

สรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2559

# รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปีการศึกษา 2559

ระหว่าง สิงหาคม 2559 – กรกฎาคม 2560

## 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีความมุ่งมั่นในการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยในด้านการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัย ด้านเงินศึกษา และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่มีศักยภาพทางด้านบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการต่อการเรียนรู้ ซึ่งการที่จะทำให้พันธกิจของศูนย์บรรณสารฯ สมฤทธิ์ผลได้ คือ การใช้องค์ความรู้ที่สั่งสมของบุคลากร เพื่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร จึงได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของศูนย์บรรณสารฯ มีวัฒนธรรมของการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร ทั้งที่เป็นความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ความรู้ที่เกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ ทักษะ จากการทำงานและรวมทั้งความรู้ที่เกิดจากการเข้ารับการอบรม สัมมนา ประชุม เพื่อให้เกิดการสะสมความรู้จากบุคลากรไว้ในระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร แผนการจัดการความรู้นี้ จึงเป็นแนวทางในการความรู้ของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อการปรับปรุงการทำงาน และบรรลุตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

## 2. ขอบเขตการจัดการความรู้

ขอบเขตการจัดการความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีดังนี้

1. การกำหนดประเด็นความรู้/ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือ จนได้ข้อสรุป เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงาน

ในปีการศึกษา 2559 ได้กำหนดประเด็นความรู้/ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือ จนได้ข้อสรุป เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงาน โดยการให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องกระบวนการติดตั้งระบบ VPN เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลได้ จากภายนอกมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรมีความรู้ มีความเข้าใจ และสามารถอธิบายการติดตั้งระบบ VPN ให้กับผู้ใช้บริการได้

2. การแลกเปลี่ยน/การแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกิดจากการอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อ

เผยแพร่ให้บุคลากรได้เรียนรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนจากการทำงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศ กำหนดให้บุคลากรทุกคนถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวเอง ความรู้จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ศึกษา/ดูงาน ขึ้น KM Blog ของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยมีการกำหนดคนละ 2 บทความ

### 3. กิจกรรมการจัดการความรู้ Knowledge Sharing

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการกำหนดให้มีกิจกรรม Knowledge Sharing ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง หรือจากผู้บริหารเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้แก่บุคลากร โดยในปีการศึกษา 2559 กำหนดกิจกรรม Knowledge Sharing จำนวน 5 ครั้ง

### 3. เป้าหมาย

1. เพื่อให้บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ มีวัฒนธรรมในการเรียนรู้ เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้
2. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เป็นการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดนวัตกรรมและบริการใหม่
3. เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศต่อสาธารณะ

### 4. การดำเนินการ

รายละเอียดปรากฏตามแผนปฏิบัติงานการจัดการความรู้

### 5. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ปีการศึกษา 2559

### 6. ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ

### 7. งบประมาณ

-

### 8. การประเมินผล

มีการกำหนดเป้าหมายของแต่ละกิจกรรม

### 9. ดัชนีวัดความสำเร็จ

มีการกำหนดตัวชี้วัดของแต่ละกิจกรรม

## สรุปประเด็นปัญหา/ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน

### สรุปประเด็นปัญหา

ขอบเขตการจัดการความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีดังนี้

#### 1. การกำหนดประเด็นความรู้/ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือ จนได้ข้อสรุปเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงาน

ในปีการศึกษา 2559 ได้กำหนดประเด็นความรู้/ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ หรือ จนได้ข้อสรุป เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงาน โดยการให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องกระบวนการติดตั้งระบบ VPN เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลได้ จากภายนอกมหาวิทยาลัย เนื่องจากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความรู้/ข้อมูลไม่เพียงพอ ในการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลในการติดตั้ง VPN แก่ผู้ใช้บริการได้

คณะกรรมการจัดการความรู้ จึงได้ประสานงานกับแผนกทรัพยากรการเรียนรู้ในการจัดหาบุคลากร เพื่อถ่ายทอดความรู้ในการติดตั้ง VPN ให้แก่บุคลากร โดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ศึกษาแนวทาง และกระบวนการติดตั้งระบบ VPN ให้สามารถเข้าใช้งานฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัยได้ และ เสริมด้วยโปรแกรมการใช้งานของ Dropbox ซึ่งเป็นโปรแกรมที่กลุ่มเลขานุการใช้ในการเก็บไฟล์เพื่อใช้ร่วมกัน จึงได้นำมารวมเป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในคราวเดียวกัน

### ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม

มีการจัดกิจกรรมอบรม วิธีการติดตั้ง VPN และการใช้โปรแกรม Dropbox โดยกำหนดให้บุคลากร ศูนย์บรรณสารสนเทศทุกคนได้ผ่านการอบรม โปรแกรมดังกล่าว โดยมีวิทยากร คือ นางสาวไพลิน จับใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และนายทศพล ศิลาศาสตร์ นักเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยการให้บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศฯ เข้ารับการอบรม ดังนี้

ครั้งที่	วันที่	กลุ่มเป้าหมาย	หมายเหตุ
1	2 มีนาคม 2560	คณะกรรมการจัดการความรู้	ดำเนินการเสร็จแล้ว
2	16 มีนาคม 2560	บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ	ดำเนินการเสร็จแล้ว
3	30 มีนาคม 2560	บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ	ดำเนินการเสร็จแล้ว

### แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน /ประโยชน์ที่ได้รับจากองค์ความรู้

1. บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศทุกคนสามารถทราบวิธีการติดตั้งโปรแกรม VPN และสามารถช่วย  
ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลผ่านโปรแกรมได้
2. ศูนย์บรรณสารสนเทศจัดทำคู่มือวิธีการติดตั้ง VPN ที่หน้า เว็บไซต์ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ  
<http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/vpn> บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศและผู้ใช้บริการ  
สามารถใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการและสามารถศึกษาข้อมูลได้ด้วยตนเอง

#### ภาพกิจกรรม

<http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/16-news/287-20170302-vpn-dropbox-1>

<http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/16-news/295-16-2560-vpn-dropbox-2>

<http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/16-news/305-20170330-vpn-dropbox-3>

## สรุปประเด็นปัญหา/ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมและแนวทางปฏิบัติงานที่ดีในการทำงาน

### สรุปประเด็นปัญหา

#### 2. การแลกเปลี่ยน/การแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะในการปฏิบัติงานด้าน

บรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่เกิดจากการอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน

เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรได้เรียนรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนจากการทำงานศูนย์บรรณสารสนเทศ กำหนดให้บุคลากรทุกคนถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ในตัวเอง ความรู้จากการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ศึกษา/ดูงาน ขึ้น KM Blog ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

### ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการแลกเปลี่ยน/แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ ทักษะในการปฏิบัติงาน จาก ความรู้ต่าง ๆ ของบุคลากรศูนย์บรรณสารกับกิจกรรม KM Library คลังความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียว <http://www.lib.hcu.ac.th/KM/> ปีการศึกษารวมทั้งสิ้น 90 บทความ

### แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน /ประโยชน์ที่ได้รับจากองค์ความรู้

1. บุคลากรมีการพัฒนาทักษะในการทำงานและสามารถถ่ายทอดการทำงานออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร
2. บุคลากรมีการแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานให้บุคลากรท่านอื่น ๆ ทราบและสามารถนำไป ใช้ในการทำงานได้

## สรุปประเด็นปัญหา/ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมและแนวทางปฏิบัติงานที่ดีในการทำงาน

### สรุปประเด็นปัญหา

#### 3. กิจกรรมการจัดการความรู้ Knowledge Sharing

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการกำหนดให้มีกิจกรรม Knowledge Sharing ระหว่างบุคลากรด้วยตนเอง หรือจากผู้บริหารเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้แก่บุคลากร โดยในปีการศึกษา 2559 กำหนดกิจกรรม Knowledge Sharing ดังนี้

### ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม

โดยในปีการศึกษา 2559 กำหนดกิจกรรม Knowledge Sharing จำนวน 5 ครั้ง

เรื่องที่ 1 การเขียนแนะนำหนังสือ บน Blog เพื่อให้บุคลากรมีเทคนิคในการเขียนแนะนำหนังสือ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2560

เรื่องที่ 2 การเขียน JD และ JAS เพื่อให้ความรู้และวิธีการเขียน JD และ JAS เพื่อให้สอดคล้องกับ ตัวชี้วัดร่วม (Common Indicators) ของการประกันคุณภาพสายสนับสนุน โดยทุกแผนกได้รับการแลกเปลี่ยน เรียนรู้เพื่อให้มีแนวทางในการจัดทำ JD และ JAS ที่เหมือนกันและมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

เรื่องที่ 3 แนวทางในการทำ R2R เพื่อให้บุคลากรที่เข้าอบรมการทำ R2R มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้นและมีทิศทางในการทำ R2R ของศูนย์บรรณสารสนเทศ เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 และ 29 มีนาคม 2560

เรื่องที่ 4 การวิธีการติดตั้งและการใช้งาน VPN และ Dropbox เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการ ติดตั้ง VPN เพื่อให้สามารถใช้งานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 2, 16, 30 มีนาคม 2560

เรื่องที่ 5 การพิมพ์แบบจดหมายและหนังสือรูปแบบต่าง ๆ เมื่อวันที่ 29-30 พฤษภาคม 2560

### แนวทางปฏิบัติที่ดีในการทำงาน /ประโยชน์ที่ได้รับจากองค์ความรู้

1. บุคลากรมีทักษะในการทำงานและได้นำความรู้ไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เช่น หลักการเขียน Blog และการทำวิจัยจากงานประจำสู่งานวิจัย R2R
2. กิจกรรมบางอย่าง สามารถนำความรู้ที่ได้ในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการทำงานได้ เช่น การติดตั้ง VPN และการใช้โปรแกรม Dropbox เพื่อการใช้ไฟล์ร่วมกัน