



แผนการจัดการความรู้ (Knowledge management Action Plan)
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

บทสรุปผู้บริหาร

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 ที่ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามพระราชกฤษฎีกา”

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดแผนการจัดการความรู้ โดยเชื่อมโยงนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม นำวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย สู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พัฒนาผลการปฏิบัติงาน จากการจัดการความรู้ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน คณาจารย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สะท้อนผลการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี เนรมิตร)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1.1 ประกาศแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer) (พร้อมรายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบ)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในด้านการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นผู้บริหารด้านการจัดการความรู้ กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน พร้อมทั้งติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และคณะกรรมการประจำสำนักตามลำดับ คณะกรรมการจัดการความรู้ระดับสำนัก ประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากรภายในหน่วยงาน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี เนรมิตร	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ ดร. ณัฐชัย นิ่มนวล	รองประธานกรรมการ
3. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม	กรรมการ
4. อาจารย์ ดร. ภริตา พิมพ์พันธุ์	กรรมการ
5. นายธรรมนุญ จูทา	กรรมการ
6. นางสาวชนิษฐา พวงมณีนาค	กรรมการ
7. นางสาววิติยา หงส์เวียงจันทร์	กรรมการ
8. นางสาวสุทธิลักษณ์ ศรีสวัสดิ์	กรรมการ
9. นางสาวณณรรณ เอี่ยมมี	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดยุทธศาสตร์ให้เกิดการพัฒนากระบวนการเพื่อการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน
2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
3. กำกับดูแล หรือจัดวางระบบการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้
4. นำผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนและประสานงานเพื่อให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เสริมสร้างประสิทธิภาพและเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน
5. สนับสนุน ส่งเสริม และดำเนินการเพื่อให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงาน ได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน

6. วางแผนการดำเนินงานเพื่อให้มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ
7. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของแผนการจัดการความรู้ประจำปี เพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจหรือต่อคณะกรรมการประจำฯ
8. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่เกี่ยวข้อง

1.2 ขอบเขต KM (KM Focus Area)

- ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 3 ประเด็น ประกอบด้วย
ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
ประเด็นยุทธศาสตร์ 2. ส่งเสริมการพัฒนางานให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ
ประเด็นยุทธศาสตร์ 3. ส่งเสริมการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้ง 3 ประเด็น คณะกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้พิจารณาขอบเขตของการจัดการความรู้ ดังนี้

1. การปรับปรุงกระบวนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในยุคดิจิทัล
(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา)
2. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนางานการให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ)
3. การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน
(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3. ส่งเสริมการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี)

1.3 เป้าหมาย KM (Desired State)

- เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมด ที่สอดคล้องกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการ ประกอบด้วย
 1. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการรับสมัครนักศึกษา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว
 2. บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ
 3. เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาทักษะ สมรรถนะ ความสามารถของตนเอง และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานตามความรับผิดชอบ

1.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินการจัดการความรู้ตามเป้าหมายการจัดการความรู้ ที่เลือกทำ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร คือ
1. ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน ให้ความสำคัญด้านการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาระบบงานและบุคลากรและสนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
 2. มีบรรยากาศของความร่วมมือ การมีส่วนร่วมและความสนใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในหน่วยงาน และกับกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก
 3. บุคลากรในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง
 4. มีสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานที่เพียงพอ
 5. มีสถานการณ์ที่เอื้อต่อความต้องการปรับปรุงพัฒนางาน

แบบฟอร์ม 1 ขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Areas)

ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ			
	บุคลากร	หน่วยงาน	Stakeholder ของหน่วยงาน	มหาวิทยาลัย
1. การปรับปรุงกระบวนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในยุคดิจิทัล	บุคลากรภายในหน่วยงานทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการรับสมัครที่เปลี่ยนแปลงไป ตั้งแต่เริ่มเปิดรับสมัครจนถึงการรับรายงานตัวนักศึกษา	ได้พัฒนาระบบงานสนับสนุนการรับสมัครนักศึกษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในยุคดิจิทัล	ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ผ่านแพลตฟอร์มหลากหลาย	มหาวิทยาลัยมีแนวปฏิบัติในการรับสมัครนักศึกษา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยและมีระบบการให้บริการที่เป็นสากล	นักศึกษา คณาจารย์ ได้รับการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ	สร้างโอกาสในการเข้าศึกษาต่อกับมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น
3. การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน	มีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาตนเอง และงานในความรับผิดชอบ สามารถนำความรู้ ทักษะ ที่ได้ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ	การดำเนินงานภายในมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความรวดเร็ว	การบริหารงานเป็นระบบ มีขั้นตอนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

()
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี เนรมิตร (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)

แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขตการจัดการความรู้				
เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1	ขอบเขต KM ที่ 2	ขอบเขต KM ที่ 3	ขอบเขต KM ที่ n
1.สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์	5	5	5	
2.ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)	4	5	4	
3.มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง	4	5	4	
4.ต้องทำเพราะคนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	3	4	4	
5.ผู้บริหารให้การสนับสนุน	4	4	4	
6.เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน	3	4	4	
7.มีความพร้อมด้านทรัพยากร	4	4	4	
รวมคะแนน	27	31	29	
หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6, ปานกลาง = 3, น้อย = 1 <เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้>				
() ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)				

แบบฟอร์ม 3 เป้าหมายของการจัดการความรู้ (Desired State)	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ 1. การปรับปรุงกระบวนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในยุคดิจิทัล 2. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ 3. การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1 เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการรับสมัครนักศึกษา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว	- มีกิจกรรมชี้แจงทำความเข้าใจในกระบวนการรับสมัคร อย่างน้อย 2 ครั้ง - บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมการรับสมัคร ร้อยละ 100
เป้าหมาย KM ที่ 2 บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	- บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรทั้งหมด - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5
เป้าหมาย KM ที่ 3 เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาทักษะ สมรรถนะ ความสามารถของตนเอง และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของงานตามความรับผิดชอบ	- ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ สมรรถนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100
() ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)	

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป้าหมาย KM (Desired State) : เพื่อให้บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรทั้งหมด - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5								
ลำดับ	ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	1. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นความรู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม 2. พิจารณาประเด็นความรู้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ของสำนักฯ และกลุ่มเป้าหมาย	ก.ย. 64	- สามารถระบุความรู้ที่ต้องการได้	- ได้ความรู้ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบริการ	- เอกสารประกอบการประชุม	-	คณะกรรมการจัดการความรู้
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	1. สรุปรวบรวมข้อมูลกระบวนการเกี่ยวกับการรับให้บริการจากบุคลากรที่รับผิดชอบส่วนงานต่าง ๆ 2. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการ วิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	ก.ย.-ต.ค. 64	- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม	- ร้อยละ 100	- เอกสารแนวปฏิบัติ/ประกาศ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน		
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	1. จัดเตรียมระบบสนับสนุนการจัดเก็บองค์ความรู้ 2. สรุปลผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการปรับปรุง	ต.ค. - พ.ย. 64	- มีแหล่งจัดเก็บข้อมูลความรู้ - สรุปลผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- อย่างน้อย 1 ช่องทาง - สรุปลผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1 เล่ม	- เอกสาร - คอมพิวเตอร์		

สรุปงบประมาณการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้

[illegible]