



การจัดการความรู้

สำนักบริการการศึกษา

ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์
SALA PHUM KHAO BIN
(UNIVERSITY SYMBOLIC PAVILION)

โดย ทีมงาน K.M.

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นให้บริการการศึกษาที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของนักศึกษา และผู้รับบริการให้เกิด
ความพึงพอใจ โดยพัฒนาระบบบริหารจัดการและใช้
เทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

สำนักบริการการศึกษาดำเนินการแก้ไข ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM
2. ใช้หลัก Six Step เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
3. มีการวัดผลและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม
4. ระบุ Output ที่ชัดเจน

คำขวัญการจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา

พัฒนาการจัดการความรู้
สู่บริการที่เป็นเลิศ





ขอบเขตการจัดการความรู้
ของสำนักบริการการศึกษา

ขอบเขตการจัดการความรู้ ของสำนักบริการการศึกษา

- ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา
- ให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษาให้กับบุคลากร
- ให้ความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากร และที่ตรงการต้องเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการการศึกษาให้กับบุคลากรสำนักบริการการศึกษา และบุคคลที่สนใจภายนอกหน่วยงาน
- การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้การบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษาผ่านสื่อ
- ขาดคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละศูนย์/ฝ่าย
- พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรสำนักบริการการศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์
- ขาดบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจทางด้านการทำ **Web Site** เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนการให้บริการการศึกษาผ่านสื่อ

เป้าหมายการจัดการความรู้

เป้าหมายการจัดการความรู้

1. นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการให้บริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก และดีร้อยละ 80 ได้แก่
 - บริการเสริมทางวิชาในระดับปริญญาตรี
 - บริการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
 - กิจกรรมนักศึกษา
 - บริการสื่อการศึกษา
2. จัดประชุม/สัมมนา การให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษาของสำนักฯ ให้กับบุคลากรของสำนักบริการการศึกษาและผู้สนใจ ปี 2549 จำนวน 70 คน
3. การศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายนอก ปี 2549 จำนวน 1 ครั้ง
4. จัดประชุม / สัมมนา ให้ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและความต้องการเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการการศึกษาให้บุคลากรสำนักบริการการศึกษาและบุคคลที่สนใจ ปี 2549 จำนวน 1 ครั้ง

เป้าหมายการจัดการความรู้ (ต่อ)

5. มี **Web Site** ของสำนักบริการการศึกษาให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา ปี 2549 จำนวน 1 ฐาน
6. จัดทำโครงการฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษเพื่อการบริการการศึกษา ในปี 2550 จำนวน 1 โครงการ (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)
7. จัดทำโครงการศึกษาดูงานการให้บริการการศึกษาภายในประเทศ ในปี 2550 จำนวน 1 โครงการ (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)
8. จัดทำโครงการฝึกอบรม “การจัดทำ **Web Site**” เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารการให้บริการการศึกษา และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในปี 2550 จำนวน 1 โครงการ (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)
9. คู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละศูนย์/ฝ่าย ๆ ละ 2 เล่ม ในปี 2549 (อยู่ระหว่างการดำเนินการ)



สรุปผลการดำเนินงาน KM ของสำนักบริการการศึกษาที่ ดำเนินการแล้ว ปี 2549

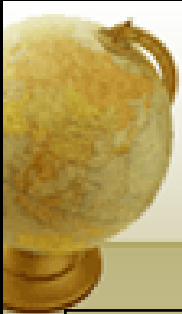


สรุปผลการดำเนินงาน KM

ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
1. นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ การให้บริการการศึกษาของ สำนักบริการการศึกษาอยู่ ในเกณฑ์ดีมาก และดี 'ได้แก่' 1) บริการเสริมทางวิชาการ ในระดับปริญญาตรี 2) บริการแนะแนวการศึกษา และอาชีพระดับปริญญาตรี 3) กิจกรรมนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี 4) บริการสื่อการศึกษา	- ร้อยละระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการ การศึกษาอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และดี ร้อยละ 80	- แจกแบบสำรวจความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อการให้บริการ 4 ด้าน ณ มสธ. และผ่านสื่อ ต่าง ๆ เช่น Website/ กระดานสนทนา/รายการ วิทยุกระจายเสียง เป็นต้น - สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ของนักศึกษา (อยู่ระหว่าง ดำเนินการ)





สรุปผลการดำเนินงาน KM
ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
2. จัดประชุม/ สัมมนาให้ ความรู้เกี่ยวกับงานบริการ การศึกษาของสำนักบริการ การศึกษาให้กับบุคลากรและ ผู้สนใจ จำนวน 70 คน	- บุคลากรสำนักบริการ การศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 มีความรู้ เกี่ยวกับงานของสำนัก บริการการศึกษา	1) จัดวิทยากรบรรยายเรื่อง คลังความรู้ในงานบริการ การศึกษา - ผอ. สบศ. - หัวหน้าศูนย์/ฝ่าย 2) จัดทำ Work Shop กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนและให้ทีม KM เป็นวิทยากรกลุ่ม

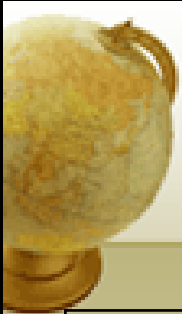


สรุปผลการดำเนินงาน KM

ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
		3) จูงใจโดยการมอบรางวัลให้กับผู้เข้าร่วมประชุมที่นำเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ สบศ. 4) แจกแบบสอบถามความคิดเห็นการให้ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนา



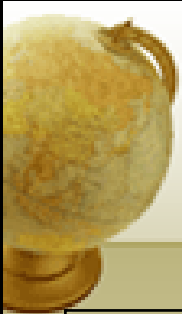


สรุปผลการดำเนินงาน **KM**

ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
3. ศึกษาดูงานและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการ ความรู้ระหว่างสำนักบริการ การศึกษากับหน่วยงาน ภายนอก จำนวน 1 ครั้ง	- มีทีมงาน KM , ผู้บริหารสำนัก และ ชำนาญการ เดินทางไป ศึกษา ดูงานภายนอกที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 20 คน	- ให้ความรู้และแลกเปลี่ยน เรียนรู้ โดยการบรรยาย/ อภิปราย แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการจัดการ ความรู้ระหว่างหน่วยงาน





สรุปผลการดำเนินงาน KM

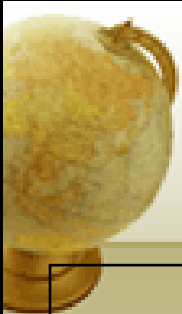
ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
4. จัดประชุม/สัมมนา ให้ความรู้ และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล และความต้องการ เพิ่มเติมที่เป็น ประโยชน์ต่อการบริการการศึกษาให้ บุคลากร สบศ. และหน่วยงานที่สนใจ จำนวน 1 ครั้ง	- มีบุคลากร สบศ. และผู้สนใจส่วน ใหญ่ ร้อยละ 80 ได้รับความรู้ และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานบริการ การศึกษาของ สบศ. และความรู้ที่มีอยู่ ในตัวคนและที่ความต้องการเพิ่มเติม	1) จัดวิทยากรของ สบศ. บรรยาย ความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนและต้องการ เพิ่มเติม 2 ด้าน (1) การพัฒนาบุคลากร เพื่องานบริการการศึกษาที่เป็นเลิศ (2) การถ่ายภาพเพื่องานบริการ การศึกษา 2) ออกแบบสำรวจความคิดเห็น บุคลากร 3) สรุปผลการสำรวจความคิดเห็น ผู้เข้าร่วมประชุม



จัดฝึกอบรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน วันที่ 23 สิงหาคม 2549 ห้องประชุม 8228 อาคารบริรักษ์



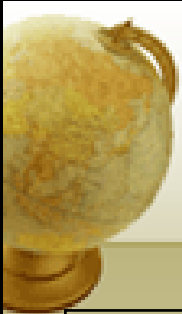


สรุปผลการดำเนินงาน **KM**

ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
5. จัดทำคลังความรู้เกี่ยวกับงานบริการ การศึกษาของสำนักบริการการศึกษา จำนวน 6 เรื่อง 1) ระบบการสร้างเครือข่ายนักศึกษา มสธ. 2) ระบบการจัดส่งเอกสารการสอน ทางไปรษณีย์ 3) ระบบการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 4) ระบบงานสำนักงานเลขานุการ 5) ระบบการจัดสอนเสริมและฝึก ปฏิบัติเสริมทักษะ 6) การมีส่วนร่วมในระบบการประกัน คุณภาพการศึกษา	- มี File ภาพ และ เสียง จัดทำเป็น CD งานบริการ การศึกษาของสำนัก บริการการศึกษา จำนวน 6 ชุด	1. เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิของ สบศ. (อดีต ผู้บริหาร) เล่าประสบการณ์ตรง 2. ขอความร่วมมือ สทศ. ในการ ถ่ายทำและจัดทำ File ภาพและ เสียง เป็น CD 3. เผยแพร่ลง Web Site การจัดการความรู้ของ สบศ.

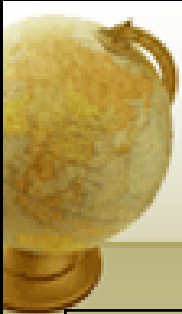




สรุปผลการดำเนินงาน KM

ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

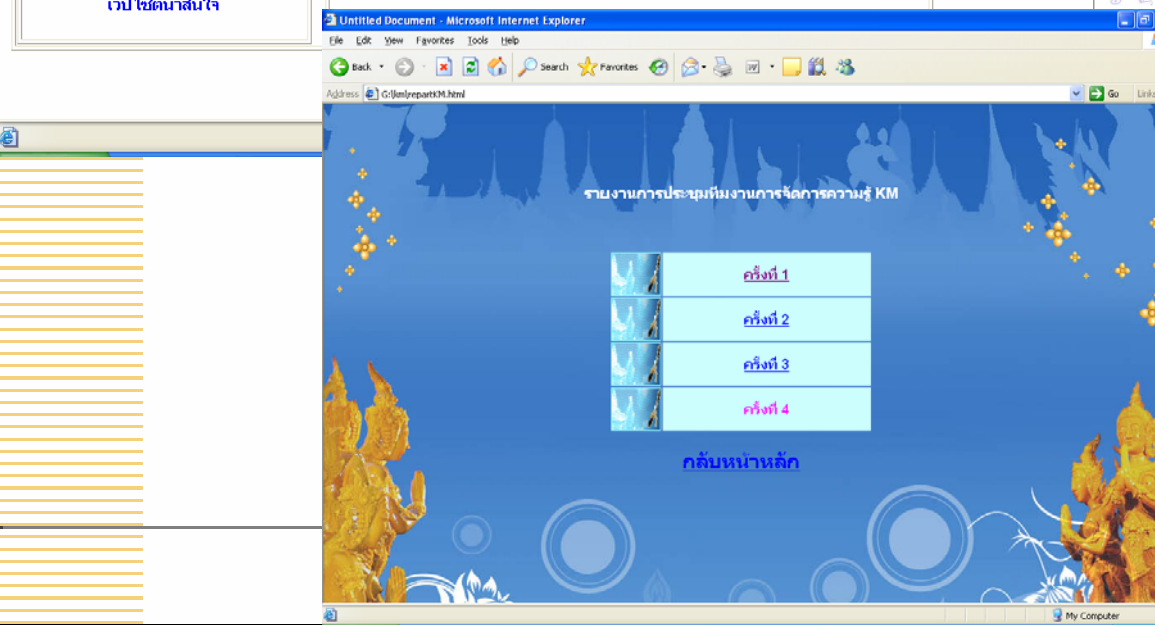
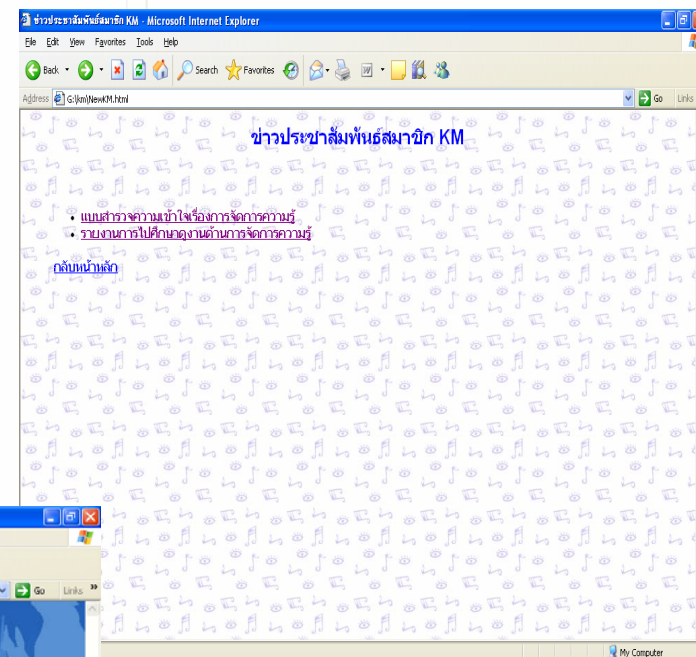
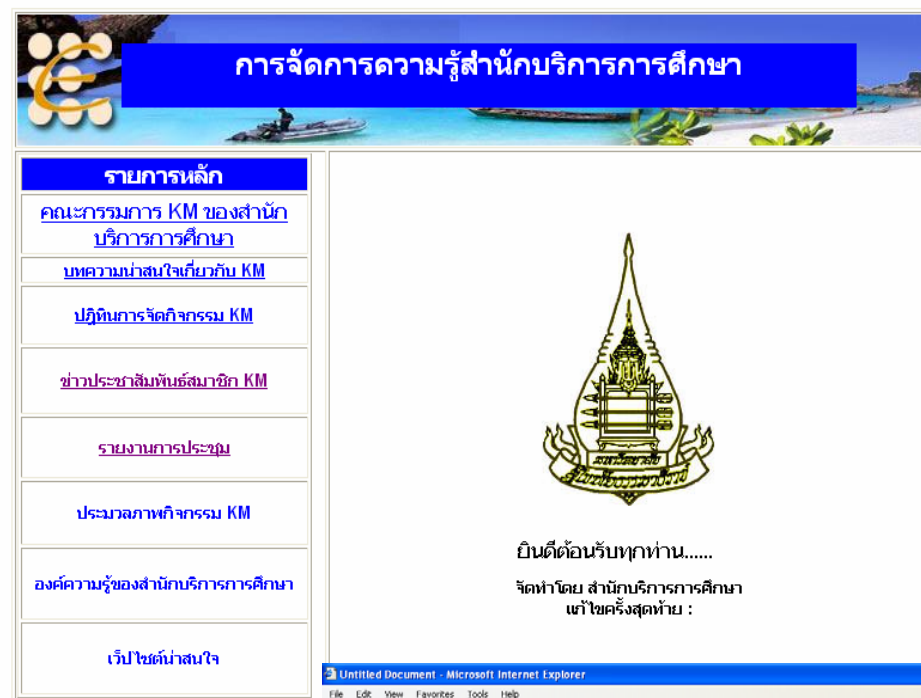
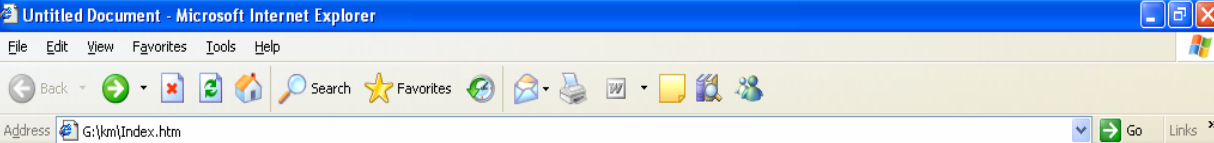
เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
6. คู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละศูนย์/ฝ่าย หน่วยงาน ละ 2 เล่ม	- มีคู่มือการปฏิบัติงาน การบริการการศึกษาของ ศูนย์/ฝ่าย จำนวน 8 เล่ม	1) จัดประชุมโดยเชิญวิทยากร ภายนอกมาบรรยายให้ความรู้ การทำคู่มือการปฏิบัติงาน 2) จัดทำ Work Shop ให้ ผู้เข้าร่วมประชุมเขียนคู่มือและเสนอ ผลงานต่อวิทยากร 3) กำหนดให้บุคลากรระดับ หัวหน้างานเขียนคู่มือ การปฏิบัติงาน อาทิตย์ละ 2 วัน (อยู่ระหว่างเนิการ)



สรุปผลการดำเนินงาน **KM**

ของสำนักบริการการศึกษาที่ดำเนินการแล้ว ปี 2549 (ต่อ)

เป้าหมาย KM ที่ สบศ. ดำเนินการแล้ว ปี 2549	หน่วยวัดผล ที่เป็นรูปธรรม ปี 2549	แนวทาง การดำเนินงาน
7. จัดทำ Web Site การให้ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การศึกษาของสำนักบริการการศึกษา	- มี Web Site ของ สบศ. การให้บริการ การศึกษา จำนวน 1 ฐาน - บุคลากร มสธ. และ ผู้สนใจสามารถศึกษาหา ความรู้จาก Web Site ได้	- กำหนดให้บุคลากรของ สบศ. ที่มี ความรู้ จำนวน 1 ราย รับผิดชอบ ระบบงานสารสนเทศเป็นผู้จัดทำ โดยตรง - ขอความร่วมมือบุคลากรจากสำนัก งานเลขานุการช่วยงานจัดพิมพ์ข้อมูล - จัดตั้งคณะทำงาน KM ชุดหนึ่ง จำนวน 4 คน รับผิดชอบบรรณาธิการ ตรวจสอบ และกลั่นกรองข้อมูลก่อน การเผยแพร่ลง Web Site





สวัสดี

ทีมงาน KM สบศ.





วิเคราะห์และเรียบเรียงข้อมูล : นางสาวรุจิ อมฤตย์
รวบรวมข้อมูล โดย : นางสาวบุษบง วงศ์แก้ว
ออกแบบโดย : นางสาวดวงฤดี โพธิ์สน