


CMRU

# แผนการจัดการความรู้

## KNOWLEDGE MANAGEMENT

## ประจำปีงบประมาณ 2565

สำนักทะเบียนและประมวลผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

# ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน



## 1. ประวัติความเป็นมา

สำนักส่งเสริมวิชาการ ได้รับการแบ่งส่วนราชการครั้งแรกของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2530 งานด้านทะเบียนและวัดผล จากเดิมที่มีการแบ่งงานรับผิดชอบของงานทะเบียนและวัดผล ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี เรียกว่า "แผนกทะเบียนและวัดผล" ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ส่วนงานบริหารหลักสูตรและบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน หน่วยวัดผลการศึกษา และหน่วยส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ ขึ้นตรงกับรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ในวันที่ 12 มีนาคม 2530 ได้มีการประกาศแบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 ได้แบ่งส่วนราชการของวิทยาลัยครู เป็น 10 หน่วยงาน และมีสำนักส่งเสริมวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่ง โดยมีอาจารย์ทัศนีย์ ยอดอินทร์ เป็นผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการคนแรก 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 ได้มีการปรับระบบโครงสร้างงานภายใน โดยลดงานที่เพิ่มจากงานเดิม 4 งาน ให้คงไว้เพียง 2 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน 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 ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์ จินดารัตนาภรณ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2548 อาจารย์พวงทอง พร้อมไท ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

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

ปีการศึกษา 2552 อาจารย์พิชัย ระบอบ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2554 ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยา หงษาวงศ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

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 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 | ชื่นตระกูล | 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

สีชมพูกลีบบัว

## 5. ปรัชญา

ก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยี มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน มุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ

## 6. วิสัยทัศน์

สำนักทะเบียนและประมวลผล มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานด้านการศึกษาและการให้บริการที่มีคุณภาพ

## 7. พันธกิจ

1. สนับสนุนการจัดการศึกษาทั้งในระบบปริญญาและระบบคลังหน่วยกิต
2. พัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษา
3. พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร

## 8. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาทั้งในระบบปริญญาและระบบคลังหน่วยกิต
2. เพื่อพัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรองรับการสำเร็จการศึกษา
3. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการศึกษาให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร

## 9. ค่านิยมหลัก

| | | |
|---|---|---|
| R | Reliability | สร้างความน่าเชื่อถือ |
| E | Effectiveness | ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิผล |
| 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

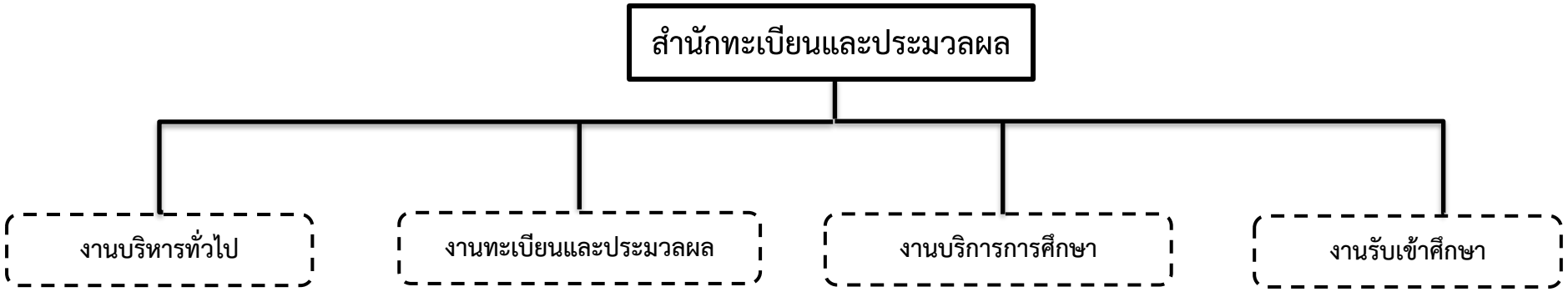
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 รักษาความปลอดภัยและการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศด้านงานวิชาการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีคุณภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

## 13. ที่ตั้ง

สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เลขที่ 202 ถนนช้างเผือก ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

## 14. โครงสร้างองค์กร




- งานบริหารทั่วไป
  - งานสารบรรณ
  - งานเลขานุการ
  - งานประชุม
- งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- งานการเงิน
- งานพัสดุ

- งานสำเร็จการศึกษาและตรวจสอบคุณวุฒิ
- งานออกเอกสารทางการศึกษา
- งานสถิติและสภาพนักศึกษา
- งานผลการเรียน และงานปริญญาบัตร
- งานพัฒนาโปรแกรมทะเบียน
- งานเทียบโอน และบริการ

- งานตารางเรียน
- งานแผนการเรียน
- งานตารางสอบ
- งานพัฒนาโปรแกรมด้านบริการการศึกษา
- งานคำร้อง

- งานรับสมัครนักศึกษา
- งานแนะแนวและประชาสัมพันธ์

# ส่วนที่ 2 กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้

## 1. ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management : KM) เป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาฐานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (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 สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันการยอมรับผู้อื่น เกิดการทำงานเป็นทีมงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ยั่งยืนขององค์กร

## 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้

1) ผู้บริหาร ควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนในการจัดกิจกรรมการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประเมิน และการจัดงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2) จิตอาสา หน่วยงานควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้

3) สร้างทีมขับเคลื่อน หน่วยงานควรพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นผู้ที่มีความสามารถดำเนินการการจัดการความรู้ เช่น สร้างบุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย (Knowledge Facilitator) เป็นต้น

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

5) การปรับทัศนคติบุคลากร เป็นการสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร 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 การสร้างบรรยากาศใหม่ให้เร้าใจ เป็นต้น

9) การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หน่วยงานควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ สกัดขุมความรู้และบันทึกไว้ใช้งานสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือกระบวนการสภากาแฟโลก (World Cafe) เป็นต้น

10) การให้รางวัลหรือการยกย่องชมเชย เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้โดยการประเมินผลการดำเนินงาน การประกวดเรื่องเล่าเร้าพลัง การประกวด CoP ดีเด่น การมอบโล่รางวัลหรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

11) การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document) เพื่อให้สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ หน่วยงานควรเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น จดหมายเวียน ประกาศ แผนงาน เอกสารการถอดบทเรียน คู่มือการจัดการความรู้ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้อาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บเอกสาร 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 และความรู้เรื่องการบริการที่ดี เพื่อเตรียมการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

**4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้**

จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้อย่างไร

กิจกรรม : ออกแบบฟอร์มการรายงานผลหรือการจัดเก็บความรู้ที่เหมือนกัน มีการนำข้อมูลที่ได้ถอดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นลายลักษณ์อักษร

**4.5 การเข้าถึงความรู้**

การนำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่

กิจกรรม : ใช้บอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดงานนิทรรศการ

**4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

มีการแบ่งบันความรู้ให้กันหรือไม่

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

**4.7 การเรียนรู้**

ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่

กิจกรรม : มีการจัดทำการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสรุปรายงานผลให้ผู้บริหารและบุคลากรทราบ การติดตามประเมินผลจากบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม การนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาปีต่อไป การมอบรางวัลสำหรับคนคุณภาพในองค์กร

## 5. ที่มาและความสำคัญของการจัดการความรู้

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้เปิดรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหรือเทียบเท่าในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหรือเทียบเท่าในระดับปริญญาตรี และนักศึกษาที่เคยศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือระดับปริญญาตรี เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษาตามความถนัด และความสนใจของผู้ศึกษา ทั้งนี้ การเทียบโอนผลการเรียนหรือการยกเว้นการเรียนต้องพิจารณาตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องหลักเกณฑ์การเทียบโอนผลการเรียนระดับปริญญาตรีเข้าสู่การศึกษาในระบบ พ.ศ. 2545 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องเกณฑ์การเทียบรายวิชา ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเทียบโอนผลการเรียน พ.ศ. 2557 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเทียบโอนผลการเรียน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยกเว้นการเรียน พ.ศ. 2557

จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาที่มาขอรับการยกเว้นการเรียนรายวิชา มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับขั้นตอนของการยกเว้นการเรียนรายวิชา และมีความสับสนในการยกเว้นรายวิชา ดังนั้น เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการยกเว้นการเรียนรายวิชาที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัย ทางสำนักทะเบียนและประมวลผลจึงได้เตรียมแผนการจัดการความรู้ เรื่อง การยกเว้นการเรียนรายวิชา เพื่อนำองค์ความรู้ดังกล่าวถ่ายทอดให้กับผู้เกี่ยวข้องและจัดทำคู่มือการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาหลักสูตร 4 ปี (เทียบโอน) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ต่อไป

# ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2565

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **แบบ KM 3.1 :** แผนการจัดการความรู้ที่ 1 | | | | | | |
| **ชื่อหน่วยงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล** | | | | | | |
| **ประเด็นการจัดการความรู้**: การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ภายในหน่วยงาน | | | | | | |
| **องค์ความรู้ที่จำเป็น :** การยกเว้นการเรียนรายวิชา ระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) | | | | | | |
| **สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย:** ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการจัดการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย | | | | | | |
| **สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล :** ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสนับสนุนการจัดการศึกษา สำหรับคนทุกช่วงวัย | | | | | | |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **ระยะเวลา** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **กลุ่มเป้าหมาย** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| 1 | **การบ่งชี้ความรู้**<br>ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อทบทวนประเด็นองค์ความรู้และกำหนดประเด็นองค์ความรู้ที่ต้องการ ซึ่งได้สรุปประเด็นองค์ความรู้ คือ เรื่องการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) | กันยายน 2564-ธันวาคม 2564 | จำนวนองค์ความรู้ | 1 เรื่อง | คณะกรรมการ KM | คณะกรรมการ KM |
| 2 | **การสร้างและแสวงหาความรู้**<br>ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้เพื่อวางแผนการดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้ รวมถึงการเสนอชื่อผู้มีความรู้และประสบการณ์เรื่องการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) เพื่อเชิญมาร่วมจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในสำนักทะเบียนและประมวลผล | มีนาคม 2565 | 1) ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>2) (ร่าง) แนวปฏิบัติและขั้นตอนการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) | 1) ระดับมาก<br>2) 1 ฉบับ | บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล | คณะกรรมการ KM |

| ลำดับ | กิจกรรม | ระยะเวลา | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | กลุ่มเป้าหมาย | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ**<br>ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อวางแผนดำเนินการสร้างความรู้และจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยรวบรวมความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ และองค์ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) เพื่อทำการกำหนดขั้นตอนและการดำเนินการในการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) เพื่อเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ | มีนาคม 2565 – เมษายน 2565 | 1) แนวปฏิบัติและขั้นตอนการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน)<br>2) (ร่าง) คู่มือการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) | 1 ฉบับ<br>1 ฉบับ | คณะกรรมการ KM | คณะกรรมการ KM |
| 4 | **การประมวลและกลั่นกรองความรู้**<br>จัดทำคู่มือการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) | เมษายน - พฤษภาคม 2565 | เล่มคู่มือการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) | 1 ฉบับ | คณะกรรมการ KM | คณะกรรมการ KM |
| 5 | **การเข้าถึงความรู้**<br>จัดทำข้อมูลองค์ความรู้ เรื่อง การยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) ประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผ่านเว็ปไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และจัดส่งเล่มคู่มือการยกเว้นการเรียนรายวิชาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี (เทียบโอน) ไปยังคณะ/วิทยาลัย | เมษายน - พฤษภาคม 2565 | แหล่งเรียนรู้และประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ | อย่างน้อย 2 แหล่งเรียนรู้ | คณะกรรมการ KM | คณะกรรมการ KM |

| ลำดับ | กิจกรรม | ระยะเวลา | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | กลุ่มเป้าหมาย | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้**<br>1. จัดประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน 4 ปีเทียบโอน ประธานหลักสูตร 4 ปี (เทียบโอน) หัวหน้างานวิชาการคณะ/วิทยาลัย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการนำองค์ความรู้ไปใช้ | พฤษภาคม 2565 | ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | ระดับมาก | 1.อาจารย์ที่ปรึกษาหมู่เรียน 4 ปีเทียบโอน<br>2. ประธานหลักสูตร 4 ปี (เทียบโอน)<br>3. หัวหน้างานวิชาการคณะ/วิทยาลัย | คณะกรรมการ KM |
| | 2. เข้าร่วมกิจกรรมในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย (ตลาดนัด KM) | มิถุนายน 2565 | ระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ | ระดับมาก | ผู้เข้าร่วมงานตลาดนัด KM | |
| 7 | **การเรียนรู้**<br>สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้เพื่อนำเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารสำนัก และบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาต่อไป | มิถุนายน 2565 | เอกสารการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ | 1 ฉบับ | ผู้บริหาร/คณะกรรมการบริหารสำนัก และบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล | คณะกรรมการ KM |

ผู้เสนอ.....
(อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)

ผู้อนุมัติ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกษรา ปัญญา)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)

# คณะผู้จัดทำแผนการจัดการความรู้

## จัดทำแผนการจัดการความรู้

คณะกรรมการการจัดการความรู 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 | ธิยานันต์ | กรรมการ |
| 7. | นายเอนก | ณะชัยวงค์ | กรรมการ |
| 8. | นายบุญแทน | ฤทธิไตรภพ | กรรมการ |
| 9. | นางสาวรักษิณา | วงค์ชัยขันธ์ | กรรมการ |
| 10. | นางอรสา | วงศ์สว่าง | กรรมการ |
| 11. | นางสาวพิชฌาย์ธรณ์ | ธรรมชัย | กรรมการ |
| 12. | นางอาภาวรรณ | ยะปะนัน | กรรมการ |
| 13. | นายยงยุทธ | แสนใจพรม | กรรมการและเลขานุการ |
| 14. | นางสาวนิตยา | พุทธิ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

## ผู้รวบรวมเนื้อหา จัดทำรูปเล่ม

นางสาวนิตยา พุทธิ

## ผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแผนการจัดการความรู้

อาจารย์ ดร.จิตราภรณ์ ธาราพิทักษ์วงศ์

## ผู้ออกแบบปก

นางสาวพิชฌาย์ธรณ์ ธรรมชัย

# OFFICE OF THE REGISTRAR
# CHIANG MAI RAJABHAT UNIVERSITY


0-5388-5960 - 80

202 ถ.ช้างเผือก ต.ช้างเผือก
อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300

www.academic.cmru.ac.th
www.reg.cmru.ac.th