

การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อนำบริการสารสนเทศสู่ความเป็นเลิศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : การจัดการความรู้

Participatory Management toward the Best Service Quality of CMU Library : KM Approach

นางสาวกรกมล รามบุตร
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทคัดย่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 โดยสำนักหอสมุดได้กำหนดใน 1. “แผนพัฒนาการศึกษาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)” ยุทธศาสตร์ 5 พัฒนามหาวิทยาลัยตามหลักการบริหารจัดการที่ดี และพัฒนาสู่ระดับสากล เป้าประสงค์ มีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล มีประสิทธิภาพและมุ่งสู่ระดับสากล กลยุทธ์ การจัดการความรู้อย่างครบวงจร เพื่อพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป้าหมาย ของกลยุทธ์ และสำนักหอสมุดในเรื่องนี้คือ พัฒนาสำนักหอสมุดไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และบริการเป็นเลิศสามารถนำไปเทียบเคียงสมรรถนะกับหน่วยงานอื่นได้ ตลอดทั้งบุคลากรมีคุณภาพและมีความสุข 2. แนวทางการพัฒนาสำนัก หอสมุด ปี 2553 3. ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน การจัดการความรู้ (ระดับ 5) และร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาบุคลากร (100%) 4. ประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือนของบุคลากรทุกประเภท ในการนำเครื่องมือนี้ช่วยในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานต่างๆ การดำเนินงาน KM โดยคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ และบุคลากรของทุกงาน รวมทั้งรายงานผลกิจกรรมต่าง ๆ ในการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการฯ นี้รูปแบบการจัดการความรู้ คือ Tuna Model (โมเดลปลาทู) ของ ดร.ประพนธ์ ผาสุขยืด ได้แก่ ส่วนหัวและตาของปลา – วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ (Knowledge Vision) ดำเนินการโดยชุมชนแนวปฏิบัติ (CoPs) จำนวน 5 กลุ่ม ส่วนกลางลำตัวปลา – การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หน่วยงานให้ความสำคัญมาก มีวิธีดำเนินการหลากหลาย เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเติมเต็มความรู้ การจัดทำ Refresh พุทธศักราชเสวนา (จัดกิจกรรม 2 ครั้ง : 1 เดือน ตลอดทั้งปี ร่วมกับการพัฒนาบุคลากร) KM Day เป็นต้น เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับทราบ เรียนรู้แลกเปลี่ยน เสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นต้น (สำนักหอสมุด ประกอบด้วย ห้องสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ 20 แห่ง กระจายทั่วมหาวิทยาลัย) ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาต่อยอดการดำเนินงานส่วนหางปลา – คลังความรู้ (Knowledge Assets) ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม KM ของสำนักหอสมุด และหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยการดำเนินงานในปีปัจจุบัน การใช้เครื่องมือ KM สำนักหอสมุดได้มุ่งเน้นการบริการเป็นเลิศของทุกกิจกรรมในงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ขณะเดียวกันบุคลากรของสำนัก หอสมุดต้องมีคุณภาพและมีความสุข สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนางานได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

คำสำคัญ

การจัดการความรู้ / คุณภาพการให้บริการห้องสมุด / องค์กรแห่งการเรียนรู้ / สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

KM approach is a mean of CMUL participatory management including its Learning Organization (LO) which was stated in the Royal Decree on Criteria and Directions for Good Governance B.E. 2546 (2003)., Section II. The Library has applied this tool since 2006. The KM has been specified clearly in the “10th CMUL Development plan (B.E. 2550-2554)” of its Strategy 5, objective, method, goal, KPI, and finally staff salary appropriation. The Library must employ the good governance and strive up to the international level. Our ultimate goals are the best practice which can be benchmarked with other university libraries, while our staffs are qualified and still happy. This KM is run by the CMUL KM Committee and practiced organization wide by our staffs whose activities are reported in the Committee monthly meeting. Tuna Model (by Dr. Prapon Phasukyud) is followed : its head and eyes – knowledge vision is done by 5 CoPs, its belly – knowledge sharing, many methods have been used, e.g. meeting, lecturing, refresh, appreciate dialogue which is held every other Wednesday, KM Day etc. Our staffs will have the good opportunity (CMUL has 20 faculty libraries around the Campus) to know each other quite well, good human relationship; exchange their ideas or opinions, mutual cooperation, etc. All will be very useful leading to our service improvement. Its tail – knowledge assets all information concerns with the KM within CMUL and outside are recorded and linked. In 2010, KM will be the tool moving forward our best service quality of every activity. We hope those services will satisfy our users’ need and also in the mean time our qualified and happy staff still develop and practice good job regularly and continuously to achieve CMUL goal.

KEYWORDS

knowledge management / library service quality / learning organization / Chiang Mai University Library

ทำไมต้อง KM

เครื่องมือในการบริหารจัดการมีอยู่มากมายให้เลือกใช้...

○ สำนักหอสมุดเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ตั้งแต่ปี 2549 ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 และยุทธศาสตร์การบริหารตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ด้านการพัฒนาระบบบริหารงาน มหาวิทยาลัยให้มีการพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มและทุกระดับให้มีพื้นฐานความรู้ร่วมกัน (Knowledge Management-KM)

○ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ เพื่อผลักดันให้มีการนำการจัดการความรู้ พัฒนาการบริหารจัดการ การดำเนินงาน การบริการ เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

○ มีการจัดตั้งชุมชนแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ของชุมชน และดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ของชุมชนฯ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเวที “พุทธสุนทรียเสวนา”

รวมทั้งบันทึกความรู้ที่ได้รับทั้งในรูปแบบวีดิทัศน์คลิปกิจกรรมและเอกสารใน KM Corner ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดที่ <http://kmcorner.lib.cmu.ac.th>

○ **มีการพัฒนาบุคลากร** ให้ได้รับความรู้ ให้ได้ทบทวนความรู้ความเข้าใจการนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือทำงาน โดยเฉพาะบุคลากรระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ให้ได้ตระหนักถึงบทบาทการทำหน้าที่ผู้นำและอำนวยการจัดการความรู้ภายในฝ่าย งานและหน่วย (สำนักงานสำนัก) ของสำนักหอสมุดให้สามารถกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ภายในตนเอง และขององค์กรยิ่งขึ้น

○ **นโยบายและแนวทางพัฒนาการดำเนินงานสำนักหอสมุดกำหนดไว้ชัดเจนให้มีการบริหารแบบมีส่วนร่วม** เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นพัฒนาปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ เมื่อผนวกกับการใช้เครื่องมือ KM จึงเกิด **โครงการ Refresh** และมีการบันทึกในรูปแบบฟอร์มการบันทึกการจัดการความรู้ที่ได้รับจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการ Refresh ดังกล่าว

ผลที่ได้รับคือ

○ บุคลากรในงานทราบข้อมูลภาระงานตรงกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

○ ตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับและนำไปปฏิบัติ โดยเป็นส่วนหนึ่งของวิธีการทำงาน เกิดการจัดการความรู้อย่างครบวงจร เพื่อเป้าหมายการให้บริการสารสนเทศที่เป็นเลิศ และพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization-LO)

แผนพัฒนาการศึกษาสำนักหอสมุด ระยะที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)

○ ยุทธศาสตร์ 5 พัฒนามหาวิทยาลัยตามหลักการบริหารจัดการที่ดี และพัฒนาสู่ระดับสากล

- เป้าประสงค์ : มีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล มีประสิทธิภาพ
- และมุ่งสู่ระดับสากล
- กลยุทธ์ : การจัดการความรู้อย่างครบวงจร เพื่อพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization-LO)

○ เป้าหมายของกลยุทธ์ : พัฒนาสำนักหอสมุดไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และตอบสนองเป้าหมายของสำนักหอสมุดในด้าน

- บริการที่เป็นเลิศ (Best Practice) สามารถนำไปเทียบเคียงสมรรถนะ
- (Benchmarking) กับหน่วยงานอื่นได้
- บุคลากรมีคุณภาพ และมีความสุข (Happiness)

- **แนวทางการพัฒนาสำนักหอสมุด ปี 2553** คือ มุ่งพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

KPI KM

ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (ระดับ 5)

KPI บุคลากร

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาบุคลากร (100%)

การประเมิน 360 องศา (การขึ้นเงินเดือน/ค่าจ้าง)

ภาระงานเชิงพัฒนา ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือ KM ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

วัตถุประสงค์ KM สำนักหอสมุด

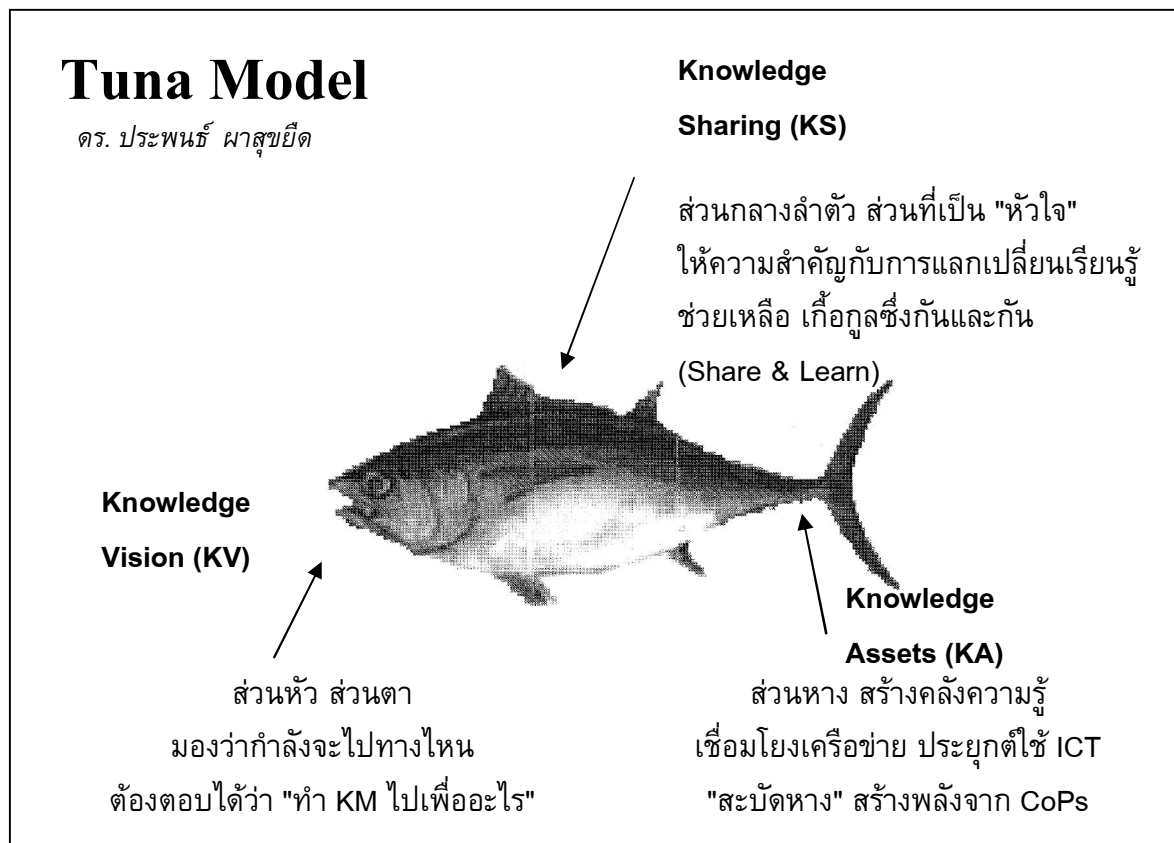
1. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการนำการจัดการความรู้ประยุกต์ใช้ในการทำงาน
2. เพื่อจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้
3. เพื่อเผยแพร่ความรู้ กิจกรรมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
4. เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

การดำเนินงาน

1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เติมเต็มความรู้ การดำเนินงานของชุมชน แนวปฏิบัติ เป็นต้น ทัวทั้งองค์กร ผ่านเวทีพฐสุนทริยเสวนา การประชุม Refresh การจัดการ KM Day
2. จัดสร้างคลังความรู้ในระบบอินเทอร์เน็ต (KM Corner) เพื่อเป็นศูนย์กลางความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการพัฒนาต่อยอดความรู้ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

Knowledge Vision (KV)

วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด มช. : การให้บริการสารสนเทศที่เป็นเลิศ



ชุมชนแนวปฏิบัติและวิสัยทัศน์ของชุมชนฯ (Knowledge Vision – KV)

ลำดับ	ชุมชนแนวปฏิบัติ	วิสัยทัศน์ของชุมชนฯ
1.	All in 1 (จุดเริ่มต้นของหัวใจ)	1.การเป็นผู้ให้บริการที่ดี
2.	แดจังกึม (กลุ่มย่อย : สามัคคี KEY)	2. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
3.	I ขอ T	3. บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4.	เราจะเป็นฉันใด	4. สมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักหอสมุด
5.	คนใกล้หมอ (กลุ่มย่อย : กะทิ, Seven Plus, หยดน้ำ)	5. บริการด้วยจิต ใกล้เคียงผู้ใช้

1. กิจกรรมพฐสุนทริยเสวนา 2. KM Day 3. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับ งาน และชุมชน ด้านบริหาร เทคนิคห้องสมุด บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เลือกตัวอย่างเสนอของ หน่วย อาคารสถานที่ กลุ่มสามัคคี Key งานที่ทำเรื่องการขึ้นชั้นหนังสือ (ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์) และกลุ่ม ชุมชน I ขอ T เรื่อง IT สัญจรเชิงรุก

Knowledge Sharing (KS)

กิจกรรมพฐสุนทริยเสวนา

จัดเป็นประจำทุกวันพุธ เวลา 14.30 -16.00 น. เน้นเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อสนับสนุนให้ บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง (เทคนิคการทำงานเป็นทีม/การ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากการไปศึกษาดูงาน) ความรู้ด้านเทคโนโลยี (เทคนิคการใช้งานกล้อง ดิจิตอล การใช้งานระบบโทรศัพท์มหาวิทยาลัย) ความรู้ทั่วไป (การอนุรักษ์พลังงาน) เป็นต้น

การจัดงาน KM Day

เป็นเวทีเสนอรายงานปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำกระบวนการ KM มาพัฒนางาน ใน ลักษณะการบูรณาการ ให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ของชุมชนแนวปฏิบัติและงานต่าง ๆ ในสังกัด

วัตถุประสงค์

- เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการนำ กระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- เพื่อเป็นเวทีนำเสนอรายงานความก้าวหน้าและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำ KM มา พัฒนางานของงานต่าง ๆ และชุมชนแนวปฏิบัติของสำนักหอสมุด
- เพื่อทราบถึงผลการดำเนินงานด้านบริการสารสนเทศไปสู่ Best Practice ตามตัวชี้วัดที่ 30 ของแผนพัฒนาการศึกษาสำนักหอสมุด ระยะที่ 10 เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร โดยการมอบ รางวัลและประกาศเกียรติคุณแก่ชุมชนแนวปฏิบัติที่มีผลงานและเป็นตัวอย่างที่ดี

ตัวอย่างด้านงานบริหาร

หัวเรื่อง จากกิจกรรมเพื่อให้เกิดการประหยัดพลังงานไฟฟ้าที่โต๊ะทำงาน ขยายต่อไปยังพื้นที่ ให้บริการในห้องสมุด

โดย หน่วยอาคารสถานที่

(แสดงภาพการปรึกษาหารือหัวข้อปัญหา และมีบอลลูนคำพูดเสนอแนะ 2 ข้อ)

ปัญหา คือ จะทำอย่างไรให้มีการประหยัดพลังงานไฟฟ้าที่โต๊ะทำงาน

หน่วยอาคารสถานที่ดำเนินกิจกรรมลดการใช้กระแสไฟฟ้าด้านแสงสว่าง ทำให้เกิดการ พัฒนางาน 2 ด้าน ได้แก่

1. ติดตั้งสวิตช์กระตุก พื้นที่ให้บริการชั้นหนังสืออาคารเดิมและอาคารใหม่
2. กำหนดการเปิด-ปิด สวิตช์ไฟแสงสว่างในช่วงเช้าเวลาพนักงานเข้าทำความสะอาดก่อนเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน

เพื่อนคนหนึ่งในกลุ่มมีโอกาสได้เรียนรู้ประสบการณ์ ผ่านการศึกษาดูงานหน่วยงาน/ห้องสมุดต่าง ๆ ได้เล่าให้ฟังว่า ขณะที่ไปดูงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรงานช่างไฟฟ้าด้วยกัน และมองเห็นความเป็นไปได้ในการพัฒนา ปรับ ต่อยอดการทำงาน ดังนั้นพวกเขาจึงทดลองหาสวิตช์เปิด-ปิดแบบสายกระตุกมาติดตั้งเฉพาะในส่วนของโคมไฟฟ้าแสงสว่างที่อยู่เหนือโต๊ะทำงานของช่าง และเมื่อไม่มีการทำงานที่โต๊ะก็เพียงแต่ดึงสายกระตุกปิดไฟฟ้าแสงสว่างเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลต่อไฟฟ้าแสงสว่างของโต๊ะทำงานอื่น ๆ

จากแนวความคิดนี้กลุ่มงานช่างได้นำไปทดลองทำ ผลปรากฏว่าสามารถดำเนินการได้ จึงได้มีการขยายการดำเนินการออกไปยังพื้นที่ให้บริการในห้องสมุด โดยจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณมาจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อดำเนินการ ซึ่งมีผลทำให้สำนักหอสมุดสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ และยังสามารถขยายการดำเนินการดังกล่าวมาจัดทำโครงการ ของงบประมาณมาดำเนินการในส่วน of ห้องปฏิบัติงานบุคลากรในงานอื่น ๆ ได้ ต่อไป

ตัวอย่างด้านงานเทคนิค

หัวเรื่อง กิจกรรม การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

โดย ชุมชนแนวปฏิบัติ แดจังกึม และกลุ่มย่อย สามัคคี Key

○ จากวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของชุมชนแนวปฏิบัติกลุ่มแดจังกึม ประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคนิคห้องสมุด คือ “การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ” ได้พัฒนาการเกิดกลุ่มปฏิบัติงานกลุ่มเล็ก ๆ 10 คน ชื่อ “สามัคคี Key” มีวิสัยทัศน์การทำงานเพื่อ “แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มุ่งแก้ปัญหา วัด ศึกษาข้อมูล เพิ่มพูนผลให้ใช้มาตรฐานเดียวกัน”

○ “สามัคคี Key” ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกิจกรรมเติมเต็มความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อสร้างความเข้าใจในการลงรายการบรรณานุกรมอย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้แก่บุคลากรห้องสมุดคณะ/สถาบัน/สำนัก
2. เพื่อสร้างระเบียบบรรณานุกรมใหม่ (Key New Record) อย่างถูกต้อง
3. เพื่อการเพิ่มระเบียบฉบับ (Add Item Record) อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรห้องสมุดคณะ/สถาบัน/สำนัก ในการสร้างระเบียบบรรณานุกรมใหม่ และการเพิ่มระเบียบ

○ ผลจากการดำเนินงานกลุ่ม ทำให้สมาชิกได้ทบทวนความรู้และการดำเนินงาน เช่น การ Create list เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของ collection เฉพาะสาขาวิชา การสร้างระเบียบบรรณานุกรม การใช้ MARC สำหรับลงทะเบียนรายการหนังสือ และการลงทะเบียนวารสารโดยการใช้

Serial Control เป็นต้น การแลกเปลี่ยนแบ่งปันประสบการณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านการ Key new ระเบียบ บรรณานุกรมของหนังสือ ทำให้สมาชิกเกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น พร้อมจัดทำเอกสารคู่มือแนว ปฏิบัติงาน สำหรับการแนะนำเพื่อนร่วมงานจากห้องสมุดคณะ/สถาบัน/ศูนย์ นอกจากนี้ในปีนี้มีสมาชิกกลุ่ม ได้ดำเนินการร่วมกัน คือ การร่วมแรงแข่งขันสร้าง Collection ศาสตราจารย์สุกิจ นิมมานเหมินท์

ตัวอย่างด้านงานบริการ

หัวเรื่อง จัดชั้นอย่างไรสุขใจผู้ใช้บริการและถูกใจผู้ใช้บริการ

โดย งานห้องสมุดคณะ และงานศูนย์สนเทศภาคเหนือ

งานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเกี่ยวกับการสำรวจ จัดเตรียมชั้นทรัพยากรสารสนเทศประเภท หนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ และได้นำความรู้ที่ได้รับจากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างงานไปพัฒนาต่อยอดการดำเนินงานให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ตัวอย่างห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์

- “การจัดชั้นหนังสืออย่างมีประสิทธิภาพ”
- เป้าหมาย คือ หนังสือบนชั้นจะได้รับการจัดเรียงไว้อย่างถูกต้อง 100%
- เพื่อพัฒนางานและนำไปสู่การหา Best Practice ของห้องสมุด

- ทดลองปฏิบัติงานขึ้นชั้นหนังสือ

1. การสับเปลี่ยนหน้าที่กันระหว่างเจ้าหน้าที่ขึ้นชั้นหนังสือกับเจ้าหน้าที่ให้บริการ ยืม-คืนหนังสือ

2. การให้นักศึกษาช่วยงานห้องสมุดขึ้นชั้นหนังสือในช่วงบ่ายของทุกวัน และเข้า วันรุ่งขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้อ่านชั้นและตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ หลังจากนั้น บรรณารักษ์จะเป็นผู้เข้าไปตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง และมีการบันทึกผลการตรวจสอบทุกครั้ง พร้อมกับนำผลมาแจ้งให้เจ้าหน้าที่ขึ้นชั้นทราบ เพื่อจะได้หาทางแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

ตัวอย่างด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวเรื่อง กิจกรรม IT สัญจรเชิงรุก (จากที่)

โดย งานระบบคอมพิวเตอร์ร่วมกับชุมชนแนวปฏิบัติ I ขอ T

กิจกรรม IT สัญจรเชิงรุก (จากที่) เรื่อง ไวรัสมัลแวร์ โดยการส่งบุคลากรออกไปยัง ห้องสมุดคณะต่างๆ เพื่อให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและให้บุคลากรตระหนักถึงปัญหาที่เกิด จากไวรัสมัลแวร์ พร้อมแนวทางการป้องกันและแก้ไข

สิ่งที่ได้รับจากกิจกรรม คือ บุคลากรสำนักหอสมุดตระหนักถึงปัญหาที่เกิดจากไวรัส มัลแวร์ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมถึง Hardware และ Software ต่างๆ ด้วย รู้จักวิธีป้องกัน และแก้ไขเมื่อมีไวรัสมัลแวร์เกิดขึ้นที่

เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง ส่งผลให้สำนักหอสมุดสามารถป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสคอมพิวเตอร์ได้ในระดับหนึ่ง

หางปลา เป็นข้อมูลและภาพ เกี่ยวกับเว็บไซต์ KM Corner Weblog เอกสารการจัดการความรู้ที่เผยแพร่ (ทั้งสิ่งพิมพ์ คลิปวิดีโอ)

Knowledge Assets (KA)

คลังความรู้

KM Corner – พื้นที่เสมือน

- ในระบบอินเทอร์เน็ต : <http://kmcorner.lib.cmu.ac.th>
- ในระบบอินทราเน็ต : <http://info.lib.cmu.ac.th/blog.html>

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่กิจกรรมของสำนักหอสมุด ความรู้ต่างๆ web link ที่เกี่ยวข้องกับ KM ให้บุคลากรสำนักและบุคลากรอื่นที่สนใจทราบ และติดตามความเคลื่อนไหว KM ของสำนักและคาดหวังว่าจะสร้างความร่วมมือการจัดทำ KM ระหว่างหน่วยงานในอนาคต

ข้อมูล KM ของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย

1. ประวัติ
2. รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้
3. การดำเนินกิจกรรมพุทธสุนทรียเสวนา
 - รายละเอียดกิจกรรม
 - วิดีโอคลิป, AAR, ลิขิต (การบันทึกข้อมูล)
4. รายงานความก้าวหน้าของ CoP
5. แบบฟอร์มใบสมัครจดทะเบียนชุมชนฯ
6. ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - เติมพลังความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ KM
 - Web link (ลิงค์ website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ KM)

