

**แบบรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช**

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557)

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนด <u>ประเด็นความรู้</u> และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้ครอบคลุมพันธกิจอย่างน้อย 1 พันธกิจ	1.1 สถาบันวิจัยและพัฒนา ในการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 14/2556 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2556 ได้กำหนดประเด็นความรู้ที่จะดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ได้แก่ “ การให้บริการงานวิจัย ” ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สถาบันวิจัยและพัฒนา พ.ศ.2557-2558 ในพันธกิจที่ 1 สนับสนุน ส่งเสริม และให้บริการด้านการวิจัย (การให้บริการงานวิจัย ในที่นี้หมายถึงการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น การรับโทรศัพท์ การต้อนรับผู้มาติดต่อ และการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ นักวิจัย ที่มาติดต่อด้านงานวิจัยกับสถาบันฯ)	7.2-1 (1) รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 14/2556 วันที่ 6 พฤศจิกายน 2556 วาระที่ 4.1 7.2-1(2) แผนยุทธศาสตร์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา พ.ศ.2557-2558
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะให้สอดคล้องกับประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	2.1 กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะตามที่กำหนดในข้อ 1 เรื่อง “การให้บริการงานวิจัย” ได้แก่ 1) กลุ่มนักวิจัยและเจ้าหน้าที่วิจัย จำนวน 15 คน และ 2) กลุ่มปฏิบัติงานทั่วไป จำนวน 18 คน	7.2-2 (1) รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประเด็นความรู้ เรื่อง การให้บริการงานวิจัย 7.2-2 (2) รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2557 วาระที่ 3.1

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
<p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง(Tact Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็น ความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p>	<p>3.1 สำนักงานเลขาธิการ สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิด การแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ดังนี้</p> <p>1) จัดให้มีการแบ่งปันความรู้โดยการจัดบรรยายในหัวข้อเรื่อง “การพัฒนาการ ให้บริการของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ” เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2557 เวลา 13.00-16.00 น. ณ ห้องประชุม 231 อาคารสัมมนา 2 จากผู้มีประสบการณ์ตรงมา เป็นวิทยากรบรรยายและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 1 ราย คือ อาจารย์วิไล พึ่งผล แก่บุคลากรของสถาบันฯ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด จำนวน 33 คน</p> <p>2) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยจัด สัมมนาพร้อมกันในต่างจังหวัด เมื่อวันที่ 27-29 มีนาคม 2557 เพื่อทำการค้นหาแนว ปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการงานวิจัยของ สวพ.เพื่อสร้างความประทับใจ และทำการ ระดมสมองจากบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักวิจัย/เจ้าหน้าที่วิจัย และ กลุ่ม ปฏิบัติงานทั่วไป เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ได้แนวทางการบริการ งานวิจัยที่ดี</p> <p>3) จัดทำ (ร่าง)แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ.เพื่อสร้างความ ประทับใจ</p> <p>4) ทำการเผยแพร่ความรู้ตาม (ร่าง)แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ. ไปสู่กลุ่มเป้าหมายโดยจัดพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษรและเวียนแจ้งแก่ทุกศูนย์/ ฝ่าย รวมทั้งจัดเก็บไว้บนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2557</p>	<p>7.2-3 (1) สถาบันวิจัยและพัฒนา ได้จัด จัดบรรยายเรื่องการพัฒนาการให้บริการ ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ เมื่อ วันที่ 26 มีนาคม 2557</p> <p>7.2-3 (2) เอกสารสรุปการจัดโครงการ สัมมนาและกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของ สวพ. เพื่อ สร้างความประทับใจ</p> <p>7.2-3 (3) ร่าง แนวปฏิบัติในการ ให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ.เพื่อสร้าง ความประทับใจ และค่านิยมองค์กร</p> <p>7.2-3 (4) บันทึกเวียนแจ้งและหลักฐาน การเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสถาบันวิจัย และพัฒนา</p>
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็น ความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็น <u>แนวปฏิบัติที่ดี</u>มาพัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมา เป็น ลายลักษณ์ อักษร (Explicit Knowledge)</p>	<p>4.1 มีการรวบรวมความรู้จากการบรรยายของ อาจารย์วิไล พึ่งผล จนได้ความรู้ที่ กำหนดในหัวข้อ“เทคนิคการเพิ่มคุณค่าในงานบริการ”</p> <p>4.2 มีการค้นคว้ารวบรวมความรู้เพิ่มเติมตามประเด็นความรู้ที่กำหนด เรื่อง การ <u>ให้บริการงานวิจัย</u> จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆ และเก็บข้อมูลไว้ที่เว็บไซต์ของสถาบันวิจัย และพัฒนา ได้แก่</p> <p>1) ขั้นตอนที่พึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์</p> <p>2) มารยาทในการรับโทรศัพท์</p>	<p>7.2-4 (1) เอกสารสรุปความรู้จากการ บรรยายเรื่อง “เทคนิคการเพิ่มคุณค่าใน งานบริการ”</p> <p>7.2-4 (2) เอกสารความรู้ที่ได้ค้นคว้า เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้อื่น ๆ เรื่องการ ให้บริการงานวิจัย</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>3) เทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ</p> <p>4.3 มีการรวบรวมความรู้จากตัวบุคคล เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของหน่วยงานและจากแหล่งเรียนรู้อื่นเมื่อวันที่ 27-29 มีนาคม 2557 และจัดทำเป็น (ร่าง) แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง “การให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ.เพื่อสร้างความประทับใจ” รวมไปถึงได้ค่านิยมองค์กรร่วมกัน คือ “ยินดีให้บริการ พัฒนางานวิจัย” ที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องของการให้บริการงานวิจัยด้วย</p> <p>4.4 มีการจัดพิมพ์แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง “การให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ.เพื่อสร้างความประทับใจ” รวมถึงค่านิยมองค์กร เป็นเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบที่สวยงามเพื่อเวียนแจ้งแก่บุคลากรทุกคนในศูนย์/ฝ่าย ต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันฯ</p> <p>4.5 สถาบันฯ ได้นำแนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ของบุคลากรสถาบันฯ จัดเก็บอย่างเป็นระบบและเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้บน Dropbox และเว็บไซต์ของสถาบันฯ เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2557</p>	<p>7.2-4 (3) เอกสารเผยแพร่ “แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ”</p> <p>7.2-4 (4) เอกสารเผยแพร่ “ค่านิยมองค์กร” ที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>7.2-4 (5) หลักฐานเอกสารแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากการจัดการความรู้เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านเว็บไซต์ของสถาบันฯ</p>
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในเชิงปริมาณปัจจุบันหรือเชิงปริมาณที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมา <u>ปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</u></p>	<p>5.1 มีการจัดทำประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนา เรื่อง การใช้แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ เมื่อ วันที่</p> <p>5.2 ทำการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรและผู้มาติดต่อกับสถาบันฯ ภายหลังจากที่ได้นำแนวปฏิบัติที่ดีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>7.2-5 (1) ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนา เมื่อวันที่</p> <p>7.2-5 (2) แบบสำรวจ</p> <p>7.2-5 (3) สรุปผลการสำรวจความคิดเห็น</p>

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการประเมิน :

ปีงบประมาณ 2557		การบรรลุ เป้าหมาย	คะแนนประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ		
ผลการดำเนินงาน			

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X = ไม่บรรลุเป้าหมาย