



แผนการจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗

จัดทำโดย
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

สารบัญ

	หน้า
๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖	๑
๒. วิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของหน่วยงาน และประเมินประสิทธิภาพก่อนการดำเนินงาน	๓
๓. กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้	๔
๔. ประเด็นการจัดการความรู้	๕
๕. เป้าหมายการจัดการความรู้	๕
๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	๕
๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	๗
๘. กิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง	๗
๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ (Key Success Factor)	๗
๑๐. แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗	๙

๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖

๑.๑ สิ่งที่หน่วยงานคาดหวังจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๖ คือ

๑.๑.๑ สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของสำนักหอสมุดและสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย การกำหนดและพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ความรู้ การรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการนำความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันและปีที่ผ่านมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๑.๑.๒ ผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็น/ขอบเขตความรู้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด ดังนี้

ประเด็นความรู้ที่ ๑ : ๒๕๕๔ เปิดประตูสู่ประชาคมอาเซียนกับสำนักหอสมุด

ตัวชี้วัด

- หอสมุดจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน
- บุคลากรสำนักหอสมุดทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดกลุ่มประเทศอาเซียน
- บุคลากรสำนักหอสมุด ร้อยละ ๗๐.๐๐ ได้ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน

- บุคลากรสำนักหอสมุดทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

ประเด็นความรู้ที่ ๒ : การพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานสู่ความเป็นมืออาชีพ

อาชีพ

ตัวชี้วัด

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)
- ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๗๕.๐๐
- ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ร้อยละ ๗๕.๐๐
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๐๐

๑.๒ สิ่งที่เกิดขึ้นจริงและสิ่งที่ได้เกินความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

๑.๒.๑ สำนักหอสมุด มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้ โดยได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักหอสมุด และสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย จำนวน ๒ ขอบเขต ๔ เป้าหมาย มีการพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งความสามารถหลัก ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ความสามารถในลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันหลายโครงการ มีกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ความรู้สู่บุคลากร เช่น โครงการการศึกษาดูงาน โครงการ Shadowing โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน การให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดกลุ่มประเทศอาเซียน: ASEAN Library Sharing การให้ความรู้ทางด้าน IT แก่บุคลากร โครงการสร้างคุณค่าคน เพิ่มคุณค่างาน โครงการธรรมะดลใจ TSU Library Award และกิจกรรม KM Sharing Day เป็นต้น

ดำเนินการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและเอกสารที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด ประกอบด้วย แนวปฏิบัติที่ดี : การจัดการศึกษาเพื่อพลเมืองอาเซียน กรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณและ แนวปฏิบัติที่ดี : การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

๑.๒.๒ มีผลการดำเนินงาน/กิจกรรมที่เกิดจากการจัดการความรู้ ดังนี้

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประเด็นที่ ๑ บรรลุเป้าหมายทุกตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง / รับผิดชอบในกิจกรรม / โครงการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนทุกคนได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ด้านประชาคมอาเซียน

๒. บุคลากรสำนักหอสมุดจำนวน ๓๓ คน (ร้อยละ ๗๓.๓๓) ได้ฝึกการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน ด้วยการรับการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษจำนวน ๒๐ ชั่วโมงและมีกิจกรรมภาคปฏิบัติ ๑๐ ชั่วโมง

๓. บุคลากรสำนักหอสมุดเกี่ยวข้อง / รับผิดชอบในกิจกรรม / โครงการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนทุกคนได้รับการพัฒนาให้มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของห้องสมุดกลุ่มประเทศอาเซียน

๔. ห้องสมุดจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประเด็นที่ ๒ บรรลุเป้าหมายทุกตัวชี้วัด

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

๑. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๘๐.๘๐ (๔.๐๔)

(สงขลา ร้อยละ ๘๒.๒๐ พัทลุง ร้อยละ ๘๐.๔๐)

๓. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ร้อยละ ๘๔.๐๐ (๔.๒๐)

(สงขลา ร้อยละ ๘๔.๐๐ พัทลุง ร้อยละ ๘๔.๐๐)

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๒.๐๐

(สงขลา ร้อยละ ๗๙.๖๐ พัทลุง ร้อยละ ๘๗.๐๐)

๑.๓ สิ่งที่ได้น้อยกว่าที่คาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าประสงค์ตามตัวชี้วัดทุกขอบเขตโครงการ

๑.๔ ข้อเสนอแนะอื่นและสิ่งที่จะดำเนินการในปีถัดไป

๑.๔.๑ กระตุ้นให้มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีสู่การปฏิบัติในงานประจำอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อผลักดันให้สำนักหอสมุดเป็นองค์กรบริการที่เป็นเลิศ

๑.๔.๒ นำบทเรียนและแนวปฏิบัติที่ดีในปีที่ผ่านมาพัฒนาและต่อยอดสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

๑.๔.๓ ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีวัฒนธรรมในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันมากขึ้นเพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

๑.๔.๔ ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรกล้าที่จะถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้มากขึ้น

๒. วิเคราะห์ SWOT ประเด็นการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

จุดแข็ง

๑. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์

๒. บุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้ในสิ่งใหม่

๓. บุคลากรส่วนใหญ่มีความเสียสละ มุ่งมั่นในการทำงาน

๔. มีการทำงานเป็นทีม

๕. มีการส่งเสริมและนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้อย่างต่อเนื่อง

๖. มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๗. มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่

๘. การให้บริการและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายและเน้นบริการเชิงรุก

๙. มีคู่ความร่วมมือ พันธมิตรที่มีความร่วมมือในการบริหารจัดการสำนักหอสมุด เช่น PULINET ThaiLIS

๑๐. บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๑๑. มีการให้บริการชุมชนโดยไม่มีค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้บริการ

จุดอ่อน

๑. บุคลากรมีภาระงานประจำมากทำให้มีโอกาสจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้น้อย

๒. การให้บริการและการจัดกิจกรรมบางบริการ/กิจกรรมไม่ได้ทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ ส่งผลให้ ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เท่าที่ควร

โอกาส

๑. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานและการบริการสารสนเทศสะดวกขึ้น

๒. มหาวิทยาลัยสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด

๓. มีเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

๔. มหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมบริการวิชาการแก่ชุมชน

๕. มีเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน

ภัยคุกคาม

-

๓. กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกา รวมถึง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งปรากฏในมาตราที่ ๘ “การศึกษาหมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงาม ของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอด

ความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้าง องค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต” มาตรฐานการอุดมศึกษา ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๔๙ นั่นคือ “มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้” และยังปรากฏในมาตรฐานการศึกษาของชาตินั้นคือ มาตรฐานที่ ๓ “แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งความรู้”

ทั้งนี้ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบที่ ๕ การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๑ การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ

เกณฑ์มาตรฐาน ข้อ ๕ ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ และ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๔. ประเด็นการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการบริหารจัดการ จำนวน ๒ ขอบเขต ประกอบด้วย

ประเด็นที่ ๑ ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

ประเด็นที่ ๒ บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

๕. เป้าหมายการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากร เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ ตอบสนองและสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการบริหารจัดการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยได้กำหนดเป้าหมายในแต่ละประเด็นการจัดการความรู้ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ

๑. บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน

๒. ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดบรรลุเป้าหมาย

ประเด็นที่ ๒ บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้าวหน้า

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ

๑. บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการเชิงรุก
๒. บุคลากรสำนักหอสมุดมีแนวปฏิบัติในการจัดบริการเชิงรุก

๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดในฐานะส่วนงานอื่นของมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดจำนวน ๒ ขอบเขต ซึ่งทั้ง ๒ ขอบเขตสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทักษิณดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด :

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบในระดับสากล มีธรรมาภิบาล พึ่งพาตนเองได้

กลยุทธ์ ๖.๒ สร้างระบบการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยและพัฒนาลุ่มมหาวิทยาลัยแห่งความสุข วัฒนธรรมเข้มแข็ง (W8 O25) (Customer Perspective)

ตัวบ่งชี้ที่ : TSU 17 ระดับความสำเร็จในการเสริมสร้างองค์แห่งความสุข (Happy Workplace : Happy Work-Life)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาพของสมาชิกในองค์กร

ประเด็นที่ ๒ บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้าวหน้า

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย :

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิตคุณภาพระดับสากล และความเป็นเลิศในการจัดการศึกษาระดับนานาชาติ

เป้าประสงค์ที่ ๑.๒ มหาวิทยาลัยทักษิณเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพนานาชาติ บัณฑิตมีอัตลักษณ์คุณภาพและ

สมรรถนะสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของผู้ใช้บัณฑิตและสังคม

กลยุทธ์ ๑.๒ สร้างสภาพแวดล้อมให้เป็นมหาวิทยาลัยสากล นำอยู่ และเป็นมหาวิทยาลัยพัฒนา
วัฒนธรรมรองรับการจัดการศึกษากลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ และเชื่อมโยงประชาคมอาเซียนตอนใต้ (S1
O1 O4) (Customer perspective)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน :

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ (User Focus)

เป้าประสงค์ที่ ๑ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบและกลไกในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้ใช้บริการ
(Customer Engagement)

๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

๘. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

๑.โครงการธรรมะดลใจ

๑.๑ พุทธวจนเสวนา

๑.๒ ฝึกปฏิบัติธรรม

๒. Morning Brief

๓. การส่งบุคลากรไปอบรม/สัมมนา/ประชุม

๔. โครงการ KM Sharing Day

ประเด็นที่ ๒ บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

๑. เสวนาพาเพลิน

๑.๑ ห้องสมุดกับการบริการเชิงรุก

๑.๒ สังคมก้มหน้า : ต้นเหตุ และทางออก

๑.๓ บริการเชิงรุกสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ จากอดีตถึงปัจจุบัน

๒. Proactive Service Sharing

๒.๑ การจัดบริการเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

๒.๒ การจัดบริการเชิงรุกขององค์กรภาครัฐ/เอกชน

๒.๓ ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับบริการเชิงรุก

๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

- ๙.๑ ผู้บริหารต้องมีนโยบายที่ชัดเจนและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
- ๙.๒ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในองค์กร
- ๙.๓ บุคลากรให้ความสำคัญและร่วมมือกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๙.๔ บุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
- ๙.๕ ทีมงาน KM มีความมุ่งมั่นวิเคราะห์เปลี่ยน Tacit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
- ๙.๖ มีการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้
- ๙.๗ ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี เป็นผู้สนใจใฝ่รู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- ๙.๘ มีแนวปฏิบัติจากประสบการณ์การจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖
- ๙.๙ มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานตามแผน
- ๙.๑๐ มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยทักษิณ (ด้านการผลิตบัณฑิต) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗

ประเด็นที่ ๑ ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด

ประเด็นที่ ๑ : ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ

๑. บุคลากรมีความสุขกับการทำงาน
๒. ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดบรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด

๑. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๘๐.๐๐
๒. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ร้อยละ ๘๐.๐๐
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐.๐๐
๔. ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ ระดับ ๔.๕๐

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบในระดับสากล

มีธรรมาภิบาล ฟังพาดตนเองได้

กลยุทธ์ ๖.๒ สร้างระบบการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยและพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยแห่งความสุข วัฒนธรรมเข้มแข็ง (W8 O25)

(Customer Perspective)

ตัวบ่งชี้ที่ : TSU 17 ระดับความสำเร็จในการเสริมสร้างองค์แห่งความสุข (Happy Workplace : Happy Work-Life)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งผลสัมฤทธิ์โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของสมาชิกในองค์กร

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต)

ประเด็นที่ ๑ : ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	กำหนดประเด็นความรู้	๑. บุคลากรนักหอสมุด ๒. ผู้ใช้บริการ	๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ๒. การวิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ๓. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๗	ธ.ค. ๕๗	สำนักหอสมุด
๒	การสร้าง และแสวงหาความรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๑.โครงการศึกษาดูงาน ๒.โครงการให้ความรู้/กิจกรรม ๒.๑ โครงการสนับสนุนการทำผลงานเพื่อการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น ๒.๒ โครงการ English for Library Staff ๒.๓ โครงการสวนในหอสมุด ๒.๔ โครงการประกวดค่านิยมสำนักหอสมุด ๒.๖ Morning Brief ๒.๗ การส่งบุคลากรไปอบรม/สัมมนา/ประชุม ๒.๘ โครงการรู้ทันโรคภัยไข้เจ็บสุขภาพ	ธ.ค.๕๗ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต) (ต่อ)					
ประเด็นที่ ๑ : ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข					
ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๒ (ต่อ)	การสร้างและ แสวงหาความรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๒.๙ โครงการดนตรีพาเพลิน ๒.๑๐ กิจกรรมมุมสุขภาพ ๒.๑๑ กิจกรรมปิดทองหลังพระ ๒.๑๒ เกร็ดความรู้คู่สุขภาพ	ธ.ค.๕๗ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด
๓	การแบ่งปันและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๑. โครงการธรรมะดลใจ ๑.๑ พุทธวจนเสวนา ๑.๒ ฝึกปฏิบัติธรรม ๒. Morning Brief ๓. การส่งบุคลากรไปอบรม/สัมมนา/ประชุม ๔. โครงการ KM Sharing Day	ธ.ค.๕๗ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด
๔	การรวบรวมและ สังเคราะห์ความรู้	ผอ.รอง ผอ. กอบกุล สุนันท์ เนาวลักษณ์ ขวัญชนก จิตติมา พ. กัญฐิธนาศิลป์ เสาวภา	๑. เรียนรู้จากห้องสมุดเพื่อนบ้าน : มอ.หาดใหญ่ ๒. เรียนรู้จากหน่วยงานอื่นๆ : central festival หาดใหญ่	เม.ย.๕๘- ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต) (ต่อ)

ประเด็นที่ ๑ : ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕	การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและการเผยแพร่	ผอ. ทิตยา พิทยพิมล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ จิตติมา พ.	๑. แนวปฏิบัติที่ดี ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด
๖	การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p>ปี ๒๕๕๒-๒๕๕๓ จำนวน ๔ เรื่อง</p> <p>๑. บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ</p> <p>๒. ห้องสมุดกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต:แนวปฏิบัติที่ดี:กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๓. R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ</p> <p>๔. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ: การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care)</p> <p>ปี ๒๕๕๔ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p>๕.แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก</p> <p>๖. แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้: green library</p>	มิ.ย.๕๕ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต) (ต่อ)

ประเด็นที่ ๑ : ห้องสมุดสร้างสุข : คนทำงานเป็นสุข

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖ (ต่อ)	การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p>ปี ๒๕๕๕ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p>๗. สำนักหอสมุด : การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>๘. ปฏิบัติอย่างไรงานจึงเป็นผล คนมีเป็นสุข: แนวปฏิบัติที่ดีกรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>ปี ๒๕๕๖ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p>๙. การจัดการศึกษาเพื่อพลเมืองอาเซียน กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๑๐. การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p>	มี.ย.๕๕ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยทักษิณ (ด้านการผลิตบัณฑิต) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗

ประเด็นที่ ๒ บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด

ประเด็นที่ ๒ : บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ

๑. บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการเชิงรุก
๒. บุคลากรสำนักหอสมุดมีแนวปฏิบัติในการจัดบริการเชิงรุก

ตัวชี้วัด

๑. มีการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาการจัดบริการเชิงรุกของห้องสมุดและหน่วยงานอื่นมาปรับปรุงและพัฒนางาน อย่างน้อย 1 กิจกรรม/โครงการ
๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๘๐.๐๐
๓. ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ ร้อยละ ๗๗.๐๐

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย :

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิตคุณภาพระดับสากล และความเป็นเลิศในการจัดการศึกษาระดับนานาชาติ

เป้าประสงค์ที่ ๑.๒ มหาวิทยาลัยทักษิณเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพนานาชาติ บัณฑิตมีอัตลักษณ์คุณภาพและสมรรถนะสากล เป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของผู้ใช้ บัณฑิตและสังคม

กลยุทธ์ ๑.๒ สร้างสภาพแวดล้อมให้เป็นมหาวิทยาลัยสากล นำอยู่ และเป็นมหาวิทยาลัยพหุวัฒนธรรมรองรับการจัดการศึกษากลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ และเชื่อมโยงประชาคมอาเซียนตอนใต้ (S1 O1 O4) (Customer perspective)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน :

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นผู้ใช้บริการ (User Focus)

เป้าประสงค์ที่ ๑ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบและกลไกในการสร้างความพึงพอใจและความผูกพันกับผู้ใช้บริการ (Customer Engagement)

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต)

ประเด็นที่ ๒ : บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	กำหนดประเด็นความรู้	๑. บุคลากรสำนักหอสมุด ๒. ผู้ใช้บริการ	๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ๒. การวิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ๓. กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๗	ธ.ค. ๕๗	สำนักหอสมุด
๒	การสำรวจและแสวงหาความรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๑.โครงการศึกษาดูงาน ๒. การให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการเชิงรุกและสังคมก้มหน้า ๓. การพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ม.ค.๕๘ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด
๓	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๑. เสวนาพาเพลิน ๑.๑ ห้องสมุดกับการบริการเชิงรุก ๑.๒ สังคมก้มหน้า : ต้นเหตุ และทางออก ๑.๓ บริการเชิงรุกสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ จากอดีตถึงปัจจุบัน	ม.ค.๕๘ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต) (ต่อ)

ประเด็นที่ ๒ : บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๓ (ต่อ)	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๒. Proactive Service Sharing ๒.๑ การจัดบริการเชิงรุกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ๒.๒ การจัดบริการเชิงรุกขององค์กรภาครัฐ/เอกชน ๒.๓ ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับบริการเชิงรุก	ม.ค.๕๘ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด
๔	การรวบรวมและสังเคราะห์ความรู้	ผอ. รอง ผอ. กอบกุล สุนันท์ เนาวลักษณ์ ขวัญชนก จิตติมา พ. กัณฐ์ธนาศิลป์ เสาวภา	๑. ส่อง (แสวงหา) ความรู้จากเว็บไซต์และหนังสือ ๒. เรียนรู้จากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ๓. เรียนรู้จากองค์กรภาครัฐ/เอกชน ๔. การศึกษาข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ ๕. การศึกษาดูงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	เม.ย.๕๘ – มิ.ย.๕๘	สำนักหอสมุด
๕	การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและการเผยแพร่	ผอ. ทิตยา พิทยพิมล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ์ จิตติมา พ.	๑. แนวปฏิบัติที่ดี การจัดบริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต) (ต่อ)

ประเด็นที่ ๒ : บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖	การเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p>ปี ๒๕๕๒-๒๕๕๓ จำนวน ๔ เรื่อง</p> <p>๑. บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ</p> <p>๒. ห้องสมุดกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต: แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๓. R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ</p> <p>๔. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ: การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care)</p> <p>ปี ๒๕๕๔ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p>๕. แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก</p> <p>๖. แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้: green library</p>	มิ.ย.๕๕ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ (ด้านการผลิตบัณฑิต) (ต่อ)

ประเด็นที่ ๒ : บริการเชิงรุกในยุคสังคมก้มหน้า

ลำดับ	ประเด็น	บุคคลกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖ (ต่อ)	การเรียนรู้และนำ ความรู้ไปใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p>ปี ๒๕๕๕ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p>๗. สำนักหอสมุด : การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน</p> <p>๘. ปฏิบัติอย่างไรงานจึงเป็นผล คนมีเป็นสุข: แนวปฏิบัติที่ดีกรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>ปี ๒๕๕๖ จำนวน ๒ เรื่อง</p> <p>๙. การจัดการศึกษาเพื่อพลเมืองอาเซียน กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๑๐. การพัฒนาความเป็นมืออาชีพของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p>	มิ.ย.๕๕ – ก.ค.๕๘	สำนักหอสมุด