



KNOWLEDGE MANAGEMENT IS THE PROCESS OF CREATING, SHARING, USING AND MANAGING THE KNOWLEDGE AND INFORMATION OF AN ORGANISATION. IT REFERS TO A MULTIDISCIPLINARY APPROACH TO ACHIEVING ORGANISATIONAL OBJECTIVES BY MAKING THE BEST USE OF KNOWLEDGE



ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

1. ประวัติความเป็นมา

สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้รับการแบ่งส่วนราชการครั้งแรกของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2530 งานด้านทะเบียนและวัดผล จากเดิมที่มีการแบ่งงานรับผิดชอบของงานทะเบียนและวัดผล ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี เรียกว่า "แผนกทะเบียนและวัดผล" ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ส่วนงานบริหารหลักสูตรและบริหารงานวิชาการ การจัด การเรียนการสอน หน่วยวัดผล การศึกษา และหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ในวันที่ 12 มีนาคม 2530 ได้มีการประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 ได้แบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครู เป็น 10 หน่วยงาน และมีสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่ง โดยมี อาจารย์ ทศนี ยอดอินทร์ เป็นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ คนแรก มีการแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ 6 ฝ่ายคือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายหลักสูตรและแผนการสอน ฝ่ายห้องสมุด และฝ่ายเอกสารตำรา

ปีการศึกษา 2532 ได้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเดิมจาก ผู้อำนวยการ เป็น หัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการเปลี่ยนผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการมาเป็น อาจารย์ ดร.มงคล เอี่ยมสำอางค์ มีการขยายงานเพิ่มขึ้นอีก 4 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานสถิติและข้อมูลผลการศึกษา งานศูนย์ข้อมูลเพื่อการศึกษา และงานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ช่วยเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2533 ได้มีการปรับระบบโครงสร้างงานภายในโดยลดงานที่เพิ่มจากงานเดิม 4 งาน ให้คงไว้เพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ในลักษณะของคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานสวัสดิการและข้อมูลผลการศึกษา

ปีการศึกษา 2534 มีการปรับองค์กรขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒน์ สมประเสริฐ เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านวิทยบริการ 2) ด้านธุรการวิชาการ และคงไว้ซึ่งงานโครงการและงานเฉพาะกิจ วิทยบริการซึ่งประกอบด้วยฝ่ายหอสมุด ฝ่ายเทคโนโลยี และฝ่ายเอกสารตำรา

- ด้านธุรการวิชาการ ประกอบด้วยฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนและวัดผล

- งานโครงการและงานเฉพาะกิจ ประกอบด้วยสำนักงานคณะกรรมการประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โครงการพัฒนาการเรียนการสอน โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษ โครงการรณรงค์ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา

ในการดำเนินการดังกล่าวมีการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบมีการจัดประชุมสัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็น "ยุคทองของสำนักส่งเสริมวิชาการ" ที่มีการกระจายการทำงานมีการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ อย่างมากมาย

ปีการศึกษา 2537 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพิณ ขึ้นตระกูล ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2538 อาจารย์มนตรี ศิริจันทร์ขึ้น เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการและ
ในปีการศึกษา 2538 มีการประกาศพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงมีการสรรหาผู้อำนวยการ
สำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงานให้มีการแยกงาน
วิทยบริการออกไปเป็นศูนย์วิทยบริการ มีการระดมเทียบเท่าคณะมีการบริหารงานอย่างอิสระ สำนัก
ส่งเสริมวิชาการมีลักษณะงานที่รับผิดชอบที่สำคัญ 3 ด้าน คืองานเลขานุการ งานทะเบียนและวัดผล
และงานจัดการศึกษา

ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัย มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียน ออกเป็น 6 งาน ดังนี้ คือ งานบริหารงานทั่วไป งานการเงินพัสดุ งานวิเคราะห์
แผนและงบประมาณ งานทะเบียนและประมวลผล งานบริการการเรียนการสอนงานมาตรฐาน
หลักสูตร และงานบัณฑิตศึกษา

ปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน ออกเป็น 2 งาน ดังนี้ คือ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและประมวลผล

ปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักส่งเสริมวิชาการและ
งานทะเบียน ออกเป็น 4 งาน ดังนี้ คือ งานบริหารทั่วไป งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียน
และประมวลผล และงานมาตรฐานและหลักสูตร

ปี พ.ศ. 2559 มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักทะเบียนและ
ประมวลผล เป็น 4 งาน ดังนี้ งานบริหารทั่วไป งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา และงาน
ทะเบียนและประมวลผล

2. ทำเนียบผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล

อาจารย์สมควร	ธรรมคุณ	
อาจารย์สุเทพ	พงศ์ศรีวัฒน์	
อาจารย์ทัศนีย์	ยอดอินทร์	2530 – 2532
อาจารย์ ดร.มงคล	เอี่ยมสำอางค์	2532 – 2534
อาจารย์วัฒน์	สมประเสริฐ	2534 - 2537
อาจารย์สมผิว	ชินตระกูล	2537 - 2538
อาจารย์มนตรี	ศิริจันทร์ขึ้น	2538 - 2544
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์	จินดารัตนาภรณ์	2544 - 2548
อาจารย์พวงทอง	พร้อมไธ	2548 – 2552
อาจารย์พิชัย	ระบอบ	2552 - 2553
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา	หงสาวงศ์	2554 – 2557
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี	มณีโกศล	2558 – 2560
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	2560 – ปัจจุบัน

3. ตราสัญลักษณ์



4. สีประจำของหน่วยงาน



สีชมพูลิ้นบัว

5. ปรัชญา

การบริการที่ประทับใจ ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ

6. วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผลจะเป็นหน่วยงานชั้นนำ ระดับภูมิภาค ในการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผล ภายในปี พ.ศ. 2563

7. พันธกิจ

- 1) พัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษา ประสานงานการบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลนักศึกษา อาจารย์ และข้อมูลหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
- 3) ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 4) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนางานสำนักทะเบียนและประมวลผล

8. ภารกิจ

- 1) บริการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ข้อมูลนักศึกษา
- 2) ดำเนินงานด้านการรับนักศึกษา
- 3) ดำเนินงานด้านทะเบียนและประมวลผล
- 4) ดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอน
- 5) ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- 6) บริการงานวิชาการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป

9. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษา ประสานงาน การบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนที่ถูกต้องรวดเร็ว และตรวจสอบได้
- 2) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงเครือข่ายการใช้ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย
- 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
- 4) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการพัฒนางาน

10. ค่านิยมหลัก

R	Respect	ความน่าเชื่อถือ
E	Effectiveness	ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
G	Guide	แนะนำให้คำปรึกษา
I	Innovation	ด้วยนวัตกรรมใหม่
S	Service Mind	การให้บริการด้วยใจ

11. อัตลักษณ์

“บริการแบบกัลยาณมิตร สนับสนุนการผลิตบัณฑิตด้วย ICT”

12. แผนยุทธศาสตร์

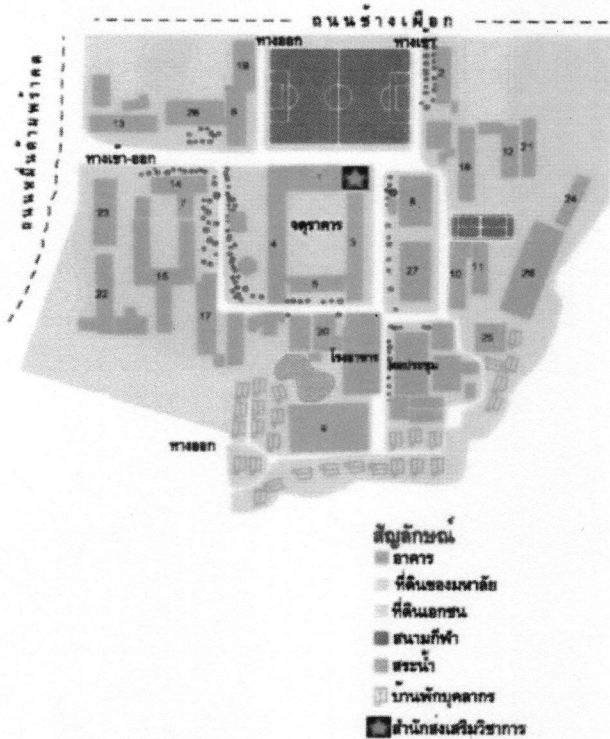
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากระบวนการรับนักศึกษา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษามีประสิทธิภาพ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบทะเบียนและประมวลผล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การประสานงานด้านการบริหารจัดการหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ

13. ที่ตั้ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 202
ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300



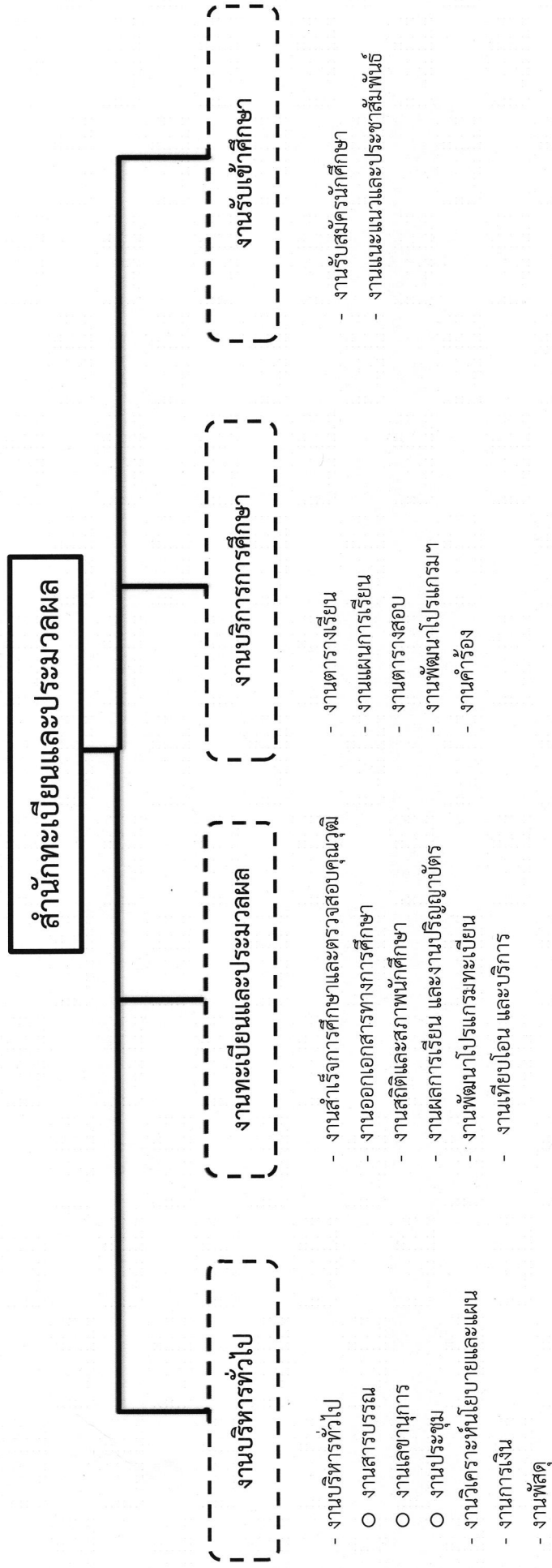
ที่ตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล



เลือกดูที่ตั้งอาคารต่างๆ

- อาคาร 1 สำนักงานอธิการบดี
- อาคาร 2 อาคารปฏิบัติการวิทยาศาสตร์
- อาคาร 3 สำนักกิจการนักศึกษา
- อาคาร 4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- อาคาร 5 อาคารเรียน 5
- อาคาร 6 หอศิลป์สารสนเทศ
- อาคาร 7 บ้านเสียด
- อาคาร 8 โปรแกรมวิชาพลศึกษา
- อาคาร 9 อุตสาหกรรม
- อาคาร 10 โปรแกรมวิชาดนตรี
- อาคาร 11 โปรแกรมวิชาเทคโนโลยี
- อาคาร 12 โปรแกรมวิชาศิลปะ
- อาคาร 13 โปรแกรมวิชาฟิสิกส์และชีววิทยา
- อาคาร 14 คณะครุศาสตร์
- อาคาร 15 อาคารอนุบาล รร.เสียด
- อาคาร 17 ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพโรงแรม
- อาคาร 18 ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม
- อาคาร 19 คณะวิทยาการจัดการ
- อาคาร 20 โปรแกรมวิชาคหกรรม
- อาคาร 21 อาคารเรียนศิลปะ
- อาคาร 22 อาคารเรียนประถม-มัธยมเสียด
- อาคาร 23 ศูนย์การศึกษาพิเศษ
- อาคาร 24 หอพักนักศึกษาหญิง
- อาคาร 25 เรือนพยาบาล
- อาคาร 26 ศูนย์วิทยบริการ
- อาคาร 27 อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ
- อาคาร 28 ศูนย์วิทยาศาสตร์ 4 ชั้น

14. โครงสร้างองค์กร



ส่วนที่ 2 กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้

1. ความหมายของการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management, KM) เป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาฐานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงแข่งขันได้สูงสุด

2. ประเภทองค์ความรู้ในองค์กร

องค์ความรู้ในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือความรู้ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น หนังสือ ทฤษฎี แนวปฏิบัติ และคู่มือ
- 2) ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือพรสวรรค์ของบุคคล ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น หากมีการจัดการความรู้ภายในองค์กร จะเกิดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สมรรถนะ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน การยอมรับผู้อื่น เกิดการทำงานเป็นทีมงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ยั่งยืนขององค์กร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้

- 1) ผู้บริหาร ควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนในการจัดกิจกรรมการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประเมิน และการจัดงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
- 2) จิตอาสา หน่วยงานควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้
- 3) สร้างทีมขับเคลื่อน หน่วยงานควรพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นผู้ที่มีความสามารถดำเนินการจัดการความรู้ เช่น สร้างบุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย (Knowledge Facilitator) เป็นต้น

4) กระบวนการ PDCA เพื่อให้การจัดการความรู้ในหน่วยงานดำเนินอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ควรนำหลักการ PDCA มาใช้ เช่น การวางแผนการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติตามแผน มีการบันทึก มีการนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ มีการวิเคราะห์ปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีคณะทำงานติดตามอย่างจริงจัง มีการรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ และมีคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนขับเคลื่อนการดำเนินงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

5) การปรับทัศนคติบุคลากร เป็นการสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงแก่บุคลากร การร่วมงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM กับหน่วยงานอื่น เป็นต้น

6) การเปิดใจยอมรับ บุคลากรเปิดใจยอมรับการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งอาจจะดำเนินการได้โดยการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสวดแทรกกิจกรรม การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น กิจกรรมการเตรียมพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน: Before Action Review (BAR) และกิจกรรมการทบทวนภายหลังการปฏิบัติงาน: After Action Review (AAR)

7) การมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ควรเปิดรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยงาน ที่สนใจเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

8) การสร้างบรรยากาศ ควรสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมสภากาแฟ (Story Telling) การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศใหม่ให้เร้าใจ เป็นต้น

9) การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หน่วยงานควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ สกัดขุมความรู้และบันทึกไว้ใช้งานสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสนทหายสนทนา (Dialogue) หรือ กระบวนการสภากาแฟโลก (World Cafe) เป็นต้น

10) การให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชย เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้โดยการประเมินผลการดำเนินงาน การประกวดเรื่องเล่าเร้าพลัง การประกวด CoP ดีเด่น การมอบโล่รางวัลหรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

11) การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document) เพื่อให้สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ หน่วยงานควรเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น จดหมายเวียน ประกาศ แผนงาน เอกสารการถอดบทเรียน คู่มือการจัดการความรู้ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้ อาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บเอกสาร มาช่วย

12) การสื่อสารภายในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร หรือ การดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และควรทำการสื่อสารกับบุคลากร เช่น การจัดทำวารสาร / จุลสาร KM การจัดทำเว็บไซต์ KM การจัดทำบันทึกบทความของตนเองลงบนเว็บไซต์ หรือ Web Blog เป็นต้น

4. กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร

กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรมี 7 ขั้นตอน

4.1 การบ่งชี้ความรู้

เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง

กิจกรรม : การประชุมของคณะกรรมการจัดการความรู้/การประชุมบุคลากร/การประชุมกลุ่มย่อยตามสายงานเพื่อให้ได้หัวข้อองค์ความรู้ในเรื่องที่ต้องการ

4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไร จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร

กิจกรรม : การเชิญวิทยากรมาบรรยาย / การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มเพื่อให้ได้ความรู้ตามข้อ 1

4.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

จะแบ่งประเภทหัวข้ออย่างไร

กิจกรรม : กำหนดหัวข้อความรู้ที่จะรวบรวม เช่น การพัฒนาหลักสูตรควรมีความรู้เกี่ยวกับความรู้เรื่องกฎระเบียบ และความรู้เรื่องบริการที่ดี เพื่อเตรียมการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้อย่างไร

กิจกรรม : ออกแบบฟอร์มการรายงานผลหรือการจัดเก็บความรู้ที่เหมือนกัน มีการนำข้อมูลที่ได้ถอดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นลายลักษณ์อักษร

4.5 การเข้าถึงความรู้

การนำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่

กิจกรรม : ใช้บอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดงานนิทรรศการ

4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มีการแบ่งปันความรู้ให้กันหรือไม่

กิจกรรม : กรณีเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งอาจจัดทำเป็นเอกสาร แผ่นพับ คู่มือปฏิบัติงาน เผยแพร่ระบบสารสนเทศ กรณีเป็นความรู้ที่ฝังลึกในบุคคล อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice, CoP) ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน การจัดประชุม Morning talk

4.7 การเรียนรู้

ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่

กิจกรรม : มีการจัดทำประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสรุปรายงานผลให้ผู้บริหาร และบุคลากรทราบ การติดตามประเมินผลจากบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม การนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาต่อไป การมอบรางวัลสำหรับคนคุณภาพในองค์กร

5. ที่มาและความสำคัญของการจัดการความรู้

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เป็นสถาบันผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครูตลอดระยะเวลากว่า 95 ปี ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนมีคุณภาพ คือ อาจารย์ผู้สอน หลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนาพนักงานในมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ให้มีความรู้ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ออกระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งของพนักงานให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น เพื่อให้พนักงานสายสนับสนุนมีการพัฒนาตนเองและมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ของตนเอง และนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนาตนเองมาสนับสนุนการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป

การขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความจำเป็นต้องจัดทำผลงาน เพื่อใช้ประกอบการขอรับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น สำนักทะเบียนและประมวลผล เห็นความสำคัญความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร จึงได้จัดทำแผนการจัดการความรู้เรื่อง เทคนิค การเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนทำผลงานประกอบการขอรับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมีการถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งชำนาญการของสำนักทะเบียนและประมวลผล และนำประสบการณ์จากการเขียนคู่มือปฏิบัติงาน การทำงานวิจัย และการประเมินค่างาน มาจัดทำเป็นเอกสาร คู่มือ เทคนิคการเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนใช้เป็นแนวทางในการทำผลงาน ประกอบการขอรับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น อันจะส่งผลถึงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2562

แบบฟอร์ม 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน				
ชื่อหน่วยงาน: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดตามคำรับรองของ กพร. หรือการประกันคุณภาพ	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4	เพื่อเป็นแนวทางในการทำผลงาน และการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	คู่มือ เทคนิคการเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ	พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สายสนับสนุน	พัฒนากระบวนการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ	
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์: พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษามีประสิทธิภาพ
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: เทคนิคการเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้: เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานประกอบการขอรับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
	ตัวชี้วัดตามคำรับรองหรือการประกันคุณภาพและเป้าหมายที่เลือกไปจัดทำ KM: ประกันคุณภาพการศึกษาข้อที่ 3.1
ผู้ทบทวน: (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล (ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้)	ผู้อนุมัติ: (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล (หัวหน้าหน่วยงาน)

แบบ KM 3.1 : แผนการจัดการความรู้ที่ 1						
ชื่อหน่วยงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล						
ประเด็นการจัดการความรู้: การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในหน่วยงาน						
องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการเตรียมตัวเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย: ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาระบบบริหารของมหาวิทยาลัย						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล : ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริการตามมาตรฐานการให้บริการ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล						
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น (การปฐมนิเทศ) 1. ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อกำหนดความรู้	16 กันยายน 2561	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM
2	การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ (การสร้างและแสวงหาความรู้) 1. เชิญบุคลากรที่ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้มีประสบการณ์ในการขอรับการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ 2. บุคลากรที่ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ร่วมเป็นวิทยากรโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้คำปรึกษาเพื่อเสนอข้อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	กันยายน 2561 พฤศจิกายน 2561 - มีนาคม 2562	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้	ร้อยละ 80	บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	คุณเอก ณัชชัยวงศ์
3	การสร้างความรู้/แนวปฏิบัติ (การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ) 1. จัดประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อกำหนด แบ่งหมวดหมู่ข้อมูล คุณสมบัติและขั้นตอน	มกราคม 2562	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
4	การประยุกต์ใช้ความรู้/แนวปฏิบัติในงาน (การประมวลและกลั่นกรองความรู้) จัดทำคู่มือ เทคนิคการเตรียมตัว เข้าสู่ตำแหน่งงานวิชาการ	มีนาคม - พฤษภาคม 2562	จำนวนคู่มือ จำนวนคู่มือ (แบบอิเล็กทรอนิกส์)	10 เล่ม 1 ฉบับ	พนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM
5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำความรู้/แนวปฏิบัติไปใช้ (การเข้าถึงความรู้) 1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการถอดบทเรียนการจัดการความรู้ ระดับมหาวิทยาลัย ในเวทีตลาดนัด KM 2. เผยแพร่คู่มือผ่านเว็บไซต์	พฤษภาคม 2562	จำนวนครั้งในการเข้าร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดับ มหาวิทยาลัย จำนวนเว็บไซต์ในการเผยแพร่ คู่มือ	1 ครั้ง อย่างน้อย 1 เว็บไซต์	พนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM
6	การปรับปรุงเป็นชุดความรู้/แนวปฏิบัติ (การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้) 1. นำข้อเสนอแนะจากเวทีตลาดนัด KM มาปรับปรุงคู่มือ 2. จัดทำคู่มือฉบับสมบูรณ์ 3. เผยแพร่คู่มือผ่านเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และมหาวิทยาลัย	มิถุนายน 2562	จำนวนคู่มือฉบับสมบูรณ์ (แบบอิเล็กทรอนิกส์) จำนวนเว็บไซต์ในการเผยแพร่ คู่มือ	1 ฉบับ อย่างน้อย 1 เว็บไซต์	พนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM
7	การประเมินผลการดำเนินงาน (การเรียนรู้) ประเมินผลการใช้คู่มือ	สิงหาคม 2562	คะแนนความคิดเห็นที่มีต่อการใช้คู่มือ	3.51 คะแนน	พนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM
ผู้เสนอ..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)		ผู้อนุมัติ..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)				

คณะผู้จัดทำแผนการจัดการความรู้

จัดทำแผนการจัดการความรู้

คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักทะเบียนและประมวลผล

- | | | |
|----------------------------|--------------|----------------------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา | ปัญญา | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ | อัจริยะมนตรี | รองประธานกรรมการ |
| 3) นางพัชรินทร์ | เค็ดเวิร์ด | กรรมการ |
| 4) นายเอนก | ณะชัยวงศ์ | กรรมการ |
| 5) นายบุญแทน | ฤทธิไทรภาพ | กรรมการ |
| 6) นางสาวพิชฌาย์ธรรม | ธรรมชัย | กรรมการ |
| 7) นายราชนันท์ | จันทร์เที่ยง | กรรมการ |
| 8) นางสาวรักษิณา | วงศ์ชัยพันธ์ | กรรมการ |
| 9) นายยงยุทธ | แสนใจพรหม | กรรมการและเลขานุการ |
| 10) นางสาวนิตยา | พุทธิ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้รวบรวมเนื้อหา จัดทำรูปเล่ม

นางสาวนิตยา พุทธิ

ผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแผนการจัดการความรู้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ อัจริยะมนตรี

ผู้ออกแบบปก

นายวินัย กันขัติ

