

แผนการจัดการความรู้ Knowledge Management



ประจำปีงบประมาณ
2564

CMRU

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน



1. ประวัติความเป็นมา

สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้รับการแบ่งส่วนราชการครั้งแรกของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2530 งานด้านทะเบียนและวัดผล จากเดิมที่มีการแบ่งงานรับผิดชอบของงานทะเบียนและวัดผล ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี เรียกว่า "แผนกทะเบียนและวัดผล" ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ส่วนงานบริหารหลักสูตรและบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน หน่วยวัดผล การศึกษา และหน่วยส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารงานวิชาการ ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ในวันที่ 12 มีนาคม 2530 ได้มีการประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 ได้แบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครู เป็น 10 หน่วยงาน และมีสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่ง โดยมีอาจารย์ ทศนีย์ ยอดอินทร์ เป็นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการคนแรก มีการแบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น ฝ่ายต่าง ๆ 6 ฝ่ายคือ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายหลักสูตร และแผนการสอน ฝ่ายห้องสมุด และฝ่ายเอกสารตำรา

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

ปีการศึกษา 2533 ได้มีการปรับระบบโครงสร้างงานภายใน โดยลดงานที่เพิ่มจากงานเดิม 4 งาน ให้คงไว้เพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้น ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ในลักษณะของคณะกรรมการประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานสวัสดิการและข้อมูลผลการศึกษา

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

- ด้านธุรการวิชาการ ประกอบด้วยฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนและวัดผล

- งานโครงการและงานเฉพาะกิจ ประกอบด้วยสำนักงานคณะกรรมการประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โครงการพัฒนาการเรียนการสอน โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษโครงการรณรงค์ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา

ในการดำเนินการดังกล่าวมีการประสานการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งถือว่าเป็น "ยุคทองของสำนักส่งเสริมวิชาการ" ที่มีการกระจายการทำงาน มีการสร้างสรรค์งานใหม่ๆ อย่างมากมาย

ปีการศึกษา 2537 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมผิว ชื่นตระกูล ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2538 อาจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น เป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ จึงมีการสรรหาผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการ

ปีการศึกษา 2543 สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้มีการปรับปรุงหน่วยงาน โดยแยกงานวิทยบริการออกไปเป็นศูนย์วิทยบริการ มีภาระงานเทียบเท่าคณะ มีการบริหารงานอย่างอิสระ สำนักส่งเสริมวิชาการมีลักษณะงานที่รับผิดชอบที่สำคัญ 3 ด้าน คืองานเลขานุการ งานทะเบียนและวัดผล และงานจัดการศึกษา

ปีการศึกษา 2544 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สันต์ จินดารัตนาภรณ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2548 อาจารย์พวงทอง พร้อมไท ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

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

ปีการศึกษา 2552 อาจารย์พิชัย ระบอบ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2554 ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา หงษ์วงศ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมีการแบ่งส่วนราชการในสำนักผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ออกเป็น 2 งาน ดังนี้ คือ งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียนและประมวลผล

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

ปี พ.ศ. 2558 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี มณีโกศล ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล และมีการเปลี่ยนชื่อส่วนราชการ จากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็น สำนักทะเบียนและประมวลผล

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

ปี พ.ศ. 2560 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกษรา ปัญญา ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

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	ศิริจันทร์ชื่น	2538 - 2544
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์	จินดารัตนาภรณ์	2544 - 2548
อาจารย์พวงทอง	พร้อมไท	2548 – 2552
อาจารย์พิชัย	ระบอบ	2552 - 2553
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา	หงษาวงศ์	2554 – 2557
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี	มณีโกศล	2558 – 2560
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา	ปัญญา	2560 – ปัจจุบัน

3. ตราสัญลักษณ์



4. สีประจำของหน่วยงาน



สีชมพูกล้วยไม้

5. ปรัชญา

การบริการที่ประทับใจ ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่การบริการ
ที่มีคุณภาพ

6. วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผล มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนทางการศึกษา
และการให้บริการที่มีคุณภาพ

7. พันธกิจ

- 1) พัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผล
การศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษาและประสานงานการบริหารหลักสูตรการ
จัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 3) พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนางานสำนักทะเบียนและประมวลผล

8. ภารกิจ

- 1) บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา
- 2) ดำเนินงานด้านการรับนักศึกษา
- 3) ดำเนินงานด้านทะเบียนและประมวลผล
- 4) ดำเนินงานด้านการจัดการเรียนการสอน
- 5) ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

9. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษา โดยมีการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- 3) เพื่อประสานงานการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน

10. ค่านิยมหลัก

R	Respect	ความน่าเชื่อถือ
E	Effectiveness	ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ
G	Guide	แนะนำให้คำปรึกษา
I	Innovation	ด้วยนวัตกรรม
S	Service Mind	การให้บริการด้วยใจ

11. อัตลักษณ์

“บริการแบบกัลยาณมิตร ส่งเสริมการผลิตบัณฑิตด้วย ICT”

12. เอกลักษณ์

“ระบบงานทันสมัย ใส่ใจบริการ ทำงานเป็นทีม”

13. แผนยุทธศาสตร์

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการรับนักศึกษา
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบทะเบียนและประมวลผล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ประสานงานด้านการบริหารจัดการหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ

13. ที่ตั้ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300



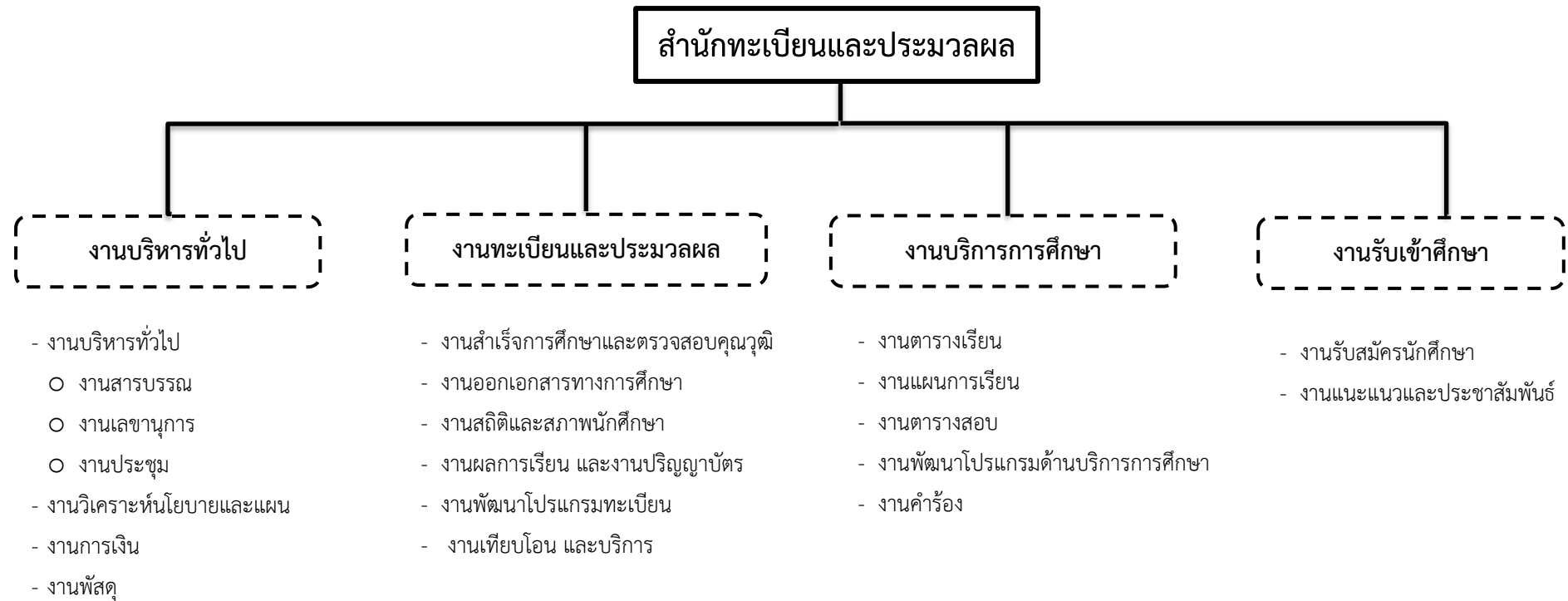
ที่ตั้งสำนักทะเบียนและประมวลผล



เลือกดูที่ตั้งอาคารต่างๆ

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

14. โครงสร้างองค์กร



ส่วนที่ 2 กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้



1. ความหมายของการจัดการความรู้

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

2. ประเภทองค์ความรู้ในองค์กร

องค์ความรู้ในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) คือความรู้ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดได้ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น หนังสือ ทฤษฎี แนวปฏิบัติ และคู่มือ

2) ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ หรือพรสวรรค์ของบุคคล ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึกให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน (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 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 หรือ การดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง และควรทำการสื่อสารกับบุคลากร เช่น การจัดทำวารสาร / จุลสาร KM การจัดทำเว็บไซต์ KM การจัดทำบันทึกบทความของตนเองลงบนเว็บไซต์ หรือ Web Blog เป็นต้น

4. กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร

กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กรมี 7 ขั้นตอน

4.1 การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น (การบ่งชี้ความรู้)

เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง

กิจกรรม : การประชุมของคณะกรรมการจัดการความรู้/การประชุมบุคลากร/การประชุมกลุ่มย่อยตามสายงานเพื่อให้ได้หัวข้อองค์ความรู้ในเรื่องที่ต้องการ

4.2 การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ (การสร้างและแสวงหาความรู้)

ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไร จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร

กิจกรรม : การเชิญวิทยากรมาบรรยาย / การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มเพื่อให้ได้ความรู้ตามข้อ 1

4.3 การสร้างความรู้/แนวปฏิบัติ (การจัดความรู้ให้เป็นระบบ)

จะแบ่งประเภทหัวข้ออย่างไร

กิจกรรม : กำหนดหัวข้อความรู้ที่จะรวบรวม เช่น การพัฒนาหลักสูตรควรมีความรู้เกี่ยวกับความรู้เรื่องกฎระเบียบ และความรู้เรื่องบริการที่ดี เพื่อเตรียมการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4.4 การประยุกต์ใช้ความรู้/แนวปฏิบัติในงาน (การประมวลและกลั่นกรองความรู้)

จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้อย่างไร

กิจกรรม : ออกแบบฟอร์มการรายงานผลหรือการจัดเก็บความรู้ที่เหมือนกัน มีการนำข้อมูลที่ได้ถอดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นลายลักษณ์อักษร

4.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำความรู้/แนวปฏิบัติไปใช้ (การเข้าถึงความรู้)

การนำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่

กิจกรรม : ใช้บอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดงานนิทรรศการ

4.6 การปรับปรุงเป็นชุดความรู้/แนวปฏิบัติ (การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้)

มีการแบ่งปันความรู้ให้กันหรือไม่

กิจกรรม : กรณีเป็นความรู้ที่ชัดเจนอาจจัดทำเป็นเอกสาร แผ่นพับ คู่มือปฏิบัติงาน เผยแพร่ระบบสารสนเทศ กรณีเป็นความรู้ที่ฝังลึกในบุคคล อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน การทำกิจกรรมร่วมกันในช่วงเช้าก่อนที่จะเริ่มทำงานในแต่ละวัน หรือจัดประชุม Morning talk

4.7 การประเมินผลการดำเนินงาน (การเรียนรู้)

ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่

กิจกรรม : มีการจัดทำ การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสรุปรายงานผลให้ผู้บริหาร และบุคลากรทราบ การติดตามประเมินผลจากบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม การนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาต่อไป การมอบรางวัลสำหรับคนคุณภาพในองค์กร

5. ที่มาและความสำคัญของการจัดการความรู้

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปีที่ผ่านมาไม่มีการปฐมนิเทศนักศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผลจึงได้จัดทำสื่อวีดิทัศน์ ประชาสัมพันธ์ แนะนำการลงทะเบียน แจ้งไปยังอาจารย์ปรึกษา และมีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียน แต่ยังคงพบว่านักศึกษาบางกลุ่มไม่สามารถลงทะเบียนตามระยะเวลาที่กำหนดได้ บางกลุ่มลงทะเบียนไม่สำเร็จ หรือไม่เสร็จสิ้นกระบวนการ (ดังตารางที่ 2.1) สำนักทะเบียนและประมวลผลได้เล็งเห็นถึงปัญหาและความสำคัญของการลงทะเบียนของนักศึกษา จึงได้มีการจัดการความรู้ เรื่อง การลงทะเบียน เพื่อนำประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลจากประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำแนวปฏิบัติ และคู่มือการลงทะเบียนฉบับปรับปรุงต่อไป

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลการสังเคราะห์คำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ

เหตุผลในการยื่นขอลงทะเบียน	ภาคเรียน 1/2562	ภาคเรียน 2/2562	ภาคเรียน 3/2562	ภาคเรียน 1/2563	ภาคเรียน 2/2563	รวม	คิดเป็น ร้อยละ
ไม่ได้ยืนยันการลงทะเบียนในระบบลงทะเบียน	40	30	25	39	32	166	23.02
จ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาล่าช้า เลยกภาคเรียน ที่ร้องขอแล้ว	25	25	17	24	28	119	16.50
เรียนเกินจำนวนหน่วยกิต ย้ายสถานศึกษา รายวิชาที่ลงทะเบียนมีจำนวนรับเต็ม	26	42	16	20	21	125	17.34
ได้เกรด M I ไม่สามารถยืนยันรายวิชาได้	30	25	16	27	38	136	18.86
อื่น ๆ เช่น ตารางเรียนตารางสอบซ้ำ ค้นหา รายวิชาไม่เจอ	26	27	20	30	34	137	19.00
ยื่นคำร้องมากกว่า 1 ครั้ง	-	11	3	11	13	38	5.27
รวม	147	160	97	151	166	721	100.00

ภาคเรียนที่ 1/2562 นักศึกษาลงทะเบียน 17,189 คน โดยมีนักศึกษายื่นคำร้องทั่วไป (ขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ)
จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86

ภาคเรียนที่ 2/2562 นักศึกษาลงทะเบียน 16,169 คน โดยมีนักศึกษายื่นคำร้องทั่วไป (ขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ)
จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99

ภาคเรียนที่ 3/2562 นักศึกษาลงทะเบียน 3,098 คน โดยมีนักศึกษายื่นคำร้องทั่วไป (ขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ)
จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13

ภาคเรียนที่ 1/2563 นักศึกษาลงทะเบียน 16,788 คน โดยมีนักศึกษายื่นคำร้องทั่วไป (ขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ)

จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90



ภาคเรียนที่ 2/2563 นักศึกษาลงทะเบียน 15,871 คน โดยมีนักศึกษายื่นคำร้องทั่วไป (ขอลงทะเบียนเรียนหลังระยะเวลาที่กำหนดในปฏิทินวิชาการ)

จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05

ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2564




แบบฟอร์ม 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน				
ชื่อหน่วยงาน: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดตามคำรับรองของ กพร. หรือการประกันคุณภาพ	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตาม ประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการ ทางการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพ	1. เพื่อให้ได้ขั้นตอน แนวปฏิบัติและ แนวทางในการ ลงทะเบียน 2. ได้คู่มือ การใช้งานระบบ ลงทะเบียนออนไลน์	ร้อยละของคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลา ที่กำหนด ภาคการศึกษาที่ 1/2564	ร้อยละของคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลัง ระยะเวลาที่กำหนด ภาคการศึกษาที่ 1/2564 ไม่เกิน 0.60 ของจำนวน นักศึกษาที่ลงทะเบียน ภาคการศึกษาที่ 1/2564	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษา ที่มีประสิทธิภาพ


องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ	
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์: พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: การลงทะเบียน
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้: เพื่อลดปริมาณการลงทะเบียนหลังระยะที่กำหนดไว้ในปฏิทินวิชาการ
	ตัวชี้วัดตามคำรับรองหรือการประกันคุณภาพและเป้าหมายที่เลือกไปจัดทำ KM : ประกันคุณภาพการศึกษาข้อที่ 1.4
 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 : การลงทะเบียน						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย: ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการศึกษา						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล : ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ						
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น (การบ่งชี้ความรู้)</p> <p>สังเคราะห์จากเอกสารคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียน หลังระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นคำร้องที่ระบุเหตุผลในการยื่น คำร้องฯพร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถาม เพื่อสอบถามข้อมูล ประเด็นปัญหาที่นักศึกษาไม่สามารถลงทะเบียนตามระยะเวลาที่กำหนดได้ ไปยังอาจารย์ที่ปรึกษาแต่ละคณะ/วิทยาลัย เพื่อนำข้อมูล มาจัดทำแนวปฏิบัติแนวทางการแก้ไขการลงทะเบียน</p>	มกราคม 2564	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM
2	<p>การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ (การสร้างและแสวงหาความรู้)</p> <p>จัดประชุมประสานงานวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ให้ได้ปัญหาจากการลงทะเบียนในภาคเรียนที่ผ่านมา เพื่อนำมาจัดทำแนวปฏิบัติแนวทางการแก้ไข และปรับปรุง คู่มือการลงทะเบียน</p>	มีนาคม – เมษายน 2564	ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมประชุมประสานงานวิชาการ	ระดับมาก	ผู้เข้าร่วมประชุม ประสานงาน วิชาการ	คณะกรรมการ KM

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
3	<p>การสร้างความรู้/แนวปฏิบัติ (การจัดความรู้ให้เป็นระบบ)</p> <p>จัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการลงทะเบียนของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อรวบรวมข้อมูลแนวปฏิบัติแนวทางการแก้ไขที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมประสานงานวิชาการ พร้อมทั้งจัดทำขั้นตอนแนวปฏิบัติในการลงทะเบียน และปรับคู่มือการลงทะเบียน</p>	มีนาคม – พฤษภาคม 2564	<p>1. ขั้นตอนและแนวปฏิบัติการลงทะเบียนออนไลน์</p> <p>2. คู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์</p>	<p>1 ชุด</p> <p>1 ฉบับ</p>	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM
4	<p>การประยุกต์ใช้ความรู้/แนวปฏิบัติในงาน (การประมวลและกลั่นกรองความรู้)</p> <p>จัดประชุมการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง การลงทะเบียนเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรของสำนักทะเบียนและประมวลผล</p>	พฤษภาคม 2564	ระดับความพึงพอใจ ในการเข้าร่วมประชุมการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง การลงทะเบียน	ระดับมาก	บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล	คณะกรรมการ KM
5	<p>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำความรู้/แนวปฏิบัติไปใช้ (การเข้าถึงความรู้)</p> <p>1. จัดส่งเอกสาร คู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ และแผ่นพับขั้นตอนและ แนวปฏิบัติการลงทะเบียนออนไลน์ ให้กับ อาจารย์/อาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษา</p>	พฤษภาคม 2564	ความพึงพอใจต่อการนำเอกสาร/คู่มือไปใช้ประโยชน์	ระดับมาก	อาจารย์/อาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษา	คณะกรรมการ KM

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
	2. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการประชุมอาจารย์/อาจารย์ที่ปรึกษา ปีการศึกษา 2564และหัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษาคณะ/วิทยาลัย เกี่ยวกับขั้นตอนและแนวปฏิบัติการลงทะเบียนออนไลน์ และการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์	พฤษภาคม 2564	ระดับความพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ระดับมาก	อาจารย์/อาจารย์ที่ปรึกษา และหัวหน้างานวิจัยและบริการการศึกษา	คณะกรรมการ KM
6	การปรับปรุงเป็นชุดความรู้/แนวปฏิบัติ (การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้) 1. รวบรวมข้อมูล หรือข้อคำถามจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำมาปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ และเอกสารแผ่นพับขั้นตอนและแนวปฏิบัติการลงทะเบียนออนไลน์ ให้มีความสมบูรณ์ 2. เข้าร่วมตลาดนัด KM ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1) พฤษภาคม 2564 2) มิถุนายน 2564	1) คู่มือการใช้งานระบบลงทะเบียนออนไลน์ 2) ระดับความพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1 ชุด ระดับมาก	คณะกรรมการ KM ผู้เข้าร่วมงานตลาดนัด KM	คณะกรรมการ KM
7	การประเมินผลการดำเนินงาน (การเรียนรู้) นำคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนด ของปีภาคการศึกษาที่1/2564 มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับข้อมูลคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนด ของภาคการศึกษาที่ 1/2563 และ 2/2563 ที่ผ่านมา	มิถุนายน 2564	ร้อยละของคำร้องทั่วไป เรื่อง ขอลงทะเบียนหลังระยะเวลาที่กำหนด ภาคการศึกษาที่ 1/2564 ไม่เกิน 0.60 ของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนภาคการศึกษาที่ 1/2564	ร้อยละ 20	นักศึกษา	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. อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ | ธาราพิทักษ์วงศ์ | รองประธานกรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ | ไชยาโส | กรรมการ |
| 4. นางเสาร์คำ | เมืองแก้ว | กรรมการ |
| 5. นางพัชรินทร์ | เค็ดเวิร์ด | กรรมการ |
| 6. นางสาวยุพิน | ธียนันต์ | กรรมการ |
| 7. นายเอนก | ณะชัยวงศ์ | กรรมการ |
| 8. นายบุญแทน | ฤทธิไตรภพ | กรรมการ |
| 9. นางสาวรัชชิณา | วงศ์ชัยพันธ์ | กรรมการ |
| 10. นางอรสา | วงศ์สว่าง | กรรมการ |
| 11. นายยงยุทธ | แสนใจพรม | กรรมการและเลขานุการ |
| 12. นางสาวนิตยา | พุทธิ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 13. นางสาวพิชฌาย์ธรณ์ | ธรรมชัย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้รวบรวมเนื้อหา จัดทำรูปเล่ม

นางสาวนิตยา พุทธิ

ผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแผนการจัดการความรู้

อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์

ผู้ออกแบบปก

นางสาวพิชฌาย์ธรณ์ ธรรมชัย

