

แผนการจัดการความรู้  
ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
(SULibKM Plan)

ประจำปีงบประมาณ 2556

คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตุลาคม พ.ศ.2555

แผนการจัดการความรู้  
ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
(SULibKM Plan)

ประจำปีงบประมาณ 2556

คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตุลาคม พ.ศ.2555

## คำนำ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการความรู้ โดยกำหนดให้ทำหน้าที่ในการรับผิดชอบการวางนโยบาย จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งจะนำสำนักหอสมุดกลางไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

ดังนั้นคณะกรรมการฯ จึงได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร (SULibKM Plan) ประจำปีงบประมาณ 2556 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้หลักการของการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดกลางต่อไป

คณะกรรมการการจัดการความรู้

15 ตุลาคม พ.ศ.2555

## แผนการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร (SULibKM Plan)

### ความเป็นมา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร อย่างเป็นรูปธรรม ภายในหน่วยงาน ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นมา โดยที่เมื่อแรกเริ่มหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ได้นำเสนอโครงการ โครงการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กร (LIBKM) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร กิจกรรมส่วนใหญ่ภายใต้โครงการ เน้นการให้ความรู้กับบุคลากรในเรื่อง หรือประเด็นต่างๆ ที่น่าสนใจ และการป้องกัน โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักของโครงการไว้ 2 ประการคือ 1) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล และจากเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ และ 2) เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหอสมุดฯ ผลที่ได้จากการทบทวนการทำงานที่ผ่านมาพบจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงคือ ไม่ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ในภาพรวมของสำนักหอสมุดกลาง ทำให้ไม่เห็นภาพรวมว่าจะสร้างให้ทุกหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดกลาง ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างไร

จากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพและหัวหน้างาน สำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2551 วันพฤหัสบดีที่ 11 ธันวาคม พ.ศ.2551 เสนอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดให้คณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ในการรับผิดชอบการวางแผนนโยบาย จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้บุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มีความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งจะนำสำนักหอสมุดกลางไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

อีกทั้งที่ประชุมคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพและหัวหน้างาน สำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 1/2552 วันพฤหัสบดีที่ 15 มกราคม พ.ศ.2552 และวันพุธที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2552 มีการทบทวนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง และที่ประชุมกำหนดให้เรื่องการจัดการความรู้ อยู่ในกลยุทธ์ที่ 3 สร้างห้องสมุดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสร้างมาตรการ 3.1 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุดกลาง

ต่อมาสำนักหอสมุดกลาง มีคำสั่งที่ 51/2554 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2554 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 6 คน ทำหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งในปี 2554 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ประจำปี 2555 โดยนำเสนอโครงการตามแผนฯ จำนวน 3 โครงการคือ 1) โครงการแลกเปลี่ยนรู้ระหว่างบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง 2) โครงการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และ 3) โครงการ SULib KM DAY

ในปีงบประมาณ 2555 คณะกรรมการฯ ได้ทบทวนแผนฯ และจัดทำแผนการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ 2556 ดังนี้คือ

# โครงการการจัดการความรู้เพื่องานวิจัยสถาบัน ปี 2556

## 1. ชื่อโครงการ:

โครงการการพัฒนากระบวนการบริการจองหนังสือออนไลน์

## 2. หลักการและเหตุผล:

การจองหนังสือออนไลน์ เป็นบริการรูปแบบใหม่ เป็นบริการเชิงรุกที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จัดให้สำหรับผู้ใช้บริการทุกคนตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2555 เป็นต้นมา โดยที่กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินงานเพื่อถือปฏิบัติ มีการประสานการดำเนินงานของหอสมุดทั้ง 3 วิทยาเขตตลอดมา แต่พบว่ามีอุปสรรคข้อขัดข้องบางประการหรือหลายประการ ทำให้การปฏิบัติงานแต่ละหอสมุดไม่เป็นเอกภาพหรือแนวทางเดียวกัน ซึ่งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดกลาง เห็นควรจัดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริการจองหนังสือออนไลน์มีโอกาสพบปะ หรือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงาน

การจัดการความรู้ครั้งนี้ กล่าวได้ว่าเป็นการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นการปฏิบัติงานหรือการทำงานร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการจองออนไลน์ของหอสมุดทั้ง 3 วิทยาเขต ในการนี้จึงเห็นควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมให้มากกว่านี้ เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (Routine to Research) ได้แก่ การศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการจองหนังสือออนไลน์ ซึ่งนอกจากมีผลงานเชิงประจักษ์ได้รายงานผลการวิจัยแล้ว ยังเป็นการทำงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการบริการที่เป็นเลิศ มาตรการที่ 3.1 การบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานสู่สากลของสำนักหอสมุดกลางอีกด้วย

## 3. วัตถุประสงค์:

2.1 เพื่อพัฒนากระบวนการบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

## 4. การตอบสนองยุทธศาสตร์:

4.3 ด้านการบริการที่เป็นเลิศ

4.4 การพัฒนาบุคลากร

## 5. ผู้รับผิดชอบโครงการ:

คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

## 6. เป้าหมาย

6.1 บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยตรง จำนวน 10 คน

6.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

## 7. วิธีการและแผนการดำเนินงาน:

7.1 วางแผนการดำเนินงาน

7.2 จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

7.3 บันทึกและจัดทำแนวทางการปฏิบัติที่ดี

7.4 ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี

7.5 ประเมินผล

7.6 ประชุมสรุป (ประมวลผล)

7.7 จัดทำรายงาน R2R

7.8 รายงานผล

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา					
	ต.ค.-พ.ย.	ธ.ค.-ม.ค.	ก.พ.-มี.ค.	เม.ย.-พค.	มิ.ย.-ก.ค.	ส.ค.-ก.ย.
7.1 วางแผนการดำเนินงาน	/					
7.2 จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	/					
7.3 บันทึกและจัดทำแนวทางการปฏิบัติที่ดี	/					
7.4 ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี	/					
7.5 ประเมินผล		/				
7.6 ประชุมสรุป (ประมวลผล)		/				
7.7 จัดทำรายงาน R2R		/	/	/	/	
7.8 รายงานผล						/

#### 8. ระยะเวลาดำเนินโครงการ:

ตุลาคม 2555 – กันยายน 2556

#### 9. คณะกรรมการ:

9.1 นางกาญจนา	สุคนธ์ณี	ประธาน
9.2 นางสาวสุมาลี	วาทีหวาน	กรรมการ
9.3 นางสาวพรทิพย์	สัมฤทธิ์	กรรมการ
9.4 นางนัฐดินีย์	ชมภูเอี่ยม	กรรมการ
9.4 นางสาวสรินทร์	ยางงาม	กรรมการ
9.5 นายสมภพ	สุชาติ	กรรมการ
9.6 นางสมปอง	มิสสิตะ	กรรมการและเลขานุการ

#### 10. สถานที่ดำเนินการ:

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

## 11. งบประมาณ:

งบประมาณดำเนินการทั้งสิ้น 28,000 บาท ดังนี้

### 11.1 หมวดค่าตอบแทน

- ค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ 5,000 บาท

### 11.2 หมวดค่าใช้จ่าย

- ค่าจ้างเหมา (ค่าจัดทำรูปเล่มและเข้าเล่ม) 12,000 บาท

- ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (20 คน X 25 บาท X 3 วัน) 1,500 บาท

- ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ 2,000 บาท

- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ 3,000 บาท

### 11.3 หมวดค่าวัสดุ

- ค่าวัสดุ 4,500 บาท

รวม 28,000 บาท

**หมายเหตุ** ขอถัวจ่ายทุกรายการ

## 12. ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ:

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย
ผลผลิต		
ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ		
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	คน	15
ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ		
- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ	80

## 13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ:

13.1 ผู้เข้าร่วมโครงการมีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เรื่องการบริการจองหนังสือออนไลน์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องและมีมาตรฐานเดียวกันของหอสมุดทั้ง 3 วิทยาเขต

13.2 ผู้เข้าร่วมโครงการมีองค์ความรู้กระบวนการบริการจองหนังสือออนไลน์ ได้รับการพัฒนาจากงานประจำเป็นงานวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

**แผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2556 (SU KM 010)**

หน่วยงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบเขต KM 1 การพัฒนางานประจำไปสู่งานวิจัยสถาบัน

กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

เป้าหมาย KM พัฒนาระบบบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชื่องาน/โครงการ โครงการการพัฒนาระบบบริการจองหนังสือออนไลน์



## แผนปฏิบัติงานการจัดการความรู้ ประจำปี 2556

ขอบเขต KM 1 การพัฒนางานประจำไปสู่งานวิจัยสถาบัน

กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

เป้าหมาย KM พัฒนาระบบการบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชื่องาน/โครงการ โครงการการพัฒนาระบบการบริการจองหนังสือออนไลน์

ขั้นตอน KM	กิจกรรมของโครงการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลาดำเนินการ	ปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินงาน				ผลที่คาดว่าจะได้รับ
				คน	เงิน	สิ่งของ	IT	
การสร้างและ แสวงหาความรู้	จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สุมาลี	ตุลาคม 2555	✓		✓	✓	1. มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เรื่องการบริการจองหนังสือออนไลน์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องและมีมาตรฐานเดียวกันของหอสมุดทั้ง 3 วิทยาเขต 2. มีองค์ความรู้กระบวนการบริการจองหนังสือออนไลน์ ได้รับการพัฒนางานประจำเป็นงานวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือการทำงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
การจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ	กำหนดผู้เข้าร่วมกิจกรรม	กาญจนา	ตุลาคม 2555	✓		✓	✓	
การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	จัดทำแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)	พรทิพย์, สุมาลี	พฤศจิกายน 2555	✓	✓	✓	✓	
การเข้าถึงความรู้	เผยแพร่	สมภาพ	15 มีนาคม 2555	✓	✓	✓	✓	
การแบ่งปันความรู้	จัดทำรายงานการวิจัยสถาบัน	พรทิพย์, สุมาลี	ธันวาคม 2555- กรกฎาคม 2556	✓	✓	✓	✓	
การเรียนรู้	จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สุมาลี	กันยายน 2556	✓	✓	✓	✓	

## แบบฟอร์ม 1

## การกำหนดขอบเขต (KM Focus Areas)

หน่วยงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับจากขอบเขต KM		
	กลุ่มเป้าหมาย 1	กลุ่มเป้าหมาย 2	กลุ่มเป้าหมาย 3
1. การพัฒนางานประจำ ไปสู่งานวิจัยสถาบัน	จนท.บริการยืมคืน - เข้าใจกระบวนการ ทำงาน - สามารถอธิบาย ชี้แนะ ให้กับเพื่อนร่วมงานได้	บุคลากรฝ่ายบริการ - ทราบ สามารถแนะนำ ผู้ใช้บริการได้	บุคลากรอื่นๆ - ทราบ

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ

(อาจารย์ ดร.ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์)

วัน.....3../.....ธ.ค...../.....55.....

## แบบฟอร์ม 2

## การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

หน่วยงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

เกณฑ์การกำหนด KM	ขอบเขต KM ที่ 1	ขอบเขต KM ที่ ....	ขอบเขต KM ที่ ....	ขอบเขต KM ที่ ....
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์	5			
2. ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)	5			
3. มีโอกาสทำได้สำเร็จสูงสุด	5			
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	5			
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุน	5			
6. เป็นความรู้ที่ต้องการอย่างเร่งด่วน	5			
<b>คะแนนรวม</b>	<b>30</b>			

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ


(อาจารย์ ดร.ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์)

วัน.....3../.....ธ.ค...../.....55.....

**หมายเหตุ** : เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 5 ปานกลาง = 3 น้อย = 1

เป้าหมาย KM พัฒนาระบบการบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
 หน่วยงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร  
 ขอบเขต KM 1 การพัฒนางานประจำไปสู่งานวิจัยสถาบัน

เป้าหมาย KM	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
พัฒนาระบบการบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	งานวิจัย จำนวน 1 เรื่อง

  
 ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ  
 (อาจารย์ ดร.ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์)  
 วัน.....3../.....ธ.ค...../.....55.....

## แบบฟอร์ม 4-1

## Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขต KM และเป้าหมาย KM

หน่วยงาน สำนักหอสมุดกลาง

เป้าหมาย พัฒนาระบบการบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

หน่วยวัด งานวิจัย จำนวน 1 เรื่อง

ลำดับที่	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
1	กระบวนการงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง	
1.1	กระบวนการงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM	งานบริการ
1.2	ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM	การประมวลผลการกลั่นกรองความรู้
1.3	กระบวนการงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	งานบริการ
1.4	ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	การประมวลผลการกลั่นกรองความรู้
1.5	อะไรคือตัวชี้วัดของกระบวนการงาน ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	การแบ่งปันความรู้
2	กลุ่มที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร	
2.1	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน	ฝ่ายบริการ
2.2	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน	บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ
2.3	คิดเป็นจำนวนคนเท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน	30 คน
2.4	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องเรียนรู้	ทุกหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง
2.5	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องเรียนรู้	ผู้ปฏิบัติงานยืม-คืน
2.6	คิดเป็นจำนวนคนเท่าไร ที่ต้องเรียนรู้	60
3	กลุ่มที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร	
3.1	องค์กรไหนบ้าง ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน	ห้องสมุดที่ใช้โปรแกรม Millennium
3.2	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน	บรรณารักษ์
3.3	คิดเป็นจำนวนคนเท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน	3
3.4	องค์กรไหน ที่ต้องเรียนรู้	ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์/ มณฑลศิลป์/ICT
3.5	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องเรียนรู้	บรรณารักษ์
3.6	คิดเป็นจำนวนคนเท่าไร ที่ต้องเรียนรู้	3

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ

(อาจารย์ ดร.ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์)

วัน...../...../.....

## แบบฟอร์ม 4-2

## Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขต KM และเป้าหมาย KM

หน่วยงาน สำนักหอสมุดกลาง

เป้าหมาย พัฒนาระบบการบริการจองหนังสือออนไลน์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

หน่วยวัด งานวิจัย จำนวน 1 เรื่อง

ลำดับที่	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
4	ความรู้ที่จำเป็น (EK/TK) ในกระบวนการ	
4.1	มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา	คู่มือการจองออนไลน์
4.2	มีความรู้ EK อะไรบ้างที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย	การเข้าใช้ระบบการจองออนไลน์
4.3	มีความรู้ TK อะไรบ้างที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลาและอยู่กับใครบ้าง	- กรณีศึกษาที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน - การแก้ไขปัญหาของหัวหน้าฝ่ายบริการ
4.4	มีความรู้ TK อะไรบ้างที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย	ไม่มี
4.5	จากข้อ 4.1, 4.2 ความรู้ EK อะไรบ้างที่เรามีและเรายังไม่มี	คู่มือการจองออนไลน์ (ไม่มี)
4.6	จากข้อ 4.1, 4.2 ความรู้ TK อะไรบ้างที่เรามีและเรายังไม่มี	กรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจอง ออนไลน์ และการแก้ไขปัญหา (ไม่มี)

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ


(อาจารย์ ดร.ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์)

วัน...../...../.....

แบบฟอร์ม 5


SU KM 005 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 1 – กระบวนการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 -ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 – มีระดับปานกลาง 3 – มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 1 กระบวนการจัดการความรู้</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
1.1 องค์กรมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงในเรื่องความรู้ เช่น องค์กรยังขาดความรู้ที่จำเป็นต้องมี หรือองค์กรไม่ได้รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ไม่ทราบว่าคนไหนเก่งเรื่องอะไร ฯลฯ และมีวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไข ปรับปรุง	มีระดับปานกลาง
1.2 องค์กรมีการแสวงหาข้อมูล/ ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์กรที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและมีจริยธรรม	มีระดับปานกลาง
1.3 ทุกคนในองค์กร มีส่วนร่วมการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices จากองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (บริการหรือดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน) และจากองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง	มีระดับน้อย
1.4 องค์กรมีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร และการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned)	มีระดับปานกลาง
1.5 องค์กรเห็นคุณค่า “ Tacit Knowledge” หรือ ความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งองค์กร	มีระดับมาก
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :  ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )	

แบบฟอร์ม 6


SU KM 006 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 2 – ภาวะผู้นำ	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 -ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 – มีระดับปานกลาง 3 – มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 2 ภาวะผู้นำ</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
2.1 ผู้บริหารกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในองค์กร	มีในระดับที่ดี
2.2 ผู้บริหารตระหนักว่า ความรู้เป็นสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ และมีการจัดทำกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ (เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น)	มีในระดับที่ดีมาก
2.3 องค์กรเน้นเรื่องการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อส่งเสริม Core Competencies เดิมที่มีอยู่ให้แข็งแกร่งขึ้น และพัฒนา Core Competencies ใหม่ ๆ (Core Competencies หมายถึง ความเก่งหรือความสามารถเฉพาะทางขององค์กร)	มีในระดับที่ดีมาก
2.4 การมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ที่องค์กรใช้ประกอบในการพิจารณาในการ ประเมินผล และให้ผลตอบแทนบุคลากร	มีในระดับที่ดี
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :.....  .....	..... ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )




แบบฟอร์ม 7

SU KM 007 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 3 – วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 -ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 – มีระดับปานกลาง 3 – มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 3 วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
3.1 องค์กรส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร	มีในระดับที่ดี
3.2 พนักงานในองค์กรทำงาน โดยเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจกันและกัน	มีระดับปานกลาง
3.3 องค์กรตระหนักว่า วัตถุประสงค์หลักของการจัดการความรู้ คือ การสร้าง หรือเพิ่มพูนคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	มีในระดับที่ดีมาก
3.4 องค์กรส่งเสริมให้บุคลากร เกิดการเรียนรู้ โดยการให้อิสระในการคิด และการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	มีในระดับที่ดีมาก
3.5 ทุกคนในองค์กรถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน	มีในระดับที่ดี
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :.....  .....	..... ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )


แบบฟอร์ม 8

SU KM 008 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 4 – เทคโนโลยีการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 -ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 – มีระดับปานกลาง 3 – มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 4 เทคโนโลยีการจัดการความรู้</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
4.1 เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	มีในระดับที่ดีมาก
4.2 เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	มีระดับปานกลาง
4.3 เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น เช่น ความต้องการและความคาดหวัง พฤติกรรมและความคิด เป็นต้น	มีระดับปานกลาง
4.4 องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	มีน้อย
4.5 องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	มีระดับปานกลาง
4.6 ระบบสารสนเทศขององค์กรชาญฉลาด (Smart) ให้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง (Real Time) และข้อมูลสารสนเทศในระบบมีความเชื่อมโยงกัน	ไม่มีเลย / มีน้อยมาก
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : .....	 ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )

แบบฟอร์ม 9

SU KM 009 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 5 – การวัดผลการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 -ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 – มีระดับปานกลาง 3 – มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 5 การวัดผลการจัดการความรู้</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
5.1 องค์กรมีวิธีการที่สามารถเชื่อมโยง การจัดการความรู้กับผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร เช่น ผลลัพธ์ในด้านผู้ใช้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร ฯลฯ	มีระดับปานกลาง
5.2 องค์กรมีวิธีการกำหนดตัวชี้วัดของการจัดการความรู้โดยเฉพาะ	มีระดับปานกลาง
5.3 จากตัวชี้วัดในข้อ 5.2 องค์กรสร้างความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดที่สามารถตีค่าเป็นตัวเลขได้ง่าย (เช่น ต้นทุนที่ลดได้ ฯลฯ) กับตัวชี้วัดที่ตีค่าเป็นตัวเลขได้ยาก (เช่น ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาบุคลากร ฯลฯ)	มีระดับปานกลาง
5.4 องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ฐานความรู้ขององค์กรเพิ่มพูนขึ้น	มีระดับปานกลาง
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : .....	 ..... ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )

แบบฟอร์ม 10

SU KM 0010 รายงานผลการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ (กรณีใช้วิธีอื่น ๆ)	
ชื่อหน่วยงาน.....	
วันที่ประเมิน.....หน้าที...../.....	
หัวข้อที่ประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้	ผลการประเมิน (สิ่งที่มีอยู่/ทำอยู่)
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :.....	 ..... (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)