

แผนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
การกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการ

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดตามคำรับรอง	เป้าหมาย ตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติราชการตาม ประเด็นยุทธศาสตร์	เหตุผลในการเลือก องค์ความรู้
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริการทรัพยากรการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ	การมีองค์ความรู้เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการงานพัฒนาทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและสัมฤทธิ์ผลของการจัดการข้อร้องเรียน	ร้อยละ 85 ร้อยละ 90	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ที่ผ่านมาหอสมุดฯ ได้มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ตลอดจนกระบวนการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง แต่การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 85 จึงต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้ทบทวน:

ผู้อนุมัติ:

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปีงบประมาณ 2554

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อส่วนราชการ:		หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี						
ประเด็นยุทธศาสตร์:		บริการทรัพยากรการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ						
องค์ความรู้ที่จำเป็น		ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (KPI):		1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการทำงานพัฒนาทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและสัมฤทธิ์ผลของการจัดการข้อร้องเรียน				เป้าหมายของตัวชี้วัด ตามคำรับรอง: ปี 2554-2555		
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ / ประเมินผล	หมายเหตุ
1	การบ่งชี้ความรู้							
1.1	การทบทวนแผนการจัดการความรู้ของฝ่ายหอสมุดฯ	1 วัน (วันที่ 21 ก.พ. 2554)	จำนวน บรรณารักษ์/นักวิทยาศาสตร์ที่เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ ≥ 80	- ที่ประชุม บรรณารักษ์/นักวิทยาศาสตร์	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดฯ	ดำเนินการแล้ว วันที่ 21 ก.พ.2554 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม 10 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30	CMP1: การเตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ
1.2	การทบทวนแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการ	1 วัน (วันที่ 2 มี.ค.2554)	คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักฯ	ร้อยละ ≥ 80	- ที่ประชุม คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักฯ	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ		CMP1: การเตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ /ประเมินผล	หมายเหตุ
1.3	การประชุมชี้แจงแผนการจัดการความรู้ ให้บุคลากรหอสมุดฯ (กระบวนการจัดการความรู้/นโยบาย/ แนวทางการปฏิบัติงาน/แนวทางการ จัดการความรู้)	1 วัน (วันที่ 9 มี.ค.2554)	จำนวนบุคลากร หอสมุดฯ ที่เข้าร่วม ประชุม	ร้อยละ ≥ 80	ที่ประชุมบุคลากร หอสมุดฯ	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ	ดำเนินการแล้ว วันที่ 9 มี.ค.2554 จำนวนผู้เข้าร่วม ประชุม 27 คน และรอบเพิ่มเติม วันที่ 1 มี.ย.2554 จำนวน 4 คน รวมจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57	CMP1: การเตรียม การและการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรม CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ
1.4	การประชุมสัมมนาบุคลากรหอสมุดฯ การทบทวนการจัดกิจกรรมการ ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึง พอใจเพิ่มมากขึ้น	1 วัน (วันที่ 27 พ.ค. 2554)	จำนวนบุคลากร หอสมุดฯ ที่เข้าร่วม ประชุมสัมมนา	ร้อยละ ≥ 80	ที่ประชุมสัมมนา บุคลากรหอสมุดฯ	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ	ดำเนินการแล้ว วันที่ 1 มี.ย.2554 จำนวนผู้เข้าร่วม ประชุม 29 คน และรอบเพิ่มเติม วันที่ 12 ก.ค. 2554 จำนวน 6 คน รวมจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100	CMP1: การเตรียม การและการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรม CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ
1.5	การสังเคราะห์ผลจากการประชุมสัมมนา	1 สัปดาห์ (30 พ.ค.-3 มิ.ย.2554)	รายงานผลการบ่งชี้ ความรู้ที่จำเป็นใน การเพิ่มระดับความ พึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	สามารถกำหนด องค์ความรู้ที่ จำเป็นได้อย่าง น้อย 2 องค์ ความรู้	กรรมการการ จัดการความรู้ของ หอสมุดฯ	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ		CMP1: การเตรียม การและการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรม

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ / ประเมินผล	หมายเหตุ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้							
2.1	การรวบรวมข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	1-15 มี.ค. 2554	เอกสารการวิเคราะห์รายการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ปี 2552 – ปัจจุบัน	เอกสารรายการข้อร้องเรียน 1 ชุด	บรรณารักษ์งานบริการ	หัวหน้างานบริการสารสนเทศ		CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ
2.2	การศึกษาข้อมูล Best Practice จากหน่วยงานอื่น	1-31 มี.ค. 2554	เอกสารข้อมูล Best Practice จากหน่วยงานอื่น	เอกสาร Best Practice ของหน่วยงานอื่น 1 ชุด	กรรมการจัดการความรู้ของหอสมุดฯ	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดฯ	ดำเนินการแล้ว วันที่ 15 ก.พ. 2554 โดยการสอบถาม คณะทำงาน ฝ่ายบริการสารสนเทศ ดูรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่ http://www.library.msu.ac.th/tswg2/webboard/viewtopic.php?TID=957	CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ CMP4: การเรียนรู้
2.3	การรวบรวมและวิเคราะห์ SWOT การให้บริการ (ใช้ข้อมูลจากข้อ 1.4, 2.1 และ 2.2)	1 วัน (วันที่ 30 พ.ค. 2554)	เอกสารการวิเคราะห์ SWOT การให้บริการ	เอกสาร SWOT 1 ชุด	ที่ประชุมบรรณารักษ์/นักวิทยาศาสตร์	หัวหน้าฝ่ายหอสมุดฯ	ดำเนินการแล้ว วันที่ 1 มิ.ย. 2554 จำนวนบุคลากรผู้เข้าร่วมประชุม 29 คน และรอบเพิ่มเติม วันที่ 12 ก.ค. 2554 จำนวน 6 คน รวมจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100	CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ CMP4: การเรียนรู้

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ / ประเมินผล	หมายเหตุ
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ							
3.1	การจัดทำรายงานองค์ความรู้ 4 เรื่องหลัก K1: สมรรถนะของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ K2: กระบวนการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ K3: ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	2 เดือน (มิถุนายน-กรกฎาคม 2554)	จำนวนรายงานองค์ความรู้ที่จำเป็น	4 เรื่องหลัก	ผลจากกิจกรรมในข้อ 1.4, 2.1, 2.2, 2.3	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ		CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ CMP4: การเรียนรู้
	K4: สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ							
3.2	1) รายงานผลต่อที่ประชุมหัวหน้างานสำนักวิทยบริการ/คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการ 2) รายงานผลต่อบุคลากรหอสมุดฯ	สิงหาคม 2554	1) เอกสารการรายงานผลองค์ความรู้ 4 เรื่องหลัก 2) เผยแพร่ทางอีเมล/เว็บไซต์ KM สำนักฯ	1) เอกสารรายงานผล 1 ชุด 2) บุคลากรร้อยละ 100 รับทราบรายงานผล	1) ที่ประชุมหัวหน้างาน/คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักฯ 2) บุคลากรหอสมุดฯ	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ		CMP2: การสื่อสาร CMP3: กระบวนการ และเครื่องมือ
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้							
4.1	การประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการเพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ผู้จัดทำ	สิงหาคม 2554	การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละ ≥ 80	ที่ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักฯ	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ		CMP1: การเตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ / ประเมินผล	หมายเหตุ
	แผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดฯ							CMP2: การสื่อสาร CMP3: งบประมาณ การ และเครื่องมือ
4.2	การจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดฯ	สิงหาคม- กันยายน 2554	การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละ ≥ 80	ที่ประชุม บรรณารักษ์/ นักวิทยาศาสตร์	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ		CMP1: การเตรียม การและการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรม CMP2: การสื่อสาร CMP3: งบประมาณ การ และเครื่องมือ
5	การเข้าถึงความรู้							
5.1	การจัดทำเอกสารรายงานองค์ความรู้ 4 เรื่องหลักให้แก่ที่ประชุมหัวหน้างาน สำนักวิทยบริการ/คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการ/ที่ประชุมบรรณารักษ์และนักวิทยาศาสตร์ หอสมุดฯ เพื่อใช้ในการประชุมจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของหอสมุดฯ	1 วัน (สิงหาคม 2554)	การเผยแพร่องค์ ความรู้สู่ กลุ่มเป้าหมาย	ร้อยละ 100	ที่ประชุมหัวหน้า งานสำนักวิทย บริการ/ คณะกรรมการการ จัดการความรู้ สำนักวิทยบริการ/ ที่ประชุม บรรณารักษ์และ นักวิทยาศาสตร์	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ		CMP2: การสื่อสาร CMP3: งบประมาณ การ และเครื่องมือ
5.2	1) การจัดเก็บความรู้และเผยแพร่ความรู้ในเว็บไซต์ KM สำนักวิทยบริการ/เว็บไซต์หอสมุดฯ	1 วัน (กันยายน 2554)	มีการสนับสนุนการ เผยแพร่ความรู้และ การนำไปใช้	มี/จัดกิจกรรมได้ ครบถ้วน	บุคลากรและ ผู้บริหารสำนัก วิทยบริการ	ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ		CMP2: การสื่อสาร CMP3: งบประมาณ การ และเครื่องมือ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ / ประเมินผล	หมายเหตุ
	2) การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร หอสมุดฯ ทราบผ่านอีเมล		ประ โยชน์					
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้							
6.1	การจัดอบรมถ่ายทอดความรู้และทักษะ การให้บริการ - การจัดอบรมการบริหารความขัดแย้ง - การจัดอบรมการสื่อสารอย่าง สร้างสรรค์ (25 มี.ค. 54) - การอบรมการคิดเชิงบวก	3 วัน (มี.ค./ พ.ค./ต.ค.54)	จำนวนบุคลากร ของหอสมุดฯ ที่เข้า ร่วมกิจกรรม	ร้อยละ >=90	บุคลากรหอสมุดฯ	หัวหน้าฝ่าย หอสมุดฯ	- ดำเนินการจัดอบรม การสื่อสารสร้างสุข ในองค์กรแล้ว เมื่อ วันที่ 25 มี.ค. 2554 จำนวนบุคลากร ผู้เข้าร่วมประชุม 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.28	CMP1: การเตรียม การและการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรม CMP2: การสื่อสาร CMP4: การเรียนรู้
6.2	การจัดเวทีคุณภาพ เผยแพร่แนวปฏิบัติ ด้านการบริการที่ดีของหอสมุดฯ (JFK Awards)	2 ครั้ง (พ.ค., ต.ค.54)	จำนวนโครงการ แนวปฏิบัติด้านการ บริการที่ดี	อย่างน้อย 2 โครงการ	บุคลากรหอสมุดฯ และบุคลากร สำนักฯ	กรรมการ JFK Awards	- ดำเนินการประกาศ ผลรางวัล U-Vote และ JFK-Vote เมื่อ วันที่ 21 มี.ค.2554 และ 27 มิถุนายน 2554	CMP6: การยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล
7	การเรียนรู้							
7.1	การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่าย การให้บริการ	สิงหาคม 2554	จำนวนชุมชนนัก ปฏิบัติหรือ เครือข่าย	อย่างน้อย 1 ชุมชน / เครือข่าย	บุคลากรหอสมุดฯ และผู้สนใจทั่วไป	งานบริการ สารสนเทศ		CMP1: การเตรียม การและการปรับ เปลี่ยนพฤติกรรม CMP2: การสื่อสาร CMP4: การเรียนรู้
7.2	การติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน ในประเด็นต่อไปนี้	2 วัน (ตุลาคม)	รายงานผลการ ติดตาม	มี	คณะกรรมการการ จัดการความรู้	ผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการ		CMP4: การเรียนรู้ CMP5: การวัดผล

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ / ประเมินผล	หมายเหตุ
	1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	2554)	ความก้าวหน้าครั้งที่ 1		สำนักวิทยบริการ			
7.3	การติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน ในประเด็นต่อไปนี้ 1) การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้ 2) การเข้าถึงความรู้ 3) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	2 วัน (ตุลาคม 2554)	รายงานผลการ ติดตาม ความก้าวหน้าครั้งที่ 2	มี	คณะกรรมการการ จัดการความรู้ สำนักวิทยบริการ	ผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการ		CMP4: การเรียนรู้ CMP5: การวัดผล

ผู้ทบทวน: ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้	ผู้อนุมัติ: ผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย
--	--

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปีงบประมาณ 2554

แผนที่ :

ปีงบประมาณ 2554 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบฟอร์มที่ 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	หน้าที่ : 1/
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : บริการทรัพยากรการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ	
องค์ความรู้ที่จำเป็น : K1: สมรรถนะของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ K2: กระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ K3: ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ K4: สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : ที่ผ่านมามีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ตลอดจนกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 85 จึงต้องมียุทธศาสตร์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
ตัวชี้วัด : (KPI) ตามคำรับรองและเป้าหมาย 1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการทำงานพัฒนาทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขและสัมฤทธิ์ผลของการจัดการข้อร้องเรียน	
เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ปี 2554	

