

## แผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ (สิงหาคม ๒๕๕๘ – กรกฎาคม ๒๕๕๙)

ชุมชนแนวปฏิบัติ .....ชุมชนคนใกล้หมอ.....

**ประเด็นการจัดการความรู้** จากมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ (From standard of practice to excellence service)

**สนับสนุนกลยุทธ์สำนักหอสมุด**

**ยุทธศาสตร์ 1:** พัฒนาห้องสมุดให้เป็น Learning Center

**เป้าประสงค์ (Objective):** เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่มีทรัพยากรและบริการเป็นเลิศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุน

**กลยุทธ์ที่ ๔ :** พัฒนาบริการและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้

**การดำเนินงาน**

**ประเด็นความรู้ที่กำหนด :** การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

**องค์ความรู้ที่จำเป็น :** มาตรฐานการปฏิบัติงานห้องสมุด และ แนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศ

**เป้าหมาย :** สมาชิกชุมชนคนใกล้หมอ

**หัวข้อการจัดการความรู้**

**๑. การบ่งชี้ความรู้** (กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นตามประเด็นความรู้ที่กำหนดโดยคณะกรรมการจัดการความรู้)

**กิจกรรม :** ประชุมและอภิปรายระหว่างสมาชิกเพื่อกำหนดประเด็นการจัดการความรู้

- **ครั้งที่ 1** ประชุมและอภิปรายเพื่อกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ ในระหว่างสมาชิกชุมชนฯ ส่วนหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่แทนสมาชิกทั้งหมด วันที่ 11 สค. 2558 ณ.ห้องประชุม ณ ห้องประชุม ห้องสมุดชั้น 8
- **ครั้งที่ 2** ประชุมและอภิปรายเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจประเด็นการจัดการความรู้ ในระหว่างสมาชิกชุมชนฯ ทั้งหมด วันที่ 13 สค. 2558 ณ.ห้องประชุม ณ ห้องประชุม ห้องสมุดชั้น 5

**๒. ประเด็นปัญหา**

ในปัจจุบัน ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์มีการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และตอบสนองทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของผู้ใช้บริการ มีความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเกิดขึ้นมากมาย มีวิธีการเข้าถึงข้อมูลออนไลน์จากที่ต่างๆ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องทราบ และให้คำแนะนำ

ที่ถูกต้อง แม่นยำได้ รวมทั้ง มีความเข้าใจและทักษะในการให้บริการที่เกินความคาดหมาย หากแต่ยังเป็น ความรู้ ความเข้าใจที่ยังกระจัดกระจาย จำเป็นต้องใช้กระบวนการจัดการความรู้เข้ามาเติมกระบวนการ ที่มีอยู่เดิม เพื่อให้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีอยู่ ก้าวข้ามไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศอย่างเป็นระบบในที่สุด

**การสร้างและแสวงหาความรู้** (การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า)

กิจกรรม :

- ครั้งที่ ๑ เติมเต็มความรู้เรื่องบริการที่เป็นเลิศ โดยสมาชิกในชุมชนเข้าร่วมโครงการอบรม **"พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ"** (จัดโครงการโดยคณะแพทยศาสตร์)

กำหนดการ : วันจันทร์ที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๘ เวลา ๙.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารเรียนรวม ๙ ชั้น คณะแพทยศาสตร์

- ครั้งที่ ๒ เติมเต็มความรู้เรื่อง **มาตรฐานงานบริการของห้องสมุดในภาพรวม**

วิทยากร : อ.ชนันท์จิตตา ผะสม (หัวหน้าหน่วยบริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์)

กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

**๓. การแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้** (กระบวนการหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วม กิจกรรมการเรียนรู้)

กิจกรรม :

- ครั้งที่ ๑ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง **งานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น ๖)**

กำหนดการ : วันอังคารที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

- ครั้งที่ ๒ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง **งานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น ๘)**

กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ชั้น ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

- ครั้งที่ ๓ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง **งานบริการห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์**

กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

- ครั้งที่ ๔ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของห้องสมุด (ชั้น ๕ และชั้น ๗)  
 กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑๒ มกราคม เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๕  
 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
- ครั้งที่ ๕ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการอื่นๆของห้องสมุด  
 กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุม  
 ชั้น ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
- ครั้งที่ ๖ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง มุมมองการให้บริการเกินความคาดหวัง กับหน่วยงาน  
 ภายนอก  
 กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๙ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น  
 ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
- ครั้งที่ ๗ : แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การให้บริการของห้องสมุด กับชุมชนแนวปฏิบัติชุมชนอื่น  
 กำหนดการ : วันอังคารที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น. ณ ห้องประชุม  
 ชั้น ๕ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

**๔. การจัดเก็บความรู้** (การรวบรวมความรู้และจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร – Explicit Knowledge)

- สรุปลองค์ความรู้และจัดเก็บความรู้ “จากมาตรฐานการบริการ มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ (From standard of practice to excellence service)”  
 กำหนดการ : เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙

**๕. การเรียนรู้** (การนำความรู้ที่ได้จากการถอดความรู้ไปประยุกต์หรือบูรณาการใช้ในการปฏิบัติงานจริง)

- บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ประเมินผลการนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้งาน และนำมาปรับปรุงความรู้ เพื่อนำไปวางแผนใช้งานอีกครั้ง  
 กำหนดการ : เดือนกรกฎาคม ๒๕๕๙

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2558 (สิงหาคม 2558 – กรกฎาคม 2559)

ชุมชนแนวปฏิบัติ คนใกล้หมอ

กลยุทธ์ที่ 4 : พัฒนาบริการและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้

ประเด็นความรู้ที่กำหนด : การบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

องค์ความรู้ที่จำเป็น : จากมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ (From standard of practice to excellence service)

กลุ่มเป้าหมาย : สมาชิกชุมชนคนใกล้หมอ

กระบวนการ จัดการความรู้	กิจกรรม	ปีการศึกษา 2558												เป้าหมายการ ดำเนินงาน	ผลที่คาดว่าจะ ได้รับ
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		
		58	58	58	58	58	59	59	59	59	59	59	59		
1. การบ่งชี้ความรู้ (กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นตาม ประเด็นความรู้ที่กำหนดโดย คณะกรรมการจัดการความรู้)	1. ประชุมเพื่อกำหนดองค์ ความรู้  2. ประชุมเพื่อกำหนด แหล่งเรียนรู้	11 ส.ค.												สรุปแผนการจัดการ ความรู้ และชี้แจงให้ สมาชิกรับทราบ	สมาชิกชุมชน รับทราบและ เข้าใจประเด็นการ จัดการความรู้ และแผนการ ดำเนินงานโดยทั่ว กัน
2. การสร้างและแสวงหา ความรู้ (การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหา	1. เติมเต็มความรู้เรื่องการ บริการที่เป็นเลิศ โดย สมาชิกในชุมชนเข้าร่วม	24 ส.ค.												สมาชิกชุมชนให้ความ สนใจเข้าร่วมอบรม ร้อยละ 80	สมาชิกชุมชนที่มา เข้าร่วมมีความรู้ ความเข้าใจ

กระบวนการ จัดการความรู้	กิจกรรม	ปีการศึกษา 2558												เป้าหมายการ ดำเนินงาน	ผลที่คาดว่าจะ ได้รับ
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		
		58	58	58	58	58	59	59	59	59	59	59	59		
ความรู้จากภายนอก รักษา ความรู้เก่า)	โครงการอบรม "พฤติกรรมบริการที่เป็น เลิศ"  2. เติมเต็มความรู้เรื่อง มาตรฐานงานบริการของ ห้องสมุดในภาพรวม โดย หน่วยบริการห้องสมุด		1 ก.ย.												เกี่ยวกับความรู้ พื้นฐานเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ ที่เป็นเลิศ และ มาตรฐานงาน บริการของ ห้องสมุดใน ภาพรวม
3. การแบ่งปัน และแลกเปลี่ยน ความรู้ (กระบวนการหรือกิจกรรมที่ ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมการ เรียนรู้)	1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของ ห้องสมุด (ชั้น 6)  2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของ ห้องสมุด (ชั้น 8)  3. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการห้องสมุดใน			20 ต.ค.		11 พ.ย.								สมาชิกชุมชนให้ความ สนใจเข้าร่วมอบรม ร้อยละ 80	- สมาชิกชุมชนที่ เข้าร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้รับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ มาตรฐานงาน บริการของ ห้องสมุดใน ภาพรวม และมี

กระบวนการ จัดการความรู้	กิจกรรม	ปีการศึกษา 2558												เป้าหมายการ ดำเนินงาน	ผลที่คาดว่าจะ ได้รับ
		ส.ค. 58	ก.ย. 58	ต.ค. 58	พ.ย. 58	ธ.ค. 58	ม.ค. 59	ก.พ. 59	มี.ค. 59	เม.ย. 59	พ.ค. 59	มิ.ย. 59	ก.ค. 59		
	<p>รูปแบบออนไลน์</p> <p>4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการพื้นฐานของ ห้องสมุด (ชั้น 5 และชั้น 7)</p> <p>5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการอื่นๆของ ห้องสมุด</p> <p>6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการห้องสมุดกับ หน่วยงานภายนอก</p> <p>7. แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง งานบริการห้องสมุดกับ ชุมชนแนวปฏิบัติชุมชนอื่น</p>						12 ม.ค.	16 ก.พ.	15 มี.ค.				17 พ.ค.		<p>ความรู้ในงาน บริการต่างๆเพิ่ม มากขึ้น รวมทั้ง สามารถเผยแพร่ ความรู้ สื่อสาร และให้บริการแก่ ผู้ใช้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ</p>

กระบวนการ จัดการความรู้	กิจกรรม	ปีการศึกษา 2558												เป้าหมายการ ดำเนินงาน	ผลที่คาดว่าจะ ได้รับ
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		
		58	58	58	58	58	59	59	59	59	59	59	59		
4. การจัดเก็บความรู้ (การรวบรวมความรู้และจัดเก็บ อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็น ลายลักษณ์อักษร – Explicit Knowledge)	1. สรุบบงค้ความรู้และ จัดเก็บความรู้ “จาก มาตรฐานการบริการ มุ่งสู่ บริการที่เป็นเลิศ (From standard of practice to excellence service)”  2. เผยแพร่ความรู้ทาง เว็บไซต์ KM Corner											1- 30 มิ.ย.		- สรุบบงค้ความรู้เพื่อนำไป จัดทำคู่มือ  - จัดเก็บบงค้ความรู้และ เผยแพร่ความรู้ทาง เว็บไซต์	- นำความรู้ที่ ผ่านการ สังเคราะห์แล้วมา จัดทำคู่มือเพื่อ เผยแพร่ความรู้ - จัดเก็บบงค้ ความรู้และ เผยแพร่บน เว็บไซต์
5. การเรียนรู้ (การนำความรู้ที่ได้จากการถอด ความรู้ไปประยุกต์หรือบูรณาการ ใช้ในการปฏิบัติงานจริง)	1. บุคลากรสามารถนำ ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ใน งานบริการห้องสมุด 2. ประเมินผลการนำความรู้ ที่ได้จากกระบวนการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้งาน และนำมาปรับปรุงความรู้											1-31 กค.		- บุคลากรนำบงค้ ความรู้ไปใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง	- ผู้ใช้บริการได้รับ ประโยชน์และ ความพึงพอใจใน บริการของ ห้องสมุดไม่ต่ำ กว่าระดับมาก