



# แผนการจัดการความรู้ KNOWLEDGE MANAGEMENT

ประจำปีงบประมาณ 2566



สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



053-88-5960 - 80



[www.academic.cmru.ac.th](http://www.academic.cmru.ac.th)

# ส่วนที่ 1

## ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน



### 1. ประวัติความเป็นมา

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและพัฒนางานมาโดยลำดับ จากเดิมเป็นแผนกทะเบียนและวัดผล สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีส่วนงานภายใน คือ งานบริหารหลักสูตร และบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน หน่วยวัดผลการศึกษา ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และหน่วยส่งเสริม และพัฒนาวิชาการขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 วิทยาลัยครูเชียงใหม่ ได้มีประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 โดยแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเป็น 10 หน่วยงาน สำนักส่งเสริมวิชาการ เป็นหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายหลักสูตร และแผนการสอน ฝ่ายห้องสมุด และฝ่ายเอกสารตำรา

ปีการศึกษา 2532 ได้มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเดิมจาก ผู้อำนวยการ เป็น หัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ มีการขยายงานเพิ่มขึ้นอีก 4 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานสถิติและข้อมูล ผลการศึกษา งานศูนย์ข้อมูล เพื่อการศึกษา และงานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ช่วยเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2533 ได้มีการปรับระบบโครงสร้างงานภายในโดยลดงานที่เพิ่ม จากงานเดิม 4 งาน ให้คงไว้เพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ งานสวัสดิการและข้อมูลผลการศึกษา โดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ในลักษณะของคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ปีการศึกษา 2534 มีการปรับองค์กรขึ้นอีกครั้งหนึ่ง แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านวิทยบริการ 2) ด้านธุรการวิชาการ และคงไว้ซึ่งงานโครงการและงานเฉพาะกิจวิทยบริการ ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายหอสมุด ฝ่ายเทคโนโลยี และฝ่ายเอกสารตำรา

- ด้านธุรการวิชาการ ประกอบด้วยฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนและวัดผล

- งานโครงการและงานเฉพาะกิจ ประกอบด้วยสำนักงานคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โครงการพัฒนาการเรียนการสอน โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษโครงการรณรงค์ ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา

ในการดำเนินการดังกล่าวมีการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบมีการจัดประชุมสัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็น "ยุคทองของสำนักส่งเสริมวิชาการ" ที่มีการกระจายการทำงาน มีการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ อย่างมากมาย

ปีการศึกษา 2538 มีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ จึงมีการสรรหาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงาน โดยแยกงานวิทยบริการ ออกไปเป็นศูนย์วิทยบริการ มีภาระงานเทียบเท่าคณะ มีการบริหารงานอย่างอิสระ สำนักส่งเสริมวิชาการ มีลักษณะงานรับผิดชอบที่สำคัญ 3 ด้าน คืองานเลขานุการ งานทะเบียนและวัดผล และงานจัดการศึกษา

ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 6 งาน ดังนี้ คือ งานบริหารงานทั่วไป งานการเงินพัสดุ งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ งานทะเบียนและประมวลผล งานบริการการเรียนการสอน งานมาตรฐานหลักสูตร และงานบัณฑิตศึกษา

ปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 2 งาน ดังนี้ คือ งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนและประมวลผล

ปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 4 งาน ดังนี้ คือ งานบริหารทั่วไป งานบริการการเรียนการสอน งานทะเบียนและประมวลผล และงานมาตรฐานและหลักสูตร

ปี พ.ศ. 2558 มีการเปลี่ยนชื่อส่วนราชการ จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นสำนักทะเบียนและประมวลผล

ปี พ.ศ. 2559 มีการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็น 4 งาน ดังนี้ ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานรับเข้าศึกษา งานบริการการศึกษา และงานทะเบียนและประมวลผล

## 2. ทำเนียบผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล

ระยะเวลา การบริหารงาน	รายนาม	ตำแหน่ง ผู้บริหาร	ส่วนราชการ
พ.ศ.2530 – 2531	อาจารย์ทัศนีย์ ยอดอินทร์	ผู้อำนวยการ	สำนักส่งเสริมวิชาการ
พ.ศ.2532 – 2533	อาจารย์ ดร.มงคล เอี่ยมสำอาง	หัวหน้าสำนัก	
พ.ศ.2534 – 2536	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒน์ สมประเสริฐ	หัวหน้าสำนัก	
พ.ศ.2537	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมผิว ชื่นตระกูล	หัวหน้าสำนัก	
พ.ศ.2538 - 2543	อาจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น	หัวหน้าสำนัก	
พ.ศ.2544 - 2547	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒน์ จินดาร์ตนาภรณ์	ผู้อำนวยการ	สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน
พ.ศ.2548 - 2551	อาจารย์พวงทอง พร้อมไท	ผู้อำนวยการ	
พ.ศ.2552 - 2553	อาจารย์พิชัย ระบอบ	ผู้อำนวยการ	
พ.ศ.2554 - 2557	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา หงษาวงศ์	ผู้อำนวยการ	
พ.ศ.2558 - 2559	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี มณีโกศล	ผู้อำนวยการ	สำนักทะเบียนและ ประมวลผล
พ.ศ.2560 - ปัจจุบัน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา	ผู้อำนวยการ	

## 3. ตราสัญลักษณ์



## 4. สีประจำของหน่วยงาน



สีชมพูกลีบบัว

## 5. ปรัชญา

ก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ

## 6. วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผล มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านการศึกษา และการให้บริการที่มีคุณภาพ

## 7. พันธกิจ

1. สนับสนุนการจัดการศึกษาทั้งในระบบปริญญาและระบบคลังหน่วยกิต
2. พัฒนา/ปรับปรุงระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียนระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษา
3. พัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. พัฒนา/ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร

## 8. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาทั้งในระบบปริญญาและระบบคลังหน่วยกิต
2. เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียนระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษา
3. เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางการศึกษาให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร

## 9. ค่านิยมหลัก

R	Reliability	สร้างความน่าเชื่อถือ
E	Effectiveness	ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
G	Guidance	แนะนำให้คำปรึกษา
I	Innovation	เสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยนวัตกรรม
S	Service Mind	บริการด้วยใจ

## 10. อัตลักษณ์

“บริการแบบกัลยาณมิตร ส่งเสริมการผลิตบัณฑิตด้วย ICT”

## 11. เอกลักษณ์

“ระบบงานทันสมัย ใส่ใจบริการ ทำงานเป็นทีม”

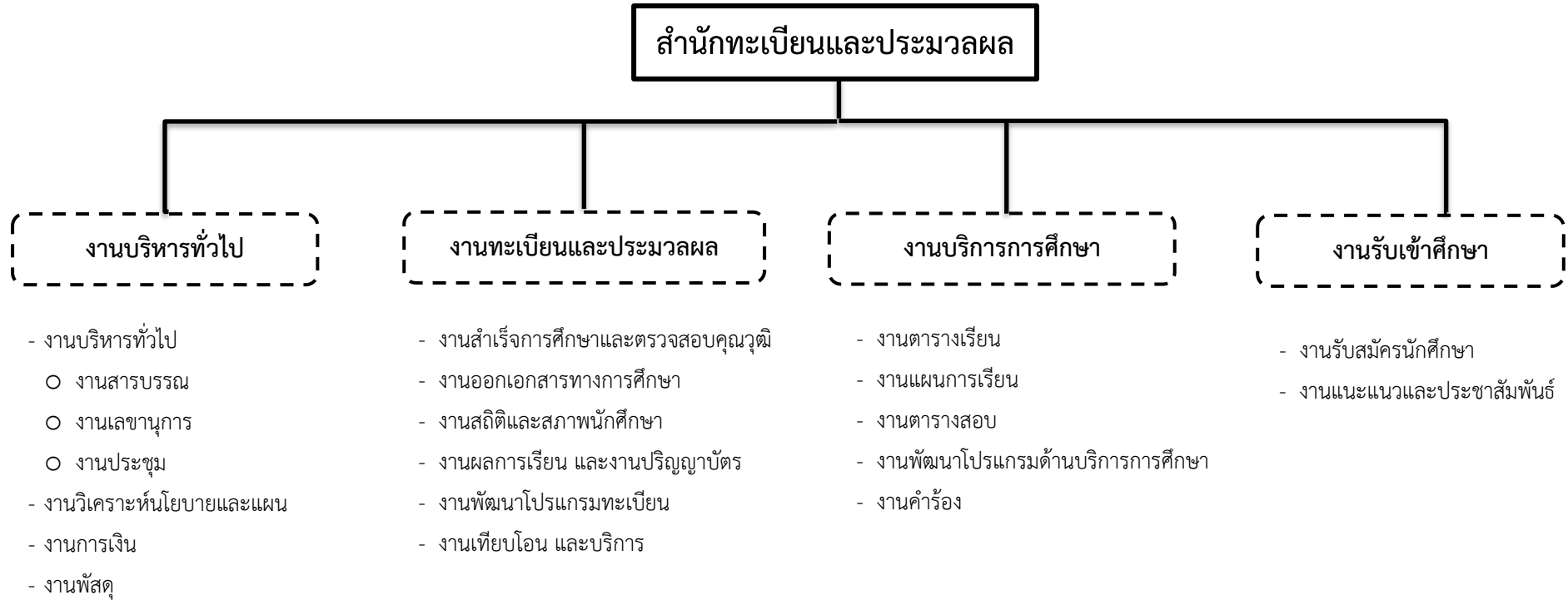
## 12. ประเด็นยุทธศาสตร์

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการสนับสนุนการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 รักษาความปลอดภัยและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศด้านงานวิชาการ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

## 13. ที่ตั้ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 202  
ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

## 14. โครงสร้างองค์กร



## ส่วนที่ 2

# กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้



### 1. ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management : KM) เป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาศูนย์ความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงแข่งขันได้สูงสุด

### 2. ประเภทองค์ความรู้ในองค์กร

องค์ความรู้ในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

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

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้

- 1) ผู้บริหาร ควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนในการจัดกิจกรรมการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประเมิน และการจัดงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
- 2) จิตอาสา หน่วยงานควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้



3) สร้างทีมขับเคลื่อน หน่วยงานควรพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นผู้ที่มีความสามารถ ดำเนินการการจัดการความรู้ เช่น สร้างบุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย (Knowledge Facilitator) เป็นต้น

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

5) การปรับทัศนคติบุคลากร เป็นการสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ให้กับบุคลากร อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงแก่บุคลากร การร่วมงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM กับหน่วยงานอื่น เป็นต้น

6) การเปิดใจยอมรับ บุคลากรเปิดใจยอมรับการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งอาจจะดำเนินการได้โดยการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอดแทรกกิจกรรม 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 การสร้างบรรยากาศใหม่ให้เข้าใจ เป็นต้น

9) การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หน่วยงานควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ สกัดขุมความรู้และบันทึกไว้ใช้งานสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสุนทรียสนทนา (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 หรือการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง 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 : กรณีเป็นความรู้ที่ชัดเจนอาจจัดทำเป็นเอกสาร แผ่นพับ คู่มือปฏิบัติงาน เผยแพร่ระบบสารสนเทศ กรณีเป็นความรู้ที่ฝังลึกในบุคคล อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน การทำกิจกรรมร่วมกันในช่วงเช้าก่อนที่จะเริ่มทำงานในแต่ละวัน หรือจัดประชุม Morning talk

#### 4.7 การเรียนรู้

ความรู้ทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่

กิจกรรม : มีการจัดทำโครงการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสรุปรายงานผลให้ผู้บริหาร และบุคลากรทราบ การติดตามประเมินผลจากบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม การนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาปีต่อไป การมอบรางวัลสำหรับคนคุณภาพในองค์กร

### 5. ที่มาและความสำคัญของการจัดการความรู้

ด้วยมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้นักศึกษาที่ขาดสอบกลางภาคและปลาย สามารถยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบได้ ทั้งนี้ ในการดำเนินการนักศึกษาจะต้องยื่นคำร้องขออนุญาตสอบตามประกาศของมหาวิทยาลัย และเมื่อได้รับอนุญาตให้สอบ ให้อาจารย์ผู้สอนดำเนินการวัดผลและประเมินผล แล้วบันทึกผลการประเมินภายในระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำหรับการดำเนินการขอสอบรายวิชาที่ขาดสอบ มหาวิทยาลัยได้ประกาศแนวปฏิบัติในการพิจารณาการขอสอบของนักศึกษาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาค โดยประกาศได้กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์ยื่นคำร้องขอสอบ แนวทางการยื่นคำร้องขอสอบกลางภาคและปลายภาค และให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการพิจารณาการขอสอบกลางภาคและปลายภาค โดยมีรองอธิการบดีคนหนึ่งให้อธิการบดีมอบหมายเป็นประธาน ซึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณาการขอสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา”

จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาที่มายื่นคำร้องขอสอบรายวิชาที่ขาดสอบ ไม่ทราบกระบวนการขั้นตอน และปฏิทินการดำเนินการ แนวปฏิบัติ ในการขอสอบรายวิชาที่ขาดสอบ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคำร้องขอสอบของนักศึกษา ดังนั้น เพื่อให้มีนักศึกษาได้มีความรู้ ความเข้าใจ ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นคำร้องขอสอบรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาค เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินการขอสอบกลางภาคและปลายภาคได้ตรงตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และมีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักเกณฑ์การพิจารณาคำร้องขอสอบกลางภาคและปลายภาค สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ เรื่อง การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา ต่อไป


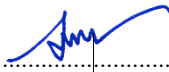
### ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2566



แบบ KM 3.1 : แผนการจัดการความรู้ที่ 1														
ชื่อหน่วยงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล														
ประเด็นการจัดการความรู้: การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในหน่วยงาน														
องค์ความรู้ที่จำเป็น : การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา														
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย: ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา														
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล : ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย														
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย :														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">ตัวชี้วัด</th> <th style="width: 30%;">เป้าหมายปี 2566</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มเป้าหมาย</td> <td>อย่างน้อย 1 ครั้ง</td> </tr> <tr> <td>กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา</td> <td>อยู่ในระดับมาก</td> </tr> <tr> <td>ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย</td> <td>อยู่ในระดับมาก</td> </tr> </tbody> </table>							ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2566	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มเป้าหมาย	อย่างน้อย 1 ครั้ง	กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	อยู่ในระดับมาก	ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย	อยู่ในระดับมาก
ตัวชี้วัด	เป้าหมายปี 2566													
จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มเป้าหมาย	อย่างน้อย 1 ครั้ง													
กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ ความเข้าใจ กระบวนการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	อยู่ในระดับมาก													
ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย	อยู่ในระดับมาก													
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ								
1	การบ่งชี้ความรู้ ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อทบทวนประเด็นองค์ความรู้และกำหนดประเด็นองค์ความรู้ที่ต้องการ ซึ่งได้สรุปประเด็นองค์ความรู้ คือ การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	พฤศจิกายน 2565	จำนวนองค์ความรู้	1 เรื่อง	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM								

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
2	<b>การสร้างและแสวงหาความรู้</b> 1. ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อวางแผนการดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้ รวมถึงการเสนอชื่อผู้มีความรู้และประสบการณ์ เรื่อง การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา เพื่อจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในสำนักทะเบียนและประมวลผล	พฤศจิกายน – ธันวาคม 2565	แผนการจัดการความรู้	1 ฉบับ	คณะกรรมการKM	คณะกรรมการ KM
	2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในสำนักทะเบียนและประมวลผล	มกราคม 2566	1) ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระดับความรู้ความเข้าใจ เรื่อง การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา 2) (ร่าง) แนวปฏิบัติการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	1) ระดับมาก  2) 1 ฉบับ	บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล	คณะกรรมการ KM
3	<b>การจัดความรู้ให้เป็นระบบ</b> ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อวางแผนดำเนินการสร้างความรู้และจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยรวบรวมความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ และองค์ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากร เรื่อง การยื่น	กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2566	1) แนวปฏิบัติและขั้นตอนการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	1) 1 ฉบับ	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
	คำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา เพื่อทำการกำหนดแนวปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา เพื่อเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ		2) (ร่าง) คู่มือการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	2) 1 ฉบับ		
4	<b>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b> จัดทำคู่มือการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	มีนาคม – เมษายน 2566	เล่มคู่มือการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา	1 ฉบับ	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM
5	<b>การเข้าถึงความรู้</b> จัดทำข้อมูลองค์ความรู้ เรื่อง การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา ประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผ่านเว็บไซต์สำนักทะเบียนและประมวลผล และจัดส่งเล่มคู่มือการยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา ไปยังคณะ/วิทยาลัย	มีนาคม – เมษายน 2566	แหล่งเรียนรู้และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้	อย่างน้อย 2 แหล่งเรียนรู้	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM
6	<b>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b> 1. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้างานวิชาการคณะ/วิทยาลัย เรื่อง การยื่นคำร้องขอสอบในรายวิชาที่ขาดสอบกลางภาคและปลายภาคของนักศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำองค์ความรู้ไปใช้	พฤษภาคม 2566	ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย	ระดับมาก	1.อาจารย์ที่ปรึกษา 2. หัวหน้างานวิชาการ คณะ/วิทยาลัย	คณะกรรมการ KM

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
	2. เข้าร่วมกิจกรรมในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย (ตลาดนัด KM)	พฤษภาคม 2566	ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมแลกเปลี่ยนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย	ระดับมาก	ผู้เข้าร่วมงานตลาดนัด KM	คณะกรรมการ KM
7	<b>การเรียนรู้</b> สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ เพื่อนำเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารสำนัก เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาต่อไป	มิถุนายน 2566	รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้	1 ฉบับ	ผู้บริหาร/ คณะกรรมการบริหารสำนัก	คณะกรรมการ KM
<p>ผู้เสนอ.....</p> <p>(อาจารย์ ดร.จิตรภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)</p>			<p>ผู้อนุมัติ.....</p> <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)</p>			

# คณะผู้จัดทำแผนการจัดการความรู้



## จัดทำแผนการจัดการความรู้

คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักทะเบียนและประมวลผล

- |                                |                 |                            |
|--------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา     | ปัญญา           | ที่ปรึกษา                  |
| 2. อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์        | ธาราพิทักษ์วงศ์ | ประธานกรรมการ              |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ | ไชยาโส          | กรรมการ                    |
| 4. นางเสาร์คำ                  | เมืองแก้ว       | กรรมการ                    |
| 5. นางพัชรินทร์                | เค็ดเวิร์ด      | กรรมการ                    |
| 6. นางสาวยุพิน                 | ธียนันต์        | กรรมการ                    |
| 7. นายเอนก                     | ณะชัยวงศ์       | กรรมการ                    |
| 8. นางสาวรักษิณา               | วงศ์ชัยพันธ์    | กรรมการ                    |
| 9. นางอรสา                     | วงศ์สว่าง       | กรรมการ                    |
| 10. นางสาวพิชฌาย์ธรรณ์         | ไชยสุวรรณ       | กรรมการ                    |
| 11. นางมัทธา                   | ปิ่นทะนา        | กรรมการ                    |
| 12. นายวินัย                   | กันขัติ         | กรรมการ                    |
| 13. นายเจนณรงค์                | หุ่่งปิ่นคำ     | กรรมการ                    |
| 14. นายยงยุทธ                  | แสนใจพรม        | กรรมการและเลขานุการ        |
| 15. นางสาวนิตยา                | พุทธิ           | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

## ผู้รวบรวมเนื้อหา จัดทำรูปเล่ม

นางสาวนิตยา พุทธิ

## ผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแผนการจัดการความรู้

อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์

## ผู้ออกแบบปก

นางสาวพิชฌาย์ธรรณ์ ไชยสุวรรณ





📍 สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
202 ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300

☎ โทรศัพท์ 053-88-5960 - 80

🖨 โทรสาร 053-88-5970