



การจัดการความรู้

สำนักบริการการศึกษา

ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์
SALA PHUM KHAO BIN
(UNIVERSITY SYMBOLIC PAVILION)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
SUKHOTHAI THAMMATHIRAT OPEN UNIVERSITY

โดย ทีมงาน K.M.

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นให้บริการการศึกษาที่เป็นเลิศเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของนักศึกษา และผู้รับบริการให้เกิดความ
พึงพอใจ โดยพัฒนาระบบบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยี
ที่ทันสมัยด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ



คำขวัญญูการจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา

พัฒนาการจัดการความรู้
สู่บริการที่เป็นเลิศ





ขอบเขตการจัดการความรู้
ของสำนักบริการการศึกษา



ขอบเขตการจัดการความรู้ ของสำนักบริการการศึกษา

- ทำให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
การศึกษาของสำนักบริการการศึกษา
- ให้ความรู้เกี่ยวกับงานการให้บริการการศึกษาของสำนัก
บริการการศึกษาให้กับบุคลากร
- ให้ความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากร
และที่ต่องานต้องเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการ
การศึกษาให้กับบุคลากรสำนักบริการการศึกษา และ
บุคคลที่สนใจภายนอกหน่วยงาน



ขอบเขตการจัดการความรู้ ของสำนักบริการการศึกษา (ต่อ)

- การเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้การบริการการศึกษาของสำนักบริการการศึกษาผ่านสื่อ
- ขาดคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละศูนย์/ฝ่าย
- พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากรสำนักบริการการศึกษาทางด้านภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์
- ให้อุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจทางด้านการทำ **Web Site** เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนการให้บริการการศึกษาผ่านสื่อ



สรุปการดำเนินการจัดการความรู้
สำนักบริการการศึกษา
ประจำปี 2550



แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปี 2550

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เป้า หมาย	2549			2550								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1	จัดประชุม/สัมมนา วิเคราะห์สภาพ ปัญหาและสาเหตุปัญหาใน กระบวนการทำงานด้านบริการ การศึกษาของสำนักบริการ การศึกษา	2 ครั้ง					↔							
2	จัดประชุม/สัมมนาการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ การปรับปรุง กระบวนการทำงานสำนัก บริการการศึกษาสู่การบริการที่ เป็นเลิศระหว่างหน่วยงาน 1) สำนักทะเบียนและวัดผล 2) สำนักเทคโนโลยีการศึกษา 3) สำนักพิมพ์ 4) ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม 5) สาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	2 ครั้ง					↔		↔					

แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปี 2550 (ต่อ)

ลำดับ ที่	กิจกรรม	เป้า หมาย	2549			2550								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
3	จัดประชุม/สัมมนาการแลกเปลี่ยน เรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะของ คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษาในด้านการ จัดทำ website การจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา	3 ครั้ง						↔	↔	↔				
4	จัดประชุม/สัมมนา การนำเสนอ ผลงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของ บุคลากร	1 ครั้ง												↔
5	จัดเวทีนำเสนอผลการศึกษา ฐาน ของบุคลากรของสำนักบริการ การศึกษาปี 2549	1 ครั้ง							↔					

สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี 2550



ลำดับ ที่	กิจกรรม	การดำเนินการ	เอกสารหลักฐานอ้างอิง
1	จัดประชุม/สัมมนา วิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุ ปัญหาในกระบวนการทำงานด้าน บริการการศึกษาของสำนักบริการ การศึกษา	1. มีการประชุมคณะกรรมการจัดการ ความรู้ สบศ. เพื่อวิเคราะห์ สภาพปัญหา และสาเหตุปัญหาใน กระบวนการทำงาน จำนวน 4 ครั้ง 2. มีการประชุมวิเคราะห์สภาพปัญหา และสาเหตุปัญหาในกระบวนการ ทำงานด้านบริการการศึกษาของ สำนักบริการการศึกษา 3. ดำรวจปัญหาในงานของสำนัก บริการการศึกษา	1. รายงานการประชุม 3 ครั้ง 2. มติการประชุมติดตาม แผนการดำเนินงานและ ติดตามในวาระสืบเนื่อง 3. สรุปปัญหาในงานของ สำนักบริการการศึกษา



สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี 2550 (ต่อ)

ลำดับ ที่	กิจกรรม	การดำเนินการ	เอกสารหลักฐานอ้างอิง
2	จัดประชุม/สัมมนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับปรุงกระบวนการทำงานสำนักบริการการศึกษาสู่การบริการที่เป็นเลิศระหว่างหน่วยงาน 1) สำนักทะเบียนและวัดผล 2) สำนักเทคโนโลยีการศึกษา 3) สำนักพิมพ์ 4) ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม 5) สาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 6) หน่วยงานภายนอก	1. มีการประสานงานของงบประมาณสนับสนุนการจัดการศึกษา สำหรับคนพิการ ในระดับอุดมศึกษา 2. มีการติดต่อสนับสนุนทุนการศึกษา ต่าง ๆ สำหรับนักศึกษา 3. จัดประชุม/สัมมนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านบริการ การศึกษาของ สบศ. ดังนี้ - ประชุมประสานการทำสื่อสำหรับ คนพิการทางสายตากับ สำนัก เทคโนโลยีการศึกษาและสำนักพิมพ์ - ประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อ แก้ปัญหา	- โครงการศูนย์บริการนักศึกษา พิการ (DSS Center) - โครงการทุนกู้ยืมเพื่อการ ศึกษา - โครงการทุน มสธ. - หนังสือเชิญประชุมในการ ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ - มติที่ประชุม - เอกสารประกอบวาระ การประชุม - หนังสือขออนุมัติจัดโครงการ และขอใช้เงินงบประมาณ - หนังสือเวียนผู้สนใจเข้าร่วม สัมมนา

สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี 2550 (ต่อ)



ลำดับ ที่	กิจกรรม	การดำเนินการ	เอกสารหลักฐานอ้างอิง
		- ประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อแก้ปัญหการจัดฝึกปฏิบัติ เสริมทักษะ กับกองคลัง สำนักเทคโนโลยีฯ สาขาวิชา และประธานชุดวิชาต่าง ๆ 4. จัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน สำนักบริการการศึกษาสู่การ บริการที่เป็นเลิศระหว่างสำนักบริการการ ศึกษา และสำนักทะเบียนและวัดผล เมื่อวันที่ 15 พ.ค. 50	- หนังสือเชิญผู้เข้าร่วมสัมมนา - การประเมินการจัดสัมมนา - สรุปการสัมมนา



สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี 2550 (ต่อ)



ลำดับ ที่	กิจกรรม	การดำเนินการ	เอกสารหลักฐานอ้างอิง
3	จัดประชุม/สัมมนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะของคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา ในด้านการจัดทำ website การจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา	1. จัดประชุม/สัมมนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะของคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา ใน ด้าน การจัดทำ website การจัดการความรู้ สำนักบริการการศึกษา จำนวน 3 ครั้ง เมื่อวันที่ 6, 13 และ 25 มิถุนายน 50	1. หนังสือขออนุมัติโครงการ 2. หนังสือเวียนผู้สนใจเข้าร่วมอบรม 3. หนังสือขอความอนุเคราะห์ใช้ห้องอบรม 4. หนังสือเชิญวิทยากร 5. รายมือชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา



สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี 2550 (ต่อ)



ลำดับ ที่	กิจกรรม	การดำเนินการ	เอกสารหลักฐานอ้างอิง
4.	การประเมินการจัดการความรู้ของ สำนักบริการการศึกษา	1. การประเมินการจัดการความรู้ สพศ. ครั้งที่ 1 2. การประเมินการจัดการความรู้ สพศ. ครั้งที่ 2	1. หนังสือเวียนขอความอนุเคราะห์ ประเมินการจัดการความรู้จากผู้บริหาร สำนัก จำนวน 2 ครั้ง 2. หนังสือส่งประเมินการจัด การความรู้ของ สำนักบริการ การศึกษา เพื่อให้ คณะกรรมการการจัดการ จัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัย พิจารณา จำนวน 2 ครั้ง



สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี 2550 (ต่อ)



ลำดับ ที่	กิจกรรม	การดำเนินการ	เอกสารหลักฐานอ้างอิง
5.	จัดประชุม/สัมมนา การนำเสนอผลงานจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานของบุคลากร	- มีการดำเนินการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน 1 เล่ม	- คู่มือการปฏิบัติงาน
6.	จัดเวทีนำเสนอผลการศึกษ ดูงานของบุคลากรของสำนักบริการ การศึกษาปี 2549	- จัดเวทีการนำเสนอผลการศึกษ ดูงานและการนำความรู้ไปใช้ใน การปฏิบัติงาน วันที่ 14 กันยายน น 2550	- ภาพกิจกรรมและผลการประเมิน





**ประมวลภาพกิจกรรม
การดำเนินการจัดการความรู้
สำนักบริการการศึกษา
ประจำปี 2550**





สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุง
กระบวนการทำงานสำนักบริการการศึกษา
สู่บริการที่เป็นเลิศระหว่าง
สำนักบริการการศึกษาและสำนักทะเบียนและวัดผล
อังคารที่ 15 พฤษภาคม 2550
ณ ห้องประชุมกิจกรรม อาคารบริรักษ์

15 5 2007











15 5 2007

















การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะ
ของคณะกรรมการจัดการความรู้ และผู้สนใจ
ของสำนักบริการการศึกษา
ในด้านการจัดทำ **website**

เมื่อวันที่ 6, 13 และ 25 มิ.ย. 50











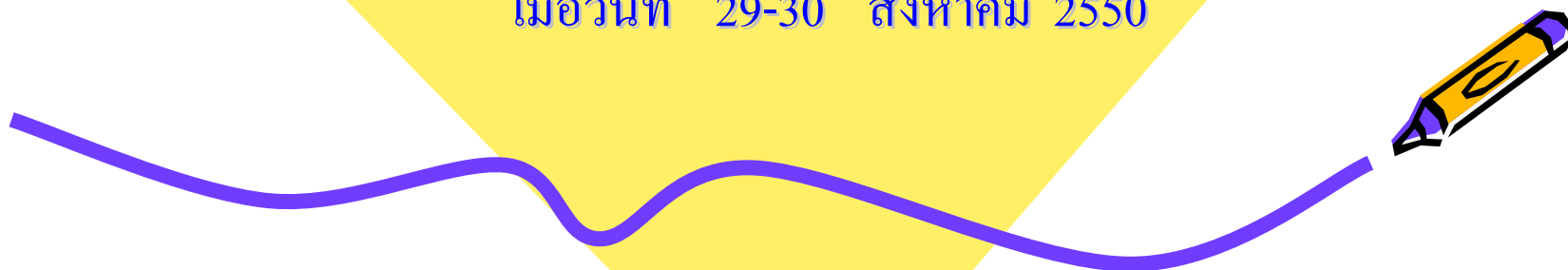




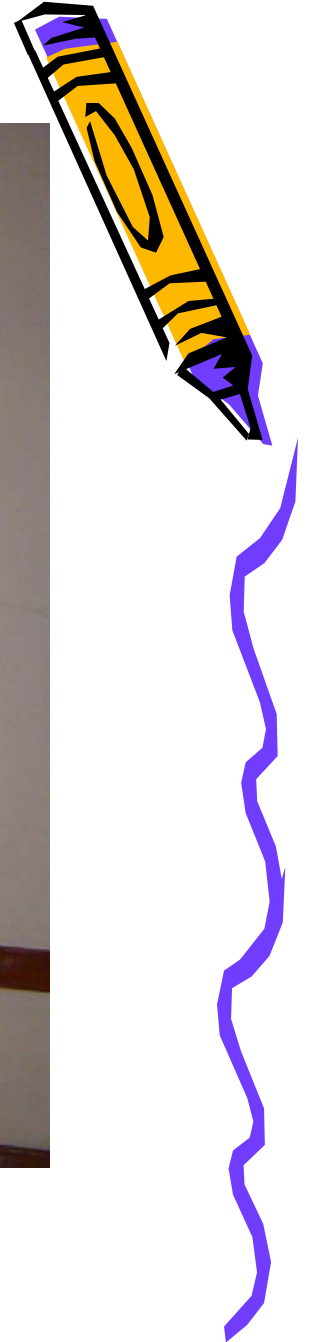


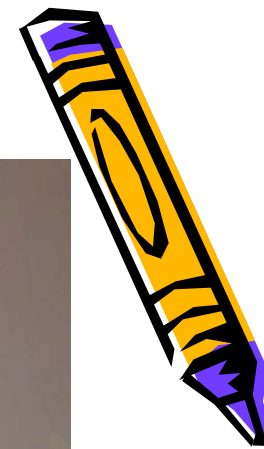
ประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ด้วยตนเอง ตัวชี้วัดที่ 20 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการ
จัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์
ณ โรงแรมแอมบาสเคอร์ พัทยา จ.ชลบุรี

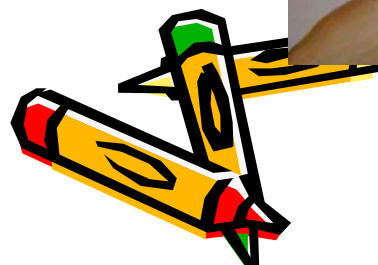
เมื่อวันที่ 29-30 สิงหาคม 2550

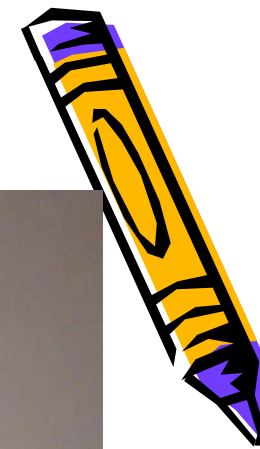










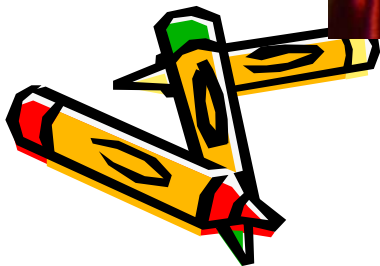
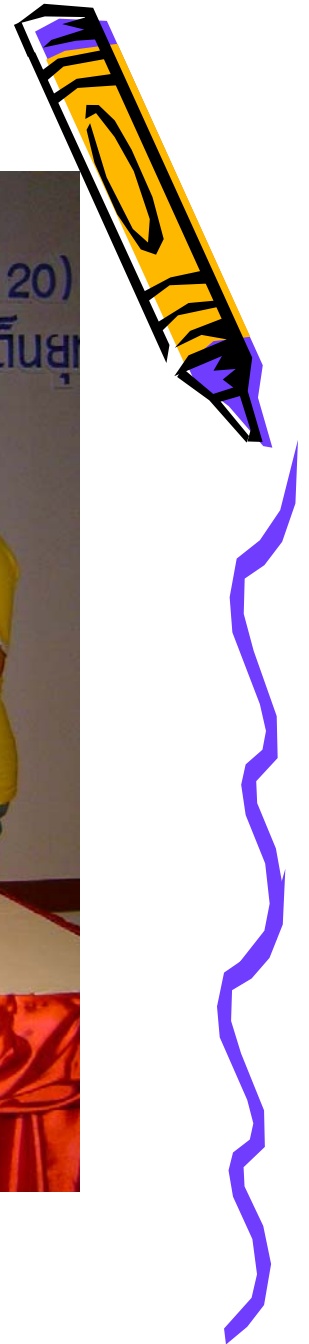


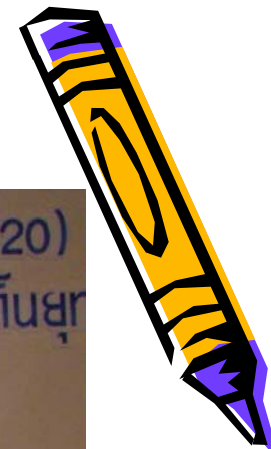


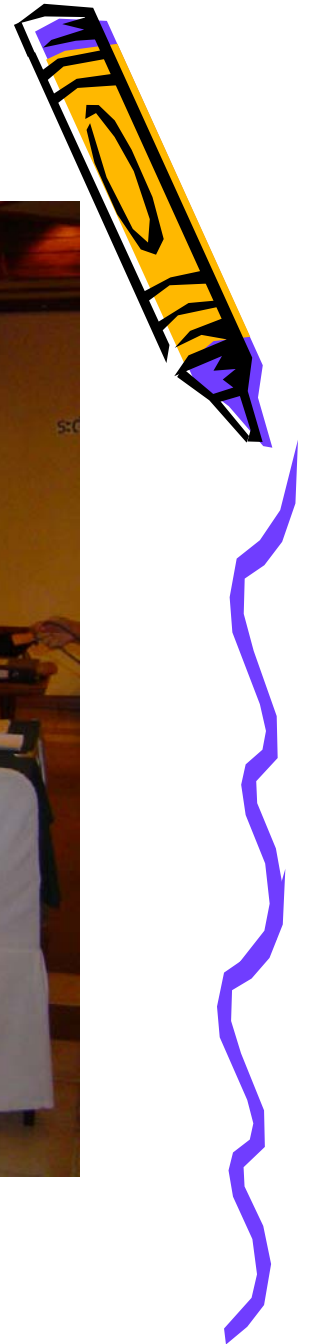
การประชุมเชิงปฏิบัติการ
"เรื่องการประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยตนเอง (ตัวชี้วัดที่ 20)
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ระหว่างวันที่ 29 - 30 สิงหาคม 2550
ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ 88 จอมเทียน จ.ชลบุรี















การเสวนา

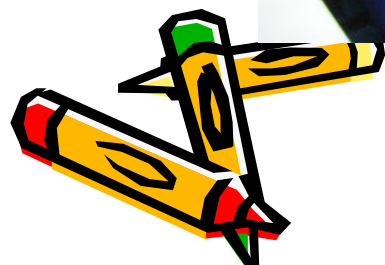
การจัดการความรู้ของสำนักบริการการศึกษา

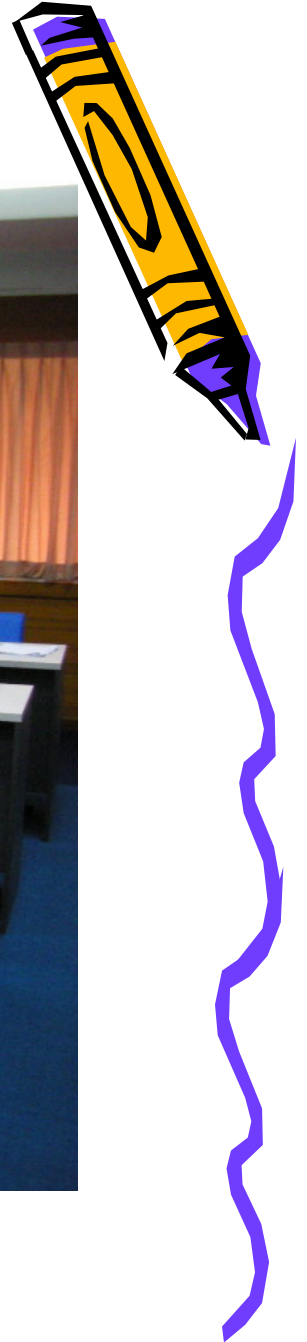
- 
- ระบบการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยยูนิาน
และพัฒนการสอนเสริมฯ
 - การศึกษาดูงานการจัดการความรู้ ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร
 - พัฒนาระบบจัดส่งเอกสารการสอนทางไปรษณีย์
 - กิจกรรมการจัดการความรู้ ปี 2549 - 2550



วันศุกร์ที่ 14 กันยายน 2550

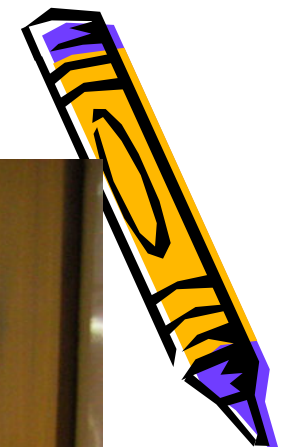
ณ ห้องประชุม 8228 อาคารบริรักษ์ สำนักบริการการศึกษา







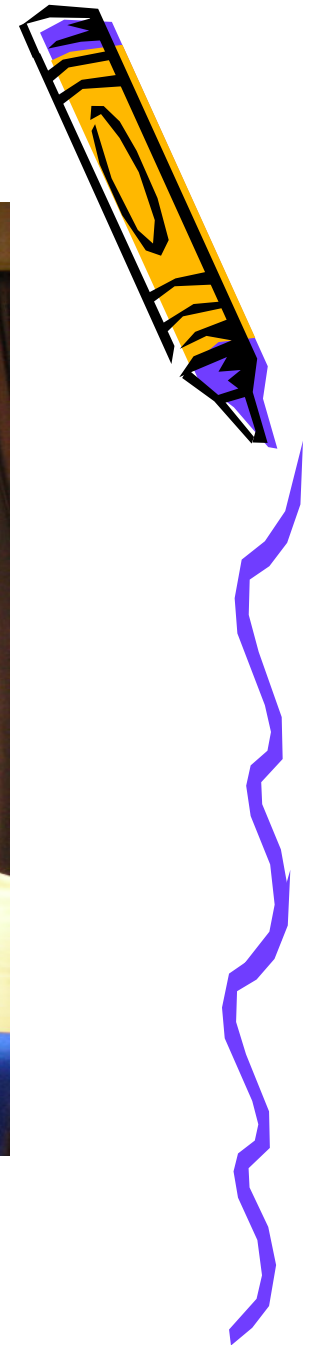
ระบบการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยยูนิอัน
และพัฒนการสอนเสริมฯ

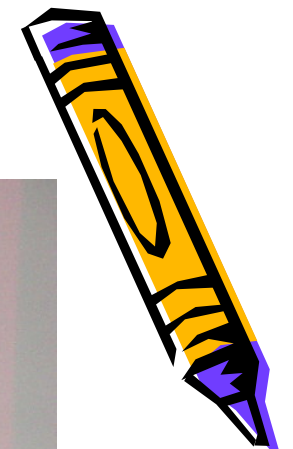


การศึกษางานการจัดการความรู้ ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร



พัฒนาการระบบจัดส่งเอกสารการสอนทางไปรษณีย์





กิจกรรมการจัดการความรู้ ปี 2549 - 2550





กิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป

1. การเยี่ยมชมสำนักบริการการศึกษาจากผู้แทนหน่วยงานทุก
หน่วยงานของมหาวิทยาลัย วันที่ 26 กันยายน 2550
เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุม 8228

สรุปแบบประเมินผล "การจัดการความรู้ของสำนักบริการการศึกษา"

วันศุกร์ที่ 14 กันยายน 2550

ณ ห้องห้องประชุม 8228 อาคารบริรักษ์ ชั้น 2 สำนักบริการการศึกษา

- มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 63 คน แบ่งได้ดังนี้
- บุคลากรของสำนักบริการ 59 คน
- บุคลากรภายนอก 5 คน ประกอบด้วย สำนักบัณฑิตศึกษา 1 คน, ศูนย์ฝึกอบรมการพิมพ์ฯ 2 คน และสำนักบรรณ-สารสนเทศ 1 คน
- จากแบบประเมินผลที่ได้รับกลับคืนจากผู้เข้ารับการสัมมนา มีทั้งสิ้น 13 ฉบับ โดยสรุปได้ดังนี้



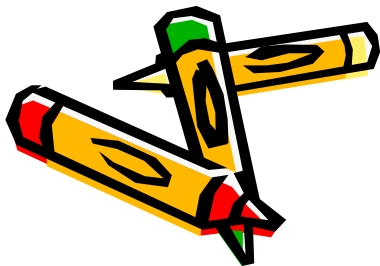
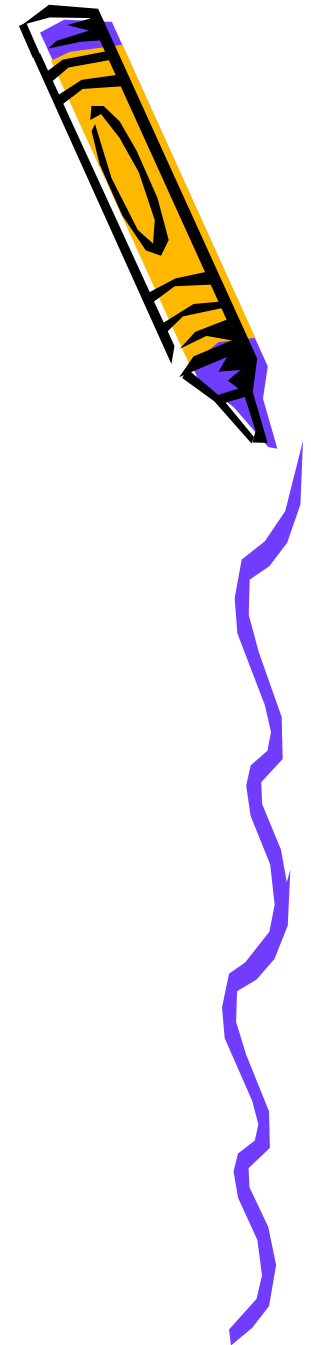
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

- ชาย 8 คน
- หญิง 31 คน

2. สังกัด

- สำนักงานเลขานุการ สบศ. 7 คน
- ฝ่ายแนะแนวการศึกษา 3 คน
- ศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค 10 คน
- ศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์ 17 คน
- สำนักบรรณสาร 1 คน
- สำนักบัณฑิตศึกษา 1 คน



ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม และ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

	คน	ร้อยละ
2.1 การบรรยายเรื่อง “พัฒนาการระบบจัดส่งเอกสารการสอนของไปรษณีย์ไทย” โดยหัวหน้าศูนย์บริการการสอนทางไปรษณีย์		
ระดับมากที่สุด	10	25.64
ระดับมาก	27	69.23
ระดับน้อย	2	5.13
2.2 การบรรยายเรื่อง “ระบบการบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยยูนิอัน และพัฒนาการสอนเสริมฯ” โดย หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาประจำภูมิภาค		
ระดับมากที่สุด	5	12.82
ระดับมาก	32	82.05
ระดับน้อย	2	5.13
2.3 การบรรยายเรื่อง “การศึกษางานการจัดการความรู้ ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร” โดย เลขาณูการ สบศ.		
ระดับมากที่สุด	7	17.95
ระดับมาก	29	74.36
ระดับน้อย	3	7.69
2.4 การบรรยายเรื่อง “กิจกรรมการจัดการความรู้ ปี 2549-2550”		
ระดับมากที่สุด	8	20.51
ระดับมาก	31	79.49

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ต่อ)

	คน	ร้อยละ
2.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับฟังการบรรยายในหัวข้อต่างๆ		
ระดับมากที่สุด	8	20.51
ระดับมาก	29	74.36
ระดับน้อย	2	5.13
2.6 ความเหมาะสมของสถานที่จัดกิจกรรม		
ระดับมากที่สุด	9	23.08
ระดับมาก	26	66.67
ระดับน้อย	4	10.25

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม (ต่อ)

	คน	ร้อยละ
2.8 การบริการด้านต่างๆ ที่ได้รับจากทีมงานจัดการความรู้ของ สบศ.		
ระดับมากที่สุด	6	15.39
ระดับมาก	30	76.92
ระดับน้อย	3	7.69
2.9 ความคุ้มค่าของเวลาที่เข้าร่วมกิจกรรม		
ระดับมากที่สุด	6	15.39
ระดับมาก	30	76.92
ระดับน้อย	3	7.69

สรุปแบบประเมินผลการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกระบวนการ
ทำงานสู่การบริการที่เป็นเลิศ
วันอังคารที่ 15 พฤษภาคม 2550
ณ ห้องประชุมกิจกรรม อาคารบริรักษ์ ชั้น 1 สำนักบริการการศึกษา

จากแบบประเมินผลที่ได้รับกลับคืนมาจากผู้เข้ารับการสัมมนามีทั้งสิ้น 13 ฉบับ โดยสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าสัมมนา

- เป็นคณะทำงาน **KM** ของหน่วยงาน จำนวน 9 คน
- เคยมีส่วนร่วมกิจกรรม **KM** ของหน่วยงาน จำนวน 6 คน

โดยกิจกรรมที่มีส่วนร่วมคือ เป็นวิทยากร เป็นคณะทำงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

	คน	ร้อยละ
2.1 ความเหมาะสมของรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกระบวนการทำงาน		
ระดับมากที่สุด	3	23.08
ระดับมาก	10	76.92
2.2 ประโยชน์จาก “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกระบวนการทำงาน” ระหว่างสำนักบริการการศึกษาด้วยฝ่ายรับนักศึกษา		
ระดับมากที่สุด	3	23.08
ระดับมาก	8	61.54
ระดับน้อย	2	15.38

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม

2.3 ประโยชน์จาก “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปรับปรุงกระบวนการทำงาน”

ระหว่างสำนักบริการการศึกษาด้วยฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ระดับมากที่สุด	4	30.77
ระดับมาก	8	61.54
ระดับน้อย	1	7.69

2.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานฝ่ายรับนักศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

ระดับมากที่สุด	1	7.69
ระดับมาก 8		61.54
ระดับน้อย 4		30.77

2.5 แนวทางการแก้ไขปัญหาจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติจริงได้

ระดับมากที่สุด	1	7.69
ระดับมาก 8		61.54
ระดับน้อย 4		30.77

2.6 ความเหมาะสมของบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระดับมากที่สุด	2	15.38
ระดับมาก	11	84.62

2.7 ท่านคิดว่าหลังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้จะทำให้การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานดีขึ้น

ระดับมากที่สุด	3	23.08
ระดับมาก	9	69.23
ระดับน้อย	1	7.69

2.8 ความพึงพอใจต่อการทำงานของคณะทำงาน **KM** สำนักบริการการศึกษา

ระดับมากที่สุด	3	23.08
ระดับมาก	10	76.92

2.9 ความพึงพอใจต่อการสัมมนาโดยภาพรวม

ระดับมากที่สุด	4	30.77
ระดับมาก	9	69.23

2.10 ความคุ้มค่าของเวลาที่เข้าร่วมกิจกรรม

ระดับมากที่สุด	3	23.08
ระดับมาก	9	69.23
ระดับน้อย	1	7.69

สรุปโดยภาพรวม ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้รับประโยชน์ และมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมในระดับมาก ถึงมากที่สุด

ขอได้รับความขอบคุณจากเรา
KM Team

สวัสดิ์