

**รายงานผลการดำเนินงาน**  
**คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**  
**โครงการการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการบริหารเอกสารและงานสารบรรณ :**  
**ประจำปีการศึกษา 2559 วันที่ 31 มกราคม 2560**

**1. ความสอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัยปี 2557-2560**

พันธกิจ

S2 กระบวนการจัดการความรู้ (KM)

S2.2 กระบวนการถ่ายทอดความรู้ไปยังบุคลากร ลูกค้ำ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ

**2. ความสอดคล้องกับตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย**

สกอ. องค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ

**3. การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ**

3.1 เพื่อถอดความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการร่างหนังสือภายในและการใช้ระบบ e-Office ของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.2 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และพัฒนาเป็นคู่มือการร่างหนังสือภายในและการใช้ระบบ e-Office ของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.3 เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่บุคลากรสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในด้านการร่างหนังสือภายในและการใช้ระบบ e-Office ของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

**4. การบรรลุเป้าหมายของโครงการ (ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)**

**4.1 การบรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณ**

1. จำนวนผู้ร่วมโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการไม่น้อยกว่า 3.51

**4.2 การบรรลุเป้าหมายเชิงคุณภาพ**

1. บุคลากรสายสามารถเขียนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองจากการอบรมได้

2. ได้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี

**5. การดำเนินการและกิจกรรม**

**5.1 ชั้นวางแผน (Plan)**

1. ประชุมคณะกรรมการฯ กำหนดหัวข้อ KM

2. นำเสนอโครงการต่อมหาวิทยาลัยฯ

3. ติดต่อวิทยากรและประสานขอใช้ห้อง

4. ประชาสัมพันธ์และรับสมัครผู้เข้าร่วมกิจกรรม

5. ดำเนินการจัดกิจกรรม

6. สรุปโครงการ

## 5.2 ขั้นดำเนินการ (Do)

วันที่ 31 มกราคม 2560 ห้อง KM อาคาร 1

## 5.3 ขั้นประเมินผล (Check)

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากการเข้าร่วมโครงการ

## 5.4 ขั้นปรับปรุงแก้ไข (Action)

นำผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจมาปรับปรุงการทำโครงการและวางแผนการจัดกิจกรรมต่อไป

ภาพกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการบริหารเอกสารและงานสารบรรณ  
ประจำปีการศึกษา 2559 วันที่ 31 มกราคม 2560



ภาพที่ 1 คณะบดีกล่าวเปิดงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้สายสนับสนุนวิชาการ



ภาพที่ 2 บรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ภาพที่ 3 คุณอรสา เหมันต์ วิทยากรร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการบริหารเอกสารและงานสารบรรณ



ภาพที่ 4 คุณถาวร โชติชื่น วิทยากรร่วมสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ด้านงานเลขานุการ



ภาพที่ 5 บรรยายภาคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสายสนับสนุนวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ภาพที่ 6 ผศ.ดร.ฉัตรแก้ว เภาวิเศษ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มอบของที่ระลึกให้วิทยากร

## 6. ระยะเวลาดำเนินการ

วันที่ 31 มกราคม 2560

## 7. งบประมาณดำเนินการ

- |                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| 7.1 จำนวนเงินที่ขออนุมัติ (In Cash)   | 8,100 บาท |
| 7.2 ค่าใช้จ่ายที่เป็นมูลค่า (In Kind) | 3,000 บาท |

## 8. ผลการดำเนินโครงการ

1. มีจำนวนผู้เข้าโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการจัดโครงการทุกประเด็นอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด

## 9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการโครงการ

9.1 สามารถถอดความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการร่างหนังสือภายในและการใช้ระบบ e-Office ของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

9.2 สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และพัฒนาเป็นคู่มือการร่างหนังสือภายในและการใช้ระบบ e-Office ของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

9.3 สามารถเผยแพร่องค์ความรู้ให้แก่บุคลากรสายวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในด้านการร่างหนังสือภายในและการใช้ระบบ e-Office ของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## 10. ปัญหาในการดำเนินการโครงการ

ไม่มี

## 11. ข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการเห็นว่าข้อเสนอแนะและประสบการณ์จากการแลกเปลี่ยนกับวิทยากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเขียนผลงานวิชาการ เพิ่มเป้าหมายในการทำผลงานวิชาการให้สำเร็จ รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการทำผลงานทางวิชาการมากขึ้น นอกจากนี้ยังเสนอแนะว่า KM เป็นกิจกรรมที่ดีและมีประโยชน์เชิงวิชาการ และอยากให้ทางคณะผู้จัดมีตัวอย่างวิจัยที่สมบูรณ์มาให้ดูเป็นตัวอย่างอีกด้วย

## 12. การบรรลุผลสำเร็จในกรณีที่มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ

### ✓ ด้านวิชาการ

- ด้านกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
- ด้านการบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีแกวล้อม
- ด้านการส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
- ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย
- ด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นไทย
- ด้านการสร้างภูมิคุ้มกันภัยจากยาเสพติดทุกชนิด
- ✓ ด้านความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษา

### ความสอดคล้องกับการพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์

- ความรู้
- ทักษะทางปัญญา (การคิด)
- การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม
- ✓ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
- ✓ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### การบูรณาการกับพันธกิจอื่น

- ✓ การเรียนการสอน
- การวิจัย ในภาพรวม
- การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของการเข้าผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์**  
**ด้านการบริหารเอกสารและงานสารบรรณ**  
**วันที่ 31 มกราคม 2560**  
**ห้อง KM อาคาร 1**  
**คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีการศึกษา 2559**

การสำรวจครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีการศึกษา 2559 จากแบบสอบถามจำนวน 12 ชุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 91.6) มีอายุช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 58.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.3) มาจากสำนักงานคณะและหลักสูตรต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ ( $X=4.75$ ) ด้านวิทยากร ( $X=4.58$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $X=4.33$ )

ด้านวิทยากร กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในด้านวิทยากรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความครบถ้วนของเนื้อหา และความสามารถในการอธิบายและตอบข้อซักถาม ( $X=4.58$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ อาคาร สถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์ ( $X=4.58$ ) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม ( $X=4.33$ ) ยกเว้นอาหารและเครื่องดื่ม ( $X=4.08$ ) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการนำความรู้ไปใช้ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการนำความรู้ไปใช้ออยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ในการปฏิบัติงาน และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่และถ่ายทอดได้ ( $X=4.75$ )

ข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนให้ข้อเสนอแนะต่อโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ว่าได้รับประโยชน์ตรงที่เข้าใจระบบเอกสารมากขึ้น (จำนวน 3 คน) พร้อมกับเสนอแนะว่าเวลาในการจัดกิจกรรมน้อยไป (จำนวน 2 คน) และเสนอแนะว่าควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการสร้างผลงานตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 1 คน)

ผลการสำรวจบุคลากรสายสนับสนุนแบ่งการนำเสนอแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	11	91.6
ชาย	1	8.4
<b>อายุ</b>		
21-30 ปี	3	25.0
31-40 ปี	7	58.3
41-50 ปี	2	16.7
<b>การศึกษา</b>		
- ปริญญาตรี	7	58.3
- ปริญญาโท	5	41.7
<b>สังกัด</b>		
- สำนักงานคณะ	2	16.7
- ภาษาอังกฤษ	1	8.3
- ภาษาไทย	1	8.3
- จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ	1	8.3
- ภาษาอังกฤษธุรกิจ	1	8.3
- ศิลปศึกษา	1	8.3
- รัฐประศาสนศาสตร์	1	8.3
- รัฐศาสตร์	1	8.3
- บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ	1	8.3
- ไม่ระบุ	2	16.7

ผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนที่ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 91.6) มีอายุช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 58.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.3)

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์

เกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจใช้พิสัย (Range) ในการแบ่ง 5 ระดับความพึงพอใจตามแบบสอบถาม

4.21 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1. วิทยากร	X	S.D.	ระดับความพอใจ
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์	4.58	.51	มากที่สุด
ความครบถ้วนของเนื้อหา	4.58	.51	มากที่สุด
ความสามารถในการอธิบายและตอบข้อซักถาม	4.58	.51	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวมความพึงพอใจในวิทยากร</b>	<b>4.58</b>	<b>.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในด้านวิทยากรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความครบถ้วนของเนื้อหา และความสามารถในการอธิบายและตอบข้อซักถาม ( $x=4.58$ )

2. สิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	ระดับความพอใจ
อาคาร สถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์	4.58	.51	มากที่สุด
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	4.33	.65	มากที่สุด
อาหารและเครื่องดื่ม	4.08	.79	มาก
<b>เฉลี่ยรวมความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.33</b>	<b>.51</b>	<b>มากที่สุด</b>

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ อาคาร สถานที่ และโสตทัศนูปกรณ์ ( $X=4.58$ ) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม ( $X=4.33$ ) ยกเว้นอาหารและเครื่องดื่ม ( $X=4.08$ ) ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. การนำความรู้ไปใช้	X	S.D.	ระดับความพอใจ
สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.75	.45	มากที่สุด
สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้	4.75	.45	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวมความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้</b>	<b>4.75</b>	<b>.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการนำความรู้ไปใช้อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=4.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่และถ่ายทอดได้ ( $X=4.75$ )



ความพึงพอใจในโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สายสนับสนุน	X	S.D.	ระดับ
1. วิทยากร	4.58	.43	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	.51	มากที่สุด
3. การนำความรู้ไปใช้	4.75	.45	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวมพึงพอใจต่อโครงการ</b>	<b>4.53</b>	<b>.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (X=4.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ (X=4.75) ด้านวิทยากร (X=4.58) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (X=4.33)

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ฝ่ายสนับสนุน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (5 คน)	จำนวน
- เข้าใจระบบเอกสารมากขึ้น	3
- ตอบสนองผู้บริหารได้ดีขึ้น	1
- การเป็นเลขานุการมีอาชีพ	1
<b>ข้อเสนอแนะ (2 คน)</b>	<b>จำนวน</b>
- เวลานั้นน้อยไป	2
<b>หัวข้อการจัดกิจกรรมโครงการในครั้งต่อไป (1 คน)</b>	<b>จำนวน</b>
- การสร้างผลงานตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ	1

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนให้ข้อเสนอแนะต่อโครงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ว่า ได้รับประโยชน์ตรงที่เข้าใจระบบเอกสารมากขึ้น (จำนวน 3 คน) พร้อมกับเสนอแนะว่าเวลาในการจัดกิจกรรมน้อยไป (จำนวน 2 คน) และเสนอแนะว่าควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการสร้างผลงานตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 1 คน)