แผนการจัดการความรู้

(KM Action Plan)

ประจำปีการศึกษา 2555

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2555

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประจำปี 2555

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน

1. ประวัติความเป็นมา

สำนักส่งเสริมวิชาการได้รับการแบ่งส่วนราชการครั้งแรกของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2530 งานทางด้านทะเบียนและวัดผล ก่อนหน้าที่มีการแบ่งงานการรับผิดชอบของงานทะเบียนและวัดผลขึ้นอยู่กับสำนักงาน อธิการบดี เรียกว่า "แผนกทะเบียนและวัดผล" ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหารส่วนงานบริหารหลักสูตรและบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน หน่วยวัดผลการศึกษา และหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่าย วิชาการ

จนกระทั่งวันที่ 12 มีนาคม 2530 มีการประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู ครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 ได้แบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครู เป็น 10 หน่วยงาน และมีสำนักส่งเสริม วิชาการเป็นส่วนราชการโดยมี อาจารย์ทัศนี ยอดอินทร์ เป็นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการคนแรก โดยมีการแบ่งหน่วย งานย่อยออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ 6 ฝ่ายคือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายหลักสูตรและ แผนการสอน ฝ่ายห้องสมุด และฝ่ายเอกสารตำรา

ปีการศึกษา 2532 ได้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเดิมจากผู้อำนวยการเป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการการ และได้มีการ เปลี่ยนแปลงผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการมาเป็น ดร.มงคล เอี่ยมสำอางค์ ได้มีการขยายการทำงานเพิ่มขึ้นโดยเพิ่มงานขึ้น อีก 4 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานสถิติและข้อมูลผลการศึกษา งานศูนย์ข้อมูลเพื่อการศึกษา งานพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ช่วยเสริมวิชาการ

ในปีการศึกษา 2533 ได้มีการปรับระบบงานภายในให้กระชับโดยลดงานที่เพิ่ม 4 งาน ให้เหลือเพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในลักษณะของคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชา ชีพและคงงานสวัสดิการและข้อมูลผลการศึกษา

ปีการศึกษา 2534 มีการประชุมสัมมนา เพื่อปรับองค์กรให้ชัดเจน โดยมี ผศ. วัฒน์ สมประเสริฐ เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริม วิชาการ โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านวิทยบริการ ด้านธุรการวิชาการ และค้างโครงการและงานเฉพาะกิจโดยค้าง วิทยบริการซึ่งประกอบด้วยฝ่ายหอสมุด, ฝ่ายเทคโนโลยี และฝ่ายเอกสารตำรา

– ด้านธุรการวิชาการ ประกอบด้วยฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนและวัดผล

– ด้างโครงการและงานเฉพาะกิจ ประกอบสำนักงานคณะกรรมการประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ,โครงการ พัฒนาการเรียนการสอน,โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษ , โครงการรณรงค์ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา

ในการดำเนินการดังกล่าวมีการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบมีการจัดประชุมสัมมนา เพื่อสร้างการความเข้าใจในการ ทำงานร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็น"ยุคทองของสำนักส่งเสริมวิชาการ"ที่มีการกระจายการทำงานมีการสร้างสรรงานใหม่ๆอย่างมากมาย

ปีการศึกษา 2537 ผศ.สมผิว ชื่นตระกูล ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2538 อาจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และในการการศึกษา 2538 มีการ ประกาศพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏทำให้มีการสรรหาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการได้มีการปรับปรุงหน่วยงานให้มีการแยกงานวิทยบริการออกไปเป็นศูนย์ วิทยบริการ มีงานเทียบเท่าคณะมีการบริหารงานอย่างอิสระ สำนักส่งเสริมวิชาการคงเหลือภารกิจที่สำคัญ 3 ด้าน คือ งานเลขานุการ , งานทะเบียนและวัดผล และงานจัดการศึกษา

2. ทำเนียบผู้บริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

อ.สมควร	ธรรมคุณ	
อ.สุเทพ	พงศ์ศรีวัฒน์	
อ. ทัศนีย์	ยอดอินทร์	2530 – 2532
ดร. มงคล	เอี่ยมสำอางค์	2532 – 2534
อ.วัฒน์	สมประเสริฐ	2534 – 2537
อ. สมผิว	ชื่นตระกูล	2537 – 2538
อ. มนตรี	ศิริจันทร์ชื่น	2538 – 2544
ผศ.วสันต์	จินดารัตนาภรณ์	2544 – 2548
อ. พวงทอง	พร้อมไท	2548 – 2552
อ. พิชัย	ระบอบ	2552 – 2553
ผศ.กัลยา	หงษาวงศ์	2554 – ปัจจุบัน

3. ตราสัญลักษณ์

รูปดอกบัว

4. สีประจำของหน่วยงาน

สีชมพูกลีบบัว

5. วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษาด้านงานทะเบียน ประเมินผลและส่งเสริมวิชาการที่มีคุณภาพสูงและเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่สมบูรณ์เป็นที่ยอมรับของของทุกหน่วยงาน

6. พันธกิจ

1. พัฒนาศักยภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้เป็นหน่วยงานบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ
2. ประสานกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา และการบริการจัดการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
3. ประสานกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมงานด้านวิชาการ ทั้งการพัฒนาอาจารย์ นักศึกษา และการจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รวมทั้งระบบประมวลผลงานทะเบียนของมหาวิทยาลัย ให้สามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการแก่หน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วยความประทับใจของผู้ใช้บริการ

6. พัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

7. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

2. เพื่อสนับสนุนหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติภารกิจของตนเองให้สมบูรณ์ทุกด้าน และมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อประสานกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมงานด้านวิชาการ ทั้งการพัฒนาอาจารย์ นักศึกษา และการจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

4. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้สามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งแก้ปัญหาของมหาวิทยาลัยในข้อจำกัดของทรัพยากร

5. เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลของนักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอนที่สามารถตอบสนองของผู้ใช้ และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

6. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

8. แผนยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบูรณาการกระบวนการผลิตบัณฑิตตั้งแต่การรับเข้าจนสำเร็จการศึกษาให้ได้มาตรฐานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอาจารย์และหลักสูตรให้ได้มาตรฐานสากล

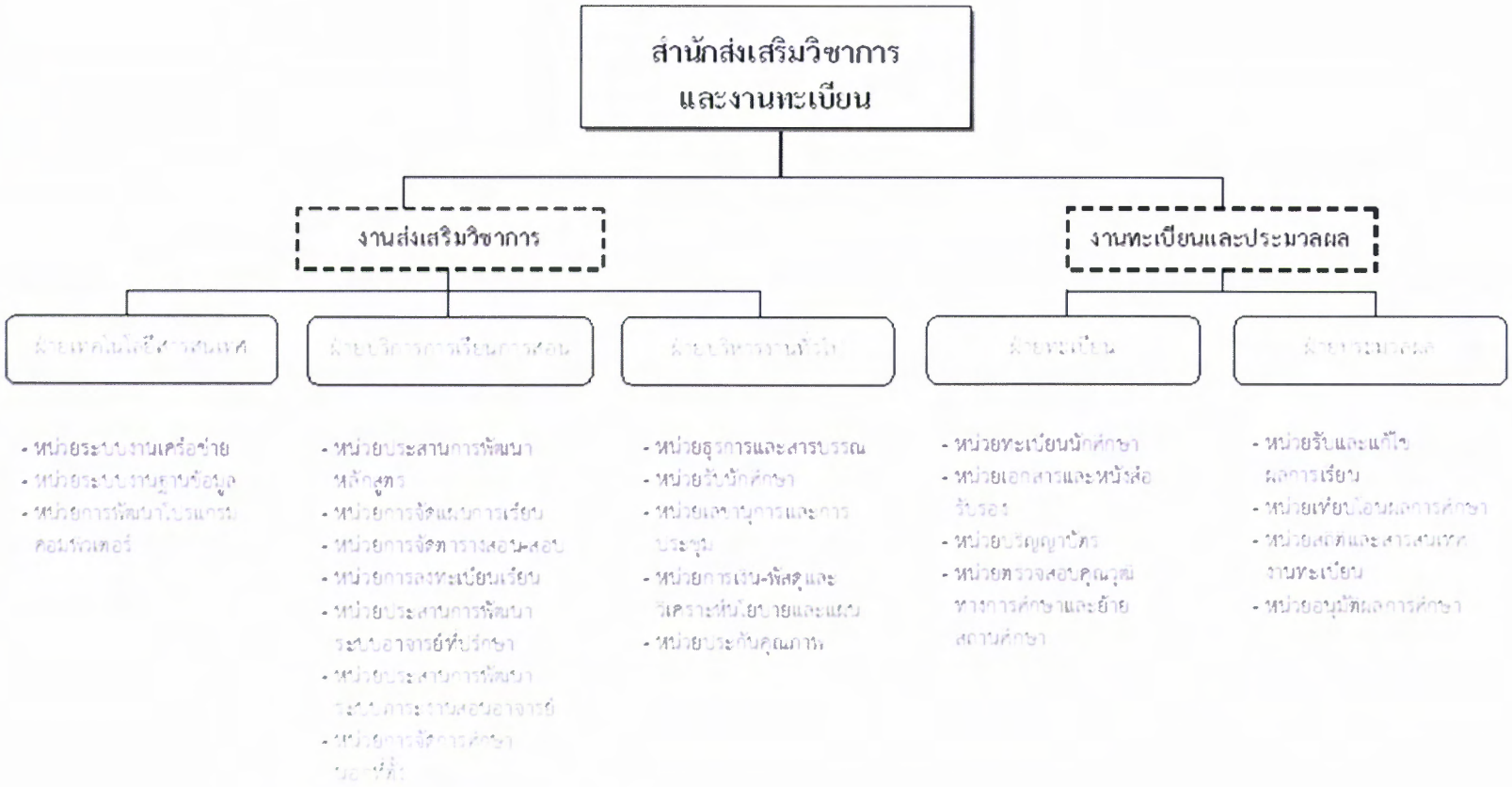
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

9. ที่ตั้ง

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

แผนที่

10. โครงสร้างองค์กร



ส่วนที่ 2 กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้

1. ความหมายของการจัดการความรู้

1.1 การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management, KM) เป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ

1.2 เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ทำให้เกิดการพัฒนาฐานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงแข่งขันได้สูงสุด

2. ประเภทองค์ความรู้ในองค์กร

2.1 **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** คือความรู้ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น หนังสือ ทฤษฎี แนวปฏิบัติ คู่มือ

2.2 **ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือพรสวรรค์ของบุคคล ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่สามารถแลกเปลี่ยนกันได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์ หากมีการจัดการความรู้ในองค์กร จะเกิดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สมรรถนะ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับผู้อื่น เกิดการทำงานเป็นทีมงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ยั่งยืนขององค์กร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้

3.1 **ผู้บริหาร** ควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนในการจัดกิจกรรมการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประเมิน และการจัดงบประมาณ อย่างต่อเนื่อง

3.2 **จิตอาสา** หน่วยงานควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้

3.3 **สร้างทีมขับเคลื่อน** หน่วยงานควรพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นผู้ที่สามารถดำเนินการการจัดการความรู้ได้ เช่น สร้างบุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย (Knowledge Facilitator) หรือกระบวนกร เป็นต้น

3.4 **กระบวนการ PDCA** เพื่อให้การจัดการความรู้ในหน่วยงานดำเนินอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ควรนำหลักการ PDCA มาใช้ เช่น การวางแผนการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติการตามแผน มีการบันทึก มีการนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ มีการวิเคราะห์ปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีคณะทำงานติดตามอย่างจริงจัง มีการรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ และมีคณะกรรมการเพื่อสนับสนุน

3.5 **การปรับทัศนคติบุคลากร** สร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงแก่บุคลากร การร่วมงาน KM กับหน่วยงานอื่น เป็นต้น

3.6 **การเปิดใจยอมรับ** ให้บุคลากรเปิดใจยอมรับการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจดำเนินการได้โดยการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอดแทรกกิจกรรมการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น Before Action Review (BAR) และ After Action Review (AAR)

3.7 **การมีส่วนร่วม** เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ควรเปิดรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งให้หน่วยงานที่สนใจเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.8 **การสร้างบรรยากาศ** ควรสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมสภากาแฟ Story Telling การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศใหม่ให้เร้าใจ เป็นต้น

3.9 **<u>การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้</u>** หน่วยงานควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ สกัดขุมความรู้ และบันทึกไว้ใช้งานต่อ สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือ กระบวนการสภากาแฟโลก (World Café) เป็นต้น

3.10 **<u>การให้รางวัล ยกย่องชมเชย</u>** เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร อาจทำได้โดย การประเมินผลการดำเนินงาน การประกวดเรื่องเล่าเร้าพลัง การประกวด CoP ดีเด่น การมอบโล่ร่างวัลหรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

3.11 **<u>การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document)</u>** เพื่อให้สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ หน่วยงานควรเก็บรวมรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น จดหมายเวียน ประกาศ แผนงาน เอกสารการถอดบทเรียน คู่มือการจัดการความรู้การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้อาจใช้ระบบ IT มาช่วย

3.12 **<u>การสื่อสารภายในหน่วยงาน</u>** เพื่อให้บุคลากรสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารการดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ควรทำการสื่อสารกับบุคลากรโดย การจัดทำวารสาร / จุลสาร KM การจัดทำเว็บไซต์ KM การจัดทำบันทึกบทความของตนเองลงบนเว็บไซต์ หรือ Web Blog

4. 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 การพัฒนาหลักสูตร/ความรู้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับ/ความรู้เรื่องการบริการที่ดี เพื่อเตรียมการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้อย่างไร

กิจกรรม: ออกแบบฟอร์มการรายงานผล หรือการจัดเก็บความรู้ที่เหมือนกัน มีการนำเอาข้อมูลที่ได้ถอดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นลายลักษณ์อักษร

4.5 การเข้าถึงความรู้

เรานำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่

กิจกรรม: ใช้ IT Web board หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดงานนิทรรศการ/

4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มีการแบ่งบันความรู้ให้กันหรือไม่

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

4.7 การเรียนรู้

ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่

กิจกรรม: มีการจัดทำการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสรุปรายงานผลให้ผู้บริหารและบุคลากรทราบ การติดตามประเมินผลจากบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม การนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาปีต่อไป การมอบรางวัลสำหรับคนคุณภาพในองค์กร

ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

แบบฟอร์ม 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน				
ชื่อหน่วยงาน: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่				
ประเด็นยุทธศาสตร์	**เป้าประสงค์**	**ตัวชี้วัดตามคำรับรอง (กพร.)หรือประกันคุณภาพ)**	**เป้าหมายของตัวชี้วัด**	**องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์**
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การบูรณาการกระบวนการผลิตบัณฑิตตั้งแต่การรับเข้าจนสำเร็จการศึกษาให้ได้มาตรฐานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ด้านการบริการ	มีการบูรณาการองค์ความรู้และรวบรวมไว้เป็นระบบ สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริการ	องค์ความรู้ที่ตอบประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยกระบวนการจัดการความรู้	องค์ความรู้ที่ตอบประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3

องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ	
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1	**ประเด็นยุทธศาสตร์:** พัฒนาสำนักให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: องค์ความรู้ด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้: เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
	ตัวชี้วัดตามคำรับรองหรือการประกันคุณภาพและเป้าหมายที่เลือกไปจัดทำ KM: ประกันคุณภาพการศึกษาข้อที่ 7.2
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 2	**ประเด็นยุทธศาสตร์:** พัฒนาสำนักให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: องค์ความรู้ด้านการมีความรอบรู้ในงาน
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้: เพื่อพัฒนาบุคลากรและสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง
	ตัวชี้วัดตามคำรับรองหรือการประกันคุณภาพและเป้าหมายที่เลือกไปจัดทำ KM: ประกันคุณภาพการศึกษาข้อที่ 7.2
ผู้ทบทวน:.....**(ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้)**	**ผู้อนุมัติ**.....เสนอ เสตาแก..... **(หัวหน้าหน่วยงาน)**

แบบฟอร์ม 2 แผนการจัดการเรียนรู้แผนที่ 1

หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ประเด็นยุทธศาสตร์: การบูรณาการกระบวนการผลิตบัณฑิตตั้งแต่การรับเข้าจนสำเร็จการศึกษาให้ได้มาตรฐานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

องค์ความรู้ที่จำเป็น: องค์ความรู้ด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ: ประกันคุณภาพการศึกษาข้อ 7.2

เป้าหมายของตัวชี้วัด:

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	จัดประชุมคณะกรรมการ KM เพื่อบ่งชี้ความรู้	ก.ค. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการ KM	-		คณะกรรมการKM
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้	1. จัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “การบริการสู่ความเป็นเลิศ”	ก.ค. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ80 ระดับมาก	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	รายชื่อผู้เข้าร่วม แบบสอบถาม		งานบริหารงานทั่วไป

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		2. อบรมบุคลิกภาพของบุคลากร	ส.ค. 55	1. ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ80 ระดับมาก	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	รายชื่อผู้เข้าร่วม แบบสอบถาม		หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ
		3. สัมมนาเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ	ก.ย. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมสัมมนา	ร้อยละ 80	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	กฎระเบียบข้อบังคับ		หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ
3.	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	1. บริการที่ประทับใจ 2. การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	มิ.ย.55 – พ.ค. 56	ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับมาก	บุคลากร คณาจารย์ นักศึกษา			งานบริหารงานทั่วไป
4.	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	1. ออกแบบฟอร์มรายงานผล	ก.ค. 55	จำนวนแบบฟอร์มรายงานผล	อย่างน้อย 2 เล่ม	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	แบบฟอร์มรายงานผล		งานบริหารงานทั่วไป

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		2. ผลการประเมิน	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนครั้งในการประเมิน	เดือนละ 1 ครั้ง		แบบสอบถาม		งานบริหารงานทั่วไป
		3. ทบทวนหรือสรุปผลการให้บริการของสำนักฯ	พ.ค. 56			คณะกรรมการ Km			คณะกรรมการ Km
5.	การเข้าถึงความรู้	1. การเผยแพร่เว็บไซต์	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนครั้งในการเผยแพร่	เดือนละ 1 ครั้ง	บุคลากร นักศึกษา คณาจารย์	เว็บไซต์		งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
		2. บอร์ดประชาสัมพันธ์	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนการประชาสัมพันธ์	เดือนละ 1 ครั้ง	บุคลากร นักศึกษา คณาจารย์	บอร์ดประชาสัมพันธ์		งานทะเบียนและประมวลผล
		3. วารสารสรรสาระ	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนวารสารสรรสาระ	เดือนละ 500 ฉบับ	บุคลากร นักศึกษา คณาจารย์	วารสารสรรสาระ		งานทะเบียนและประมวลผล
6.	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้	1. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะ/ ฝ่ายงานและภายนอกหน่วยงาน	มิ.ย. 55 – พ.ค. 56	จำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อย่างน้อย 2 ครั้ง	คณะ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย			งานบริการการเรียนการสอน

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		2. Morning Talk	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนครั้งในการ Morning Talk	เดือนละ 1 ครั้ง	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	แบบฟอร์ม. Morning Talk		ทุกฝ่าย
		3. มีระบบพี่เลี้ยงสอนงาน		จำนวนในการจัดระบบพี่เลี้ยงสอนงาน	เดือนละ 1 ฝ่าย	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ			ทุกฝ่าย
7.	การเรียนรู้	1. จัดประชุมคณะกรรมการ KM เพื่อประเมินและนำข้อเสนอแนะไปใช้ในปีถัดไป	มี.ค. 56	จำนวนผู้เข้าร่วมการประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการ Km	ผลการประเมิน		คณะกรรมการ KM
		2. มอบรางวัลให้บุคลากร							
		3. บุคลากรในสำนักได้พัฒนาและเรียนรู้จากเอกสารที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ							

แบบฟอร์ม 2 แผนการจัดการเรียนรู้แผนที่ 2									
หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่									
ประเด็นยุทธศาสตร์: ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง									
องค์ความรู้ที่จำเป็น: องค์ความรู้ด้านการมีความรอบรู้ในงาน									
ตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ: ประกันคุณภาพการศึกษาข้อ 7.2									
เป้าหมายของตัวชี้วัด:									
ลำดับ	**กิจกรรมการจัดการความรู้**	**วิธีการสู่ความสำเร็จ**	**ระยะเวลา**	**ตัวชี้วัด**	**เป้าหมาย**	**กลุ่มเป้าหมาย**	**เครื่องมือ/อุปกรณ์**	**งบประมาณ**	**ผู้รับผิดชอบ**
1	การบ่งชี้ความรู้	1. จัดประชุมคณะกรรมการ KM	ก.ค. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการ KM	แผน KM		คณะกรรมการ KM
		2. จัดประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก	ก.ค. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการบริหารสำนัก	แผน KM		คณะกรรมการบริหารสำนัก
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้	1. จัดประชุมปฏิบัติการเพื่อพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ (ข้อบังคับประกาศ)	ส.ค. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	ประกาศระเบียบข้อบังคับ		หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		2. ทำคู่มือแนวปฏิบัติ	ก.ย. 55	จำนวนคู่มือแนวปฏิบัติ	5 เล่ม	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการ ฯ	คู่มือแนวปฏิบัติ		ทุกฝ่าย
		3. อบรม	พ.ย. 55	ร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรม	ร้อยละ 80	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการ ฯ			หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
3.	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	1. ด้านบริหารงานทั่วไป	ธ.ค. 55			ฝ่ายบริหารงานทั่วไป			งานบริหารงานทั่วไป
		2. ด้านหลักสูตรและบริการการเรียนการสอน	ธ.ค. 55			ฝ่ายบริการการเรียนการสอน			งานบริการการเรียนการสอน
		3. ด้านทะเบียนและประมวลผล	ธ.ค. 55			ฝ่ายทะเบียนและประมวลผล			งานทะเบียนและประมวลผล
		4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ธ.ค. 55			ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ			งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
4.	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	1. ออกแบบฟอร์มการรายงานผลให้อยู่ในรูปแบบเดียวกัน	ส.ค. 55	จำนวนแบบฟอร์มรายงานผล	1 ฉบับ	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	แบบฟอร์มการรายงานผล		งานบริหารงานทั่วไป
		2. วารสารสรรสาระ		จำนวนวารสารสรรสาระ	500 ฉบับ	บุคลากรคณาจารย์นักศึกษา	วารสารสรรสาระ		งานทะเบียนและประมวลผล
5.	การเข้าถึงความรู้	1. Morning Talk	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนครั้งในการ Morning Talk	เดือนละ 1 ครั้ง	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ	แบบฟอร์ม. Morning Talk		ทุกฝ่าย
		2. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (สภากาแฟ / โอวัลติน)	ก.ค. 55 – พ.ค. 56	จำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	เดือนละ 1 ครั้ง	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ			งานบริการการเรียนการสอน
		4. บอร์ดประชาสัมพันธ์		จำนวนครั้งในการประชาสัมพันธ์		บุคลากรคณาจารย์นักศึกษา	บอร์ดประชาสัมพันธ์		งานทะเบียนและประมวลผล

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		5. วารสารสรรสาระ		จำนวนวารสารสรรสาระ	500 ฉบับ	บุคลากรคณาจารย์นักศึกษา	วารสารสรรสาระ		งานทะเบียนและประมวลผล
6.	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้	1. สรุป Morning Talk		ผลการ Morning Talk	ฝ่ายละ 1 ฉบับ	หัวหน้าฝ่าย	ผลการ Morning Talk		หัวหน้างานแต่ละฝ่าย
		2. สรุปคู่มือแนวปฏิบัติ		คู่มือแนวปฏิบัติ	ฝ่ายละ 1 เล่ม	หัวหน้าฝ่าย	คู่มือแนวปฏิบัติ		หัวหน้างานแต่ละฝ่าย
		3. สรุปสภากาแฟ		ผลสภากาแฟ	ฝ่ายละ 1 ฉบับ	หัวหน้าฝ่าย	ผลสภากาแฟ		หัวหน้างานแต่ละฝ่าย
		4. ผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่าง ๆ		ผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1 ฉบับ	งานบริการการเรียนการสอน	ผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้		งานบริการการเรียนการสอน
7.	การเรียนรู้	1. รายงานผล	มี.ค. 56	จำนวนเล่มรายงานผล	ฝ่ายละ 1 เล่ม	หัวหน้าฝ่าย			
		2. ประเมินผลกิจกรรม	ก.พ. 56	จำนวนผลการการดำเนินกิจกรรม KM	1 เล่ม	คณะกรรมการ KM	ผลการการดำเนินกิจกรรม KM		คณะกรรมการ KM

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		3. มอบรางวัล	เม.ย. 56	จำนวนรางวัล	3 รางวัล	บุคลากรสำนักส่งเสริมวิชาการฯ			งานบริหารงานทั่วไป
		4. นำผลการประเมินไปจัดทำแผนในปีต่อไป	พ.ค. 56						