

แบบรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

สำนักบริการการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ 2554 (1 ตุลาคม 2553 - 30 กันยายน 2554)

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ระดับหน่วยงานสนับสนุน): สำนักบริการการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ครอบคลุมพันธกิจอย่างน้อย 1 พันธกิจ	สำนักบริการการศึกษาได้กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ในแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ประจำปี 2554 จำนวน 2 ประเด็นคือ 1) การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย KPI 2) การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน	สบศ. 7.2-1(1) แผนยุทธศาสตร์สำนักบริการการศึกษา ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2554-2558) สบศ. 7.2-1(2) แผนการจัดการความรู้ประจำปี งบประมาณ 2554 สำนักบริการการศึกษา สบศ. 7.2-1(3) รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักบริการการศึกษา วันที่ 10 มกราคม 2554

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง					
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	สำนักบริการการศึกษาได้กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ ดังนี้	สบศ. 7.2-2(1) รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักบริการการศึกษา วันที่ 10 มกราคม 2554					
	<table><tr><th>ประเด็นความรู้</th><th>บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย</th></tr><tr><td>1. การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย KPI</td><td>บุคลากรที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการการศึกษาจำนวน 17 คน</td></tr><tr><td>2. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน</td><td>1) บุคลากรฝ่ายแนะแนวการศึกษาซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานประกอบการจำนวน 17 คน 2) บุคลากรศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์และฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการการศึกษาจำนวน 5 คน 3) บุคลากรสำนักงานเลขานุการซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการทั่วไปจำนวน 2 คน</td></tr></table>	ประเด็นความรู้	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	1. การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย KPI	บุคลากรที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการการศึกษาจำนวน 17 คน	2. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน	1) บุคลากรฝ่ายแนะแนวการศึกษาซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานประกอบการจำนวน 17 คน 2) บุคลากรศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์และฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการการศึกษาจำนวน 5 คน 3) บุคลากรสำนักงานเลขานุการซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการทั่วไปจำนวน 2 คน
ประเด็นความรู้	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย						
1. การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย KPI	บุคลากรที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการการศึกษาจำนวน 17 คน						
2. การสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน	1) บุคลากรฝ่ายแนะแนวการศึกษาซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานประกอบการจำนวน 17 คน 2) บุคลากรศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์และฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการการศึกษาจำนวน 5 คน 3) บุคลากรสำนักงานเลขานุการซึ่งปฏิบัติงานการให้บริการทั่วไปจำนวน 2 คน						

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อดำเนินงานปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	ได้จัดกิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดไว้ 2 ครั้ง ดังนี้ 1. เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2554 ได้เชิญบุคลากรมาให้ความรู้แก่คณะทำงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วย KPI จำนวน 2 ท่านคือ 1) นายชาติรี วงศ์มาสา หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ซึ่งมีความเข้าใจและได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน และเรื่องกำหนด KPI จนมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี 2) นางสาวพิรัชมา แก้วแจ่ม หัวหน้างานสารสนเทศเพื่อการบริหาร กองแผนงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานนำร่องของมหาวิทยาลัยในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย KPI มาให้ความรู้แก่คณะทำงานดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการการศึกษาในเรื่อง แนวทางการกำหนด KPI สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย KPI ของกองแผนงาน ซึ่งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งนี้คณะทำงานได้รับสาระความรู้เกี่ยวกับกระบวนการในการกำหนด KPI พร้อมทั้งปัญหา	สบศ. 7.2-3(1) บันทึกที่ ศธ 0522.04(01)/365 เรื่อง ขอบเขตที่อนุเคราะห์บุคลากรมาให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สบศ. 7.2-3(2) เอกสารสาระความรู้เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติราชการ สบศ. 7.2-3(3) เอกสารสรุปการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นการจัดทำ KPI ของกองแผนงาน สบศ. 7.2-3(4) บันทึกที่ ศธ 0522.04(02) เรื่องขอเชิญเป็นวิทยากร สบศ. 7.2-3(5) เอกสารสรุปสาระความรู้เรื่องการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	และอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินการ 2. เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2554 ได้เชิญนายธรรมรงค์ ใจสมคม ผู้อำนวยการกองกลาง ซึ่งมีประสบการณ์การเป็นวิทยากรให้ความรู้ในการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มาเป็นวิทยากรสำหรับโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการผู้ให้บริการแนะแนวในสถานประกอบการเรื่องเทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานประกอบการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดบริการการศึกษาและการบริการทั่ว ๆ ไป ซึ่งการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ บุคลากรได้รับสาระความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์ การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เทคนิคจิตวิทยาในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)	1. นายชาติรี วงศ์มาสา หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค ได้รวบรวมความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและเรื่อง KPI จากแหล่งความรู้ภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนด KPI สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการการศึกษารอบประเมิน เมษายน และ ตุลาคม 2554 และได้เผยแพร่ความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรของสำนัก โดยการบรรยายให้ความรู้และจัดทำเป็นคู่มือ	สพศ. 7.2-4(1) คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับบุคคลสำนักบริการการศึกษา สพศ. 7.2-4(2) รายละเอียดสาระความรู้เรื่องการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานบน Website สำนักบริการการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	2. ในการดำเนินการโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้ให้บริการแนะแนวในสถานประกอบการ เรื่องเทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของสถานประกอบการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดบริการการศึกษาและบริการทั่วไป สำนักบริการการศึกษา ได้รวบรวมความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเทคนิคจิตวิทยาในการปฏิสัมพันธ์ เพื่อนำไปใช้ในการสื่อสารการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในงานจัดบริการการศึกษา และได้เผยแพร่ความรู้ไว้บน Website สำนักบริการการศึกษา เพื่อให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกที่สนใจได้รับความรู้อย่างต่อเนื่อง	
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	1. ได้นำความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย KPI ไปใช้ในการกำหนด KPI รายบุคคล สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบเดือนเมษายน และตุลาคม 2554 2. บุคลากรได้นำความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และจิตวิทยาในการปฏิสัมพันธ์ไปใช้ในการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานการจัดบริการการศึกษา	<u>สพศ. 7.2-5(1)</u> ตัวอย่างแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริการการศึกษา