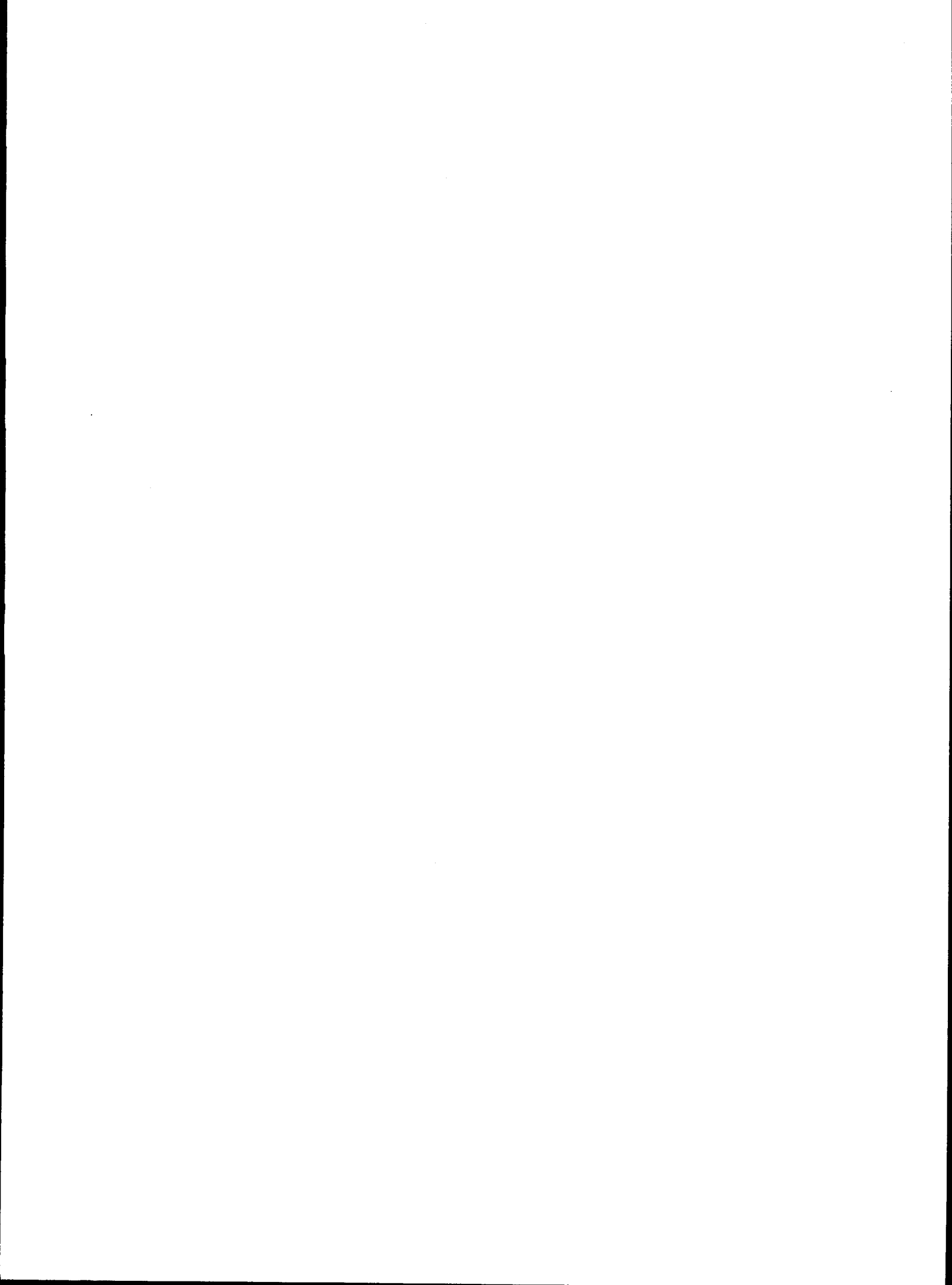


รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

รอบ ๖ เดือน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ



รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

รอบ ๖ เดือน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

รอบ ๖ เดือน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตัวบ่งชี้ที่ ๗.๒ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ.๗.๒)

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ
๑ ข้อ	๒ ข้อ	๓ ข้อ	๔ ข้อ	๕ ข้อ

ผลการดำเนินงาน

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงานและ หมายเลขหลักฐานอ้างอิง
<input type="checkbox"/>	๑	มีการกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน	<p>สำนักหอสมุด ในฐานะส่วนงานอื่น ได้มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้โดยคำนึงถึงสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด ซึ่งมีเป้าหมายในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัยสร้างสรรค์งาน และการส่งเสริมสนับสนุนสนับสนุนศิลปะ วัฒนธรรมวิถีชีวิตชุมชนภาคใต้ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยมีผู้บริหารและคณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดได้ร่วมกันกำหนดขึ้นตามขั้นตอน ดังนี้</p> <p>๑. ทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓</p> <p>๒. วิเคราะห์ SWOT ประเด็นการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด</p>

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงานและ หมายเลขหลักฐานอ้างอิง
			<p>๓. ศึกษาวิเคราะห์กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้</p> <p>๔. นำข้อมูลจากข้อ ๑, ๒, ๓ มาประกอบการพิจารณา ร่วมกับแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด กำหนดประเด็นและ เป้าหมายของการจัดการความรู้ จำนวน ๓ ขอบเขต และ ๔ เป้าหมาย ประกอบด้วย</p> <p>ขอบเขตที่ ๑ สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อ ต่อการเรียนรู้ : green library</p> <p>เป้าหมาย KM คือ สำนักหอสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อ การเรียนรู้ ทั้งบรรยากาศเชิงวิชาการและบรรยากาศสบายๆ ตามแนวคิดห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดยุคใหม่</p> <p>ขอบเขตที่ ๒ สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก</p> <p>เป้าหมาย KM คือ</p> <p>๑. การพัฒนาบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการเพื่อสนับสนุนการและส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๒. การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก</p> <p>ขอบเขตที่ ๓ จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การ วิจัยสถาบัน</p> <p>เป้าหมาย KM คือ มีการแก้ปัญหา/พัฒนางานในลักษณะ ของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน</p> <p>๑. ศึกษาพฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๒. ศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๓. โครงการวิจัย : ความต้องการการสนับสนุนในการ ดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียนของรัฐในเขตพื้นที่ทำการ มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>(เอกสารอ้างอิงหมายเลข ๑-๒)</p>

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงานและ หมายเลขหลักฐานอ้างอิง
□	๒	กำหนดบุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนา ความรู้และทักษะอย่างชัดเจน ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ในข้อ ๑	<p>สำนักหอสมุด ได้กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ โดยจัดให้มีโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรรวมทั้งเจ้าหน้าที่จ้างเหมาทำความสะอาดที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด เพื่อให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการร่วมกันขับเคลื่อนให้กิจกรรมที่สนับสนุนแผนการจัดการความรู้บรรลุเป้าหมายตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทุกขอบเขต ในส่วนที่ดำเนินการแล้วมีดังนี้</p> <p><u>ขอบเขตที่ ๑</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. โครงการการศึกษาดูงาน ✓ ๒. การทำจุลินทรีย์ชีวภาพ ✓ <p><u>ขอบเขตที่ ๒</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. โครงการการศึกษาดูงาน ✓ ๒. การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) : การจัดการ OFI ✓ <p><u>ขอบเขตที่ ๓</u></p> <p>ยังไม่ถึงรอบเวลาดำเนินการ ✓</p> <p>(เอกสารอ้างอิงหมายเลข ๓-๕)</p>
□	๓	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยน เรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้ มีประสบการณ์ตรง(tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนว ปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ ที่กำหนดในข้อ ๑ และ เผยแพร่ไปสู่บุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	<p>สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ไปบ้างแล้วในบางส่วนของกิจกรรม และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี เผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยมีกิจกรรมที่ดำเนินการดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง : KM ๒. โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนความรู้จากการพัฒนาบุคลากร <p>(เอกสารอ้างอิงหมายเลข ๖-๘)</p>

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงานและ หมายเลขหลักฐานอ้างอิง
□	๔	มีการรวบรวมความรู้ตาม ประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนว ปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและ จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดย เผยแพร่ออกมาเป็นลาย ลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	-ยังไม่ได้ดำเนินการ-
□	๕	มีการนำความรู้ที่ได้จากการ จัดการความรู้ในปีการศึกษา ปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่าน มา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และ จากความรู้ ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนว ปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง	<p>สำนักหอสมุดมีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการ ความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็น ลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็น แนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนี้</p> <p>ความรู้ปีการศึกษาที่ผ่านมา (๒๕๕๒ – ๒๕๕๓) คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ ๒. ห้องสมุดกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและ การเรียนรู้ตลอดชีวิต: แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ๓. R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ ๔. การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า(Customer Care) ๕. ระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน ๖. การทบทวนและปรับกระบวนการให้บริการเพื่อลดขั้นตอน และให้บริการแบบ one stop service ส่งผลให้การ ดำเนินงานและการบริการมีประสิทธิภาพขึ้นมากผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจสูงขึ้น รวมทั้งการนำ lesson learn จากผล การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ปีการศึกษา ๒๕๕๓ ที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนดมาพัฒนาต่อ

มี	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงานและ หมายเลขหลักฐานอ้างอิง
			เช่น “การศึกษาสาขาเหตุการณ์ไม่ใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ” และ “พฤติกรรมความรู้สารสนเทศของนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ” เพื่อนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพต่อไป (เอกสารอ้างอิงหมายเลข ๙)

ผลการประเมินตนเอง

ผลการดำเนินงาน ๒ ปี ย้อนหลัง		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา ๒๕๕๔			
๒๕๕๒	๒๕๕๓	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนอิงเกณฑ์	การบรรลุเป้าหมาย
-	๕	๕	๓	๓	ไม่บรรลุ

รายการหลักฐานอ้างอิง

หมายเลข	รายการหลักฐานอ้างอิง
๑	แผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๔
๒	แผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๕
๓	โครงการการศึกษาดูงาน
๔	การทำจุลทรรศน์ชีวภาพ
๕	การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) : การจัดการ OFI
๖	โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง : KM
๗	โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนความรู้จากการพัฒนาบุคลากร
๘	รายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การทำจุลทรรศน์
๙	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ ครั้งที่ ๑

เอกสารอ้างอิงหมายเลข ๑



**แผนการจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔**

จัดทำโดย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

สารบัญ

	หน้า
๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓	๑
๒. วิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของหน่วยงาน และประเมินประสิทธิภาพก่อนการดำเนินงาน	๓
๓. กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้	๔
๔. ประเด็นการจัดการความรู้	๗
๕. เป้าหมายการจัดการความรู้	๗
๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	๗
๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	๘
๘. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง	๘
๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ (Key Success Factor)	๙
๑๐. แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔	๑๐

๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓

๑.๑ สิ่งทีหน่วยงานคาดหวังจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ คือ

๑.๑.๑ มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของสำนักหอสมุดและสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย การกำหนดและพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการเผยแพร่ความรู้ การรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการนำความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันและปีที่ผ่านมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๑.๑.๒ ผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็น/ขอบเขตความรู้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด ดังนี้

๑) จำนวนการใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนิสิตเพิ่มขึ้น

๒) มีโครงการวิจัย/โครงการพัฒนางาน จำนวน ๔ โครงการ (พัทลุง ๑ สงขลา ๓)

๓) มีการดำเนินงานตามแผนงานของโครงการวิจัย/โครงการพัฒนางานมากกว่า

ร้อยละ ๘๕

๑.๒ สิ่งที่เกิดขึ้นจริง และสิ่งที่ได้เกินความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

๑.๒.๑ มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยได้ กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของสำนักหอสมุดและสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย จำนวน ๒ ประเด็น/ขอบเขต มีการกำหนดและพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งความสามารถหลัก ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ความสามารถในกลุ่มงาน/ลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันหลายโครงการ มีกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ความรู้สู่บุคลากรหลายกิจกรรม เช่น *Friday Morning Talk* กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง และกิจกรรม *Sharing Day* เป็นต้น มีการรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี และการเรียนรู้จากการปฏิบัติจัดเก็บและเผยแพร่ผ่าน *web site* สำนักหอสมุด จำนวน ๒ เรื่อง คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต : เรียนรู้จากการปฏิบัติ และ R2R : แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ รวมทั้งการนำความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาที่ผ่านมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง คือ บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (*Customer Oriented*) และการเอาใจใส่ลูกค้า (*Customer Care*) : แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ และระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑.๒.๒ มีผลการดำเนินงาน/กิจกรรมที่เกิดจากการจัดการความรู้ ดังนี้

๑) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต จำนวน 15 โครงการ

๒) โครงการวิจัย/โครงการพัฒนางานที่ดำเนินงานได้มากกว่าเป้าหมาย (มากกว่า ร้อยละ ๘๕) จำนวน ๒ โครงการ

๓) มีแนวปฏิบัติที่ดี คือ R2R: แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

๔) จำนวนการใช้/การ access ฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายมีจำนวนเพิ่มขึ้น (ปีการศึกษา ๒๕๕๒ จำนวน ๙๓,๒๙๒ ครั้ง ปีการศึกษา ๒๕๕๓ จำนวน ๑๒๖,๙๕๗ ครั้ง)

๕) มีบทเรียนจากการปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ กับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต: เรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่ง นำสู่การพัฒนาในรูปของการวิจัยสถาบัน ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ จำนวน ๒ เรื่อง คือ ๑) การศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และ ๒) การศึกษาพฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนิสิต

๑.๓ สิ่งที่ได้น้อยกว่าที่คาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด คือ

๑.๓.๑ จำนวนการใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนิสิต ในภาพรวมไม่ได้เพิ่มขึ้น

๑.๓.๒ โครงการวิจัย/โครงการพัฒนางานอีก ๔ โครงการไม่สำเร็จตามเป้าหมาย

๑.๔ ข้อเสนอแนะอื่นและสิ่งที่จะดำเนินการในปีถัดไป

นำบทเรียนจากการปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายไปดำเนินการ/พัฒนาต่อ คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต : เรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยทำวิจัยสถาบัน ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ จำนวน ๒ เรื่อง คือ ๑) การศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และ ๒) การศึกษาพฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนิสิต 3) การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการแบ่งปันแนวปฏิบัติ

๒. วิเคราะห์ SWOT ประเด็นการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด

จุดแข็ง

๑. มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่
๒. บุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้
๓. มีความพร้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. มีการจัดกิจกรรม/บริการสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยหลากหลายกิจกรรม/บริการ
๕. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงกิจกรรม/บริการหลากหลายช่องทาง
๖. มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเครือข่าย
๗. มีผลความสำเร็จจากการจัดการความรู้ในปีที่ผ่านมาเป็นแรงบันดาลใจ
๘. ผู้บริหารให้การสนับสนุน

จุดอ่อน

๑. บุคลากรส่วนหนึ่งยังขาดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
๒. การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินงานและการบริการยังมีน้อย
๓. บุคลากรมีงานประจำมากเกินไป ไม่สามารถจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้
๔. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ไม่จูงใจผู้ใช้บริการ
๕. การดำเนินการวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาไม่เป็นไปตามแผน
๖. ภาพลักษณ์สำนักหอสมุดไม่เด่นพอที่จะทำให้ผู้ใช้บริการนึกถึงเป็นอันดับแรก

โอกาส

๑. สำนักหอสมุดพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
๒. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด
๓. มีเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

ภัยคุกคาม

๑. การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัยทั้งจากนักศึกษาและอาจารย์ยังมีค่อนข้างน้อย นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีวัฒนธรรมในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
๒. มีช่องทาง / แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น google ห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ร้านหนังสือ ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวก
๓. ทรัพยากรบางประเภท /สาขาวิชามีแหล่งผลิตน้อย และหาซื้อได้ยาก
๔. ระบบสาธารณูปโภคไม่เอื้อต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น น้ำไม่ไหล ระบบไฟฟ้าไม่เสถียร
๕. กระบวนการเรียนการสอนบางส่วนอาจไม่ได้เน้นส่งเสริมให้นิสิตศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง

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 “การศึกษา หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงาม ของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต” มาตรฐานการอุดมศึกษา ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ นั่นคือ “มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมนฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้” และยังปรากฏในมาตรฐานการศึกษาของชาติ นั่นคือ มาตรฐานที่ ๓ “แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งความรู้”

ทั้งนี้ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ ๗.๒ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย

๑.๑ สถาบันควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่อัตลักษณ์ใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย

๑.๒ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ อาจประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน ที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต ด้านวิจัย รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

๑.๓ สถาบันควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่อง การพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัย รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่สถาบันมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการ ปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (learning outcome) เทคนิคการเพิ่ม ผลงานวิจัยภายในสถาบัน เป็นต้น

๒. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑

๒.๑ กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการ วิจัย อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตและการวิจัย เช่น คณาจารย์หรือนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น

๒.๒ สถาบันควรกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของอาจารย์ หรือนักศึกษาในแต่ละคณะ หรือสาขาวิชา โดยเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยที่ สะท้อนอัตลักษณ์ของสาขาวิชานั้นๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการ ความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

๓. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ และเผยแพร่ ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

๓.๑ สถาบันควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการ และ ผลงานทางด้านวิจัย รวมทั้งผลงานด้านอื่นๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น มาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรม อย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับ เจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

๓.๒ สถาบันควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน เช่น การส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายใน สถาบันและภายนอกสถาบัน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรร ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่

๔. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

๔.๑ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและ แหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

๔.๒ ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กร ให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

๔.๓ ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติ แก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

๕. การนำความรู้ที่มีได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษา ที่ผ่านมาก็เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๕.๑ ผู้รับผิดชอบควร วิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้ จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท ของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

๕.๒ ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตาม ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิตและ ด้าน การวิจัย

๕.๓ มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสถาบัน

๕.๔ ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็น ยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน

๔. ประเด็นการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทุกชนิดด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จำนวน 3 ขอบเขต ประกอบด้วย

ขอบเขตที่ ๑ สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library

ขอบเขตที่ ๒ สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก

ขอบเขตที่ ๓ จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

๕. เป้าหมายการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากร เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ ตอบสนองและสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดเป้าหมายในแต่ละประเด็นการจัดการความรู้ดังนี้

ประเด็น : สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ สำนักหอสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ทั้งบรรยากาศเชิงวิชาการและบรรยากาศสบายๆ ตามแนวคิดห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดยุคใหม่

ประเด็น : สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก

เป้าหมาย KM (Desired State) ๑. การพัฒนาบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการและส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยทุกชนิด
๒. การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก

ประเด็น : จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ มีการแก้ปัญหา/พัฒนางานในลักษณะของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด/สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดในฐานะส่วนงานอื่นของมหาวิทยาลัยทุกชนิด ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้สอดคล้องกับพันธกิจในการแสวงหา พัฒนาระบบการจัดเก็บและการเผยแพร่ทรัพยากร