



**รายงานสรุปผลดำเนินงาน
การจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา 2562
วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**



คำนำ

กระบวนการจัดการความรู้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับทัศนคติต่าง ๆ ของบุคลากรในหน่วยงานให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างทั่วถึง

วิทยาลัยนานาชาติ เป็นหน่วยจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งมีหลักสูตรในสังกัด 5 หลักสูตร ประกอบด้วย 2 ภาควิชา อันได้แก่ ภาควิชาภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และ ภาควิชาการจัดการธุรกิจเชิงนวัตกรรม แต่ละหลักสูตรมีการจัดการที่แตกต่างกันไป เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ร่วมกันจากทั้ง 5 หลักสูตร และการบริหารจัดการที่ดี วิทยาลัยนานาชาติจึงได้จัดทำโครงการจัดการความรู้ขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการผลิตบัณฑิต และการวิจัย ให้กับบุคลากรภายในวิทยาลัยนานาชาติ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการพัฒนาวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัย และชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้

คณะกรรมการจัดการความรู้
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้	1
แผนการจัดการความรู้ของวิทยาลัยนานาชาติ	7
- ขอบเขต KM Focus Areas (แบบฟอร์ม KM1)	8
- KM Action Plan แผนที่ 1 (แบบฟอร์ม KM 31)	10
- KM Action Plan แผนที่ 2 (แบบฟอร์ม KM 31)	13
สรุปการดำเนินการจัดการความรู้	15
- การจัดการเรียนการสอนยุคใหม่	15
- สำนักงานดี สมาชิกมีความสุข บริการเชิงรุก ทุกคนได้ขึ้นตำแหน่ง	17
แนวปฏิบัติ	19
- การเรียนการสอนยุคใหม่	20
- สำนักงานดี สมาชิกมีความสุข บริการเชิงรุก ทุกคนได้ขึ้นตำแหน่ง	24

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้

ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ตลอดจนสามารถนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการพัฒนาฐานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงแข่งขันได้สูง

ประเภทองค์ความรู้ในองค์กร

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่สามารถรวบรวม และถ่ายทอดได้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น หนังสือ ทฤษฎี แนวปฏิบัติ คู่มือต่างๆ บางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม
2. ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ ที่ยากจะถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือคำพูดออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม ความรู้ในรูปแบบดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เปลี่ยนให้เป็นความรู้ชัดเจนที่สามารถแลกเปลี่ยนกันได้โดยง่าย หากมีการจัดการความรู้ในองค์กร จะเกิดการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สมรรถนะ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับผู้อื่น เกิดการทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ยั่งยืนขององค์กร

เป้าหมายและการดำเนินการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
6. การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากขึ้น

โดยการที่ดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปแบบของลายลักษณ์อักษรหรือรูปแบบอื่นๆ ที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และรู้ความที่ปรากฏในคำนิยาม การใช้เหตุผล หรือทักษะในการปฏิบัติ (Tacit Knowledge) การดำเนินการจัดการความรู้จะมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ออกเป็น ๔ ส่วน คือ

1. การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม
2. การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ
3. ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร และ
4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่ประสิทธิภาพสูงสุด หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกันที่มีชุดความรู้ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลาโดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสภาพของตน และมีการทดลองใช้งาน การจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรกหรือแฝงอยู่ในทุกกิจกรรมของการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการความรู้

1. ผู้บริหาร ควรมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประเมิน และการจัดงบประมาณ อย่างต่อเนื่อง
2. จิตอาสา หน่วยงานควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานการจัดการความรู้
3. ทีมขับเคลื่อน หน่วยงานควรพัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพให้เป็นผู้ที่สามารถดำเนินการจัดการความรู้ได้ เช่น สร้างบุคลากรเพื่อทำหน้าที่เป็นคุณอำนวย (Knowledge Facilitator) หรือกระบวนการ เป็นต้น
4. กระบวนการ PDCA เพื่อให้การจัดการความรู้ในหน่วยงานดำเนินอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ควรนำหลักการ PDCA มาใช้ เช่น การวางแผนการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติตามแผน มีการบันทึก มีการนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ มีการวิเคราะห์ปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีคณะทำงานติดตามอย่างจริงจัง มีการรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ และมีคณะกรรมการเพื่อสนับสนุน
5. การปรับทัศนคติบุคลากร สร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร อาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงบุคลากร การร่วมงาน KM กับหน่วยงานอื่น เป็นต้น
6. การเปิดใจยอมรับ ให้บุคลากรยอมรับการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อาจดำเนินการได้โดยการทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอดแทรกกิจกรรมการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น Before Action Review (BAR) และ After Action Review (AAR)
7. การมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ควรเปิดรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งให้หน่วยงานที่สนใจเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
8. การสร้างบรรยากาศ ควรสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่างๆ เช่น กิจกรรมสภากาแฟ Story Telling การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศใหม่ให้เร้าใจ เป็นต้น
9. การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หน่วยงานควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อให้เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ สักตุนความรู้ และบันทึกไว้ใช้งานต่อ สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่ง

การเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสนทริยสนทนา (Dialogue) หรือ กระบวนการสภากาแพ็โลก (World Café) เป็นต้น

10. การให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร อาจทำได้โดยการประเมินผลการดำเนินงาน การประกวดเรื่องเล่าเร้าพลัง การประกวด CoP ดีเด่น การมอบโล่รางวัลหรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

11. การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document) เพื่อให้สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ หน่วยงานควรเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น จดหมายเวียน ประกาศ แผนงาน เอกสารการถอดบทเรียน คู่มือการจัดการความรู้ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้อาจใช้ระบบ IT มาช่วย

12. การสื่อสารภายในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ควรทำการสื่อสารกับบุคลากรโดย การจัดทำวารสาร/จุลสาร KM การจัดทำเว็บไซต์ KM การจัดบันทึกบทความของตนเองลงบนเว็บไซต์ หรือ Web Blog

ขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้

มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้

เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง

กิจกรรม: การประชุมของคณะกรรมการจัดการความรู้ การประชุมบุคลากร การประชุมกลุ่มย่อยตามสายงานเพื่อให้ได้หัวข้อองค์ความรู้ในเรื่องที่ต้องการ

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไร จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร

กิจกรรม: การเชิญวิทยากรมาบรรยาย การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม เพื่อให้ได้ความรู้ตามข้อ 1

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

จะแบ่งประเภทหัวข้อได้อย่างไร

กิจกรรม: กำหนดหัวข้อความรู้ที่จะรวบรวม เช่น การพัฒนาหลักสูตร ความรู้เรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับ ความรู้เรื่องบริการที่ดี เพื่อเตรียมการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้อย่างไร

กิจกรรม: ออกแบบฟอร์มการรายงานผล หรือการจัดเก็บความรู้ที่เหมือนกัน มีการนำเอาข้อมูลที่ได้ถอดออกมาเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นลายลักษณ์อักษร

5. การเข้าถึงความรู้

เรานำความรู้มาใช้งานได้ง่ายหรือไม่

กิจกรรม: ใช้ IT Web board หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดงานนิทรรศการ

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

มีการแบ่งปันความรู้ให้กันหรือไม่

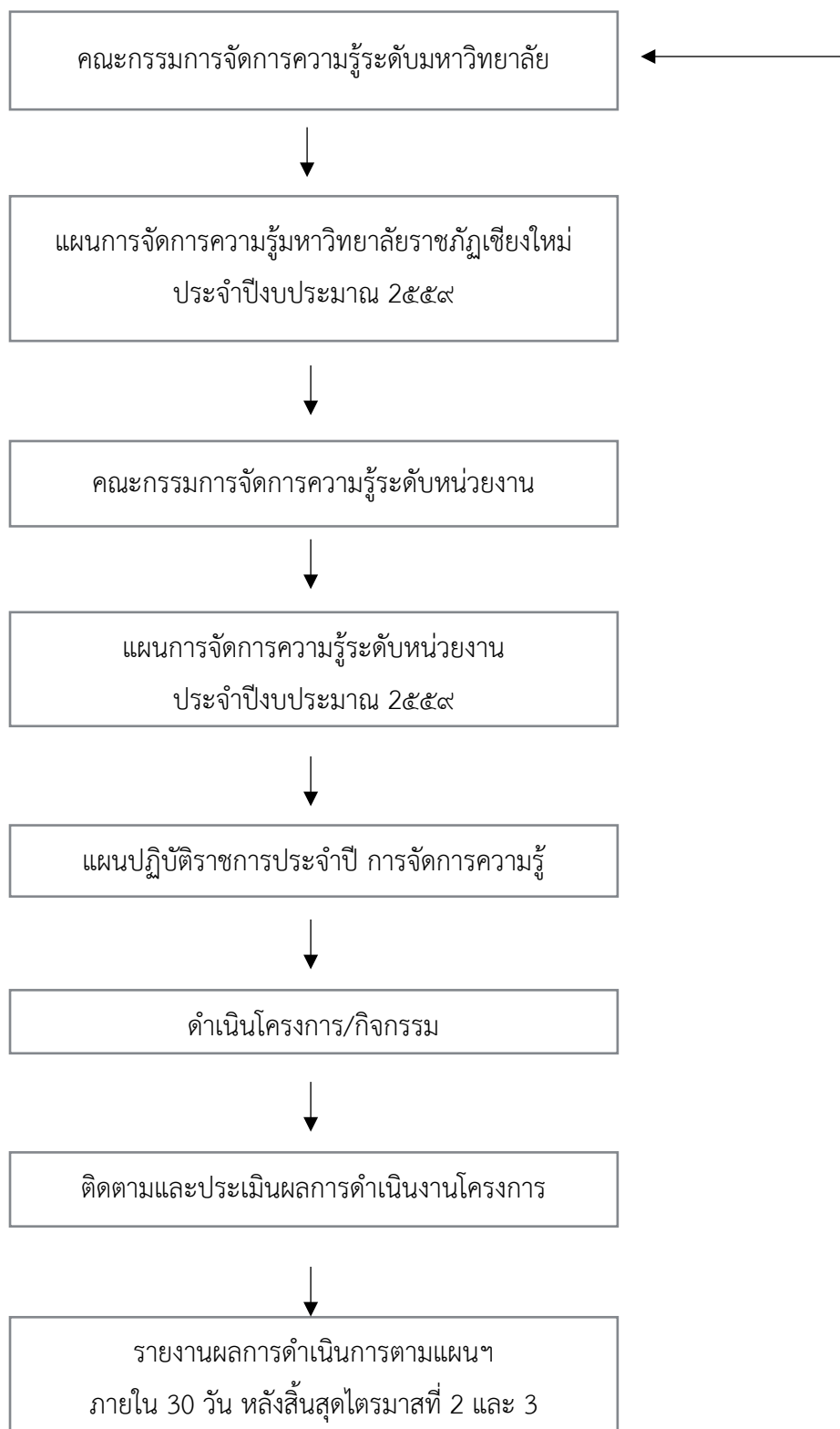
กิจกรรม: กรณีเป็นความรู้ที่ชัดแจ้งอาจจัดทำเป็นเอกสาร แผ่นพับ คู่มือปฏิบัติงาน เผยแพร่ระบบสารสนเทศ กรณีเป็นความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคล อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice, CoP) ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน การจัดประชุม Morning Talk

7. การเรียนรู้

ความรู้ันทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่

กิจกรรม: มีการจัดทำการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและสรุปรายงานผลให้ผู้บริหารและบุคลากรทราบ การติดตามประเมินผลจากบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม การนำเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาปีต่อไป การมอบรางวัลสำหรับคนคุณภาพในองค์กร

แผนภูมิการนำแผนการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ



การติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัยจะติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินว่าแต่ละโครงการสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และผลจากการดำเนินงานนั้นสนับสนุนให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ข้อมูลที่ได้จากการติดตามและการประเมินผลจะนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัยเพื่อรายงานให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานและใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน หรือเพื่อปรับเปลี่ยนเป้าหมายหรือกิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรและบริบทที่เปลี่ยนแปลงรวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารต่อไป

แผนการจัดการความรู้ของวิทยาลัยนานาชาติ

แนวคิดในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของวิทยาลัยนานาชาติ

แนวคิดในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยกระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

- 1) การกำหนดความรู้ที่จำเป็น
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การสร้างความรู้ / แนวปฏิบัติ
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ / แนวปฏิบัติในงาน
- 5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ / การนำความรู้ / แนวปฏิบัติไปใช้
- 6) การปรับปรุงเป็นชุดความรู้ / แนวปฏิบัติ
- 7) การประเมินผลการดำเนินงานและรายงานต่อมหาวิทยาลัย

วิทยาลัยนานาชาติ ได้กำหนดแผนกิจกรรมโดยครอบคลุมยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติ ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และการจัดการธุรกิจเชิงนวัตกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการของวิทยาลัยนานาชาติให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้แก่

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารของมหาวิทยาลัย

แผนการจัดการความรู้

เพื่อให้เป็นไปตามแผนดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้วิทยาลัยนานาชาติได้จัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อให้การดำเนินการในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีระบบ

แบบฟอร์ม KM 1 : ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของวิทยาลัยนานาชาติ

แบบฟอร์ม KM 1 : ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของวิทยาลัยนานาชาติ				
ขอบเขต KM (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ			
	นักศึกษา/บัณฑิต	อาจารย์/บุคลากร	มหาวิทยาลัย	นโยบายที่เกี่ยวข้อง
1. การจัดการเรียนการสอนยุคใหม่	นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่มีความทันสมัย	อาจารย์มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนที่ทันสมัย	คุณภาพของนักศึกษาและบัณฑิตสูงขึ้น มีความรู้และทักษะมากขึ้น	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติและมหาวิทยาลัย รวมถึงตอบสนองนโยบายการพัฒนาบุคลากรและการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การพัฒนาศักยภาพของพนักงานสายสนับสนุน	นักศึกษาได้รับบริการจากพนักงานสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ	พนักงานสายสนับสนุนมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นในการเสริมสร้างศักยภาพในการทำงาน	มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติและมหาวิทยาลัย รวมถึงตอบสนองนโยบายการพัฒนาบุคลากรและการประกันคุณภาพการศึกษา

การกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้ที่ 1 การผลิตบัณฑิต	ประเด็นยุทธศาสตร์: ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาเพื่อการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการจัดการธุรกิจเชิงนวัตกรรม
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: การจัดการเรียนการสอนในยุคใหม่
	ตัวชี้วัดประกันคุณภาพและเป้าหมายที่เลือกไปจัดทำ KM: การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ 5.3 และระดับคณะ ตัวบ่งชี้ 5.1
แผนการจัดการความรู้ที่ 2 ระบบบริหารจัดการของวิทยาลัยนานาชาติ	ประเด็นยุทธศาสตร์: ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการของวิทยาลัยนานาชาติ
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: การเพิ่มศักยภาพของพนักงานสายสนับสนุน
	ตัวชี้วัดประกันคุณภาพและเป้าหมายที่เลือกไปจัดทำ KM: การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับคณะ ตัวบ่งชี้ 5.1

แบบ KM 3.1 : แผนการจัดการความรู้ที่ 1 การผลิตบัณฑิต						
ชื่อหน่วยงาน : วิทยาลัยนานาชาติ						
ประเด็นการจัดการความรู้ : การเรียนการสอนยุคใหม่						
องค์ความรู้ที่จำเป็น : การจัดการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย การจัดการเรียนการสอนออนไลน์						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติ : ยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาเพื่อการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์และการจัดการธุรกิจเชิงนวัตกรรม						
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น คือ การเรียนการสอนในยุคใหม่และมีความทันสมัย การสอนออนไลน์ <u>วิธีการสู่ความสำเร็จ</u> ประชุมคณาจารย์วิทยาลัยนานาชาติเพื่อกำหนดความรู้	พฤศจิกายน 2562	รายงานการประชุม	1 เล่ม	อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ	คณะกรรมการจัดการความรู้ของวิทยาลัยนานาชาติ
2	การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ <u>วิธีการสู่ความสำเร็จ</u> แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์ประจำที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์	มีนาคม 2563	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการสอน การวัดและประเมินผล	1 ครั้ง	อาจารย์วิทยาลัยนานาชาติ	คณะกรรมการจัดการความรู้ของวิทยาลัยนานาชาติ
3	การสร้างแนวปฏิบัติ <u>วิธีการสู่ความสำเร็จ</u> จัดทำแนวปฏิบัติในการสอนออนไลน์และการจัดการเรียนการสอนยุคใหม่	มีนาคม 2563	แนวปฏิบัติในการสอน การวัดและประเมินผล	1 เล่ม	อาจารย์วิทยาลัยนานาชาติ	อ. ญัฐฐา ศศิธร

4	การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติในงานโดยการ จัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับอาจารย์ วิธีการสู่ความสำเร็จ อาจารย์นำไปใช้ โดยทดลองใช้ในภาคเรียน ที่ 2/2562	เมษายน - พฤษภาคม 2563	แนวปฏิบัติ	1 เล่ม	อาจารย์วิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังจากนำแนว ปฏิบัติไปใช้ วิธีการสู่ความสำเร็จ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำแนว ปฏิบัติประยุกต์ใช้	มิถุนายน 2563	รายงานการประชุม	1 เล่ม	อาจารย์วิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
6	การปรับปรุงแนวปฏิบัติโดยการนำผลจาก การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาเป็นแนว ปฏิบัติ วิธีการสู่ความสำเร็จ 1. นำผลจากสัมมนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้แนวปฏิบัติไปปรับปรุงเป็นแนว ปฏิบัติฉบับปรับปรุงใหม่ 2. เผยแพร่แนวปฏิบัติให้กับอาจารย์ ผู้สนใจทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยผ่านช่องทางเว็บไซต์ วิทยาลัยนานาชาติ	กรกฎาคม 2563	แนวปฏิบัติ	1 เล่ม	อาจารย์วิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
7	การประเมินผลการดำเนินงาน และรายงาน ต่อมหาวิทยาลัย วิธีการสู่ความสำเร็จ	กรกฎาคม 2563	สรุปรายงานการ ดำเนินการจัดการความรู้	1 เล่ม	อาจารย์วิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ

	ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติในการประเมินผลการ ดำเนินงานเพื่อรายงานต่อมหาวิทยาลัย					
ผู้เสนอ..... (.....(ตำแหน่ง..... ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้(CKO)			ผู้อนุมัติ..... (.....(ตำแหน่ง..... ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน)CEO)			

แบบ KM 3.1 : แผนการจัดการความรู้ที่ 2 ระบบบริหารจัดการของวิทยาลัยนานาชาติ						
ชื่อหน่วยงาน : วิทยาลัยนานาชาติ						
ประเด็นการจัดการความรู้ : การพัฒนาศักยภาพของพนักงานสายสนับสนุน						
องค์ความรู้ที่จำเป็น : การพัฒนาศักยภาพของพนักงานสายสนับสนุน การพัฒนางานและองค์กร การขึ้นสู่ตำแหน่งชำนาญการ						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารของมหาวิทยาลัย						
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติ : ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการของวิทยาลัยนานาชาติ						
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น คือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน วิธีการสู่ความสำเร็จ ประชุมบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาลัยนานาชาติเพื่อกำหนดความรู้	มีนาคม 2563	รายงานการประชุม	1 เล่ม	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
2	การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ วิธีการสู่ความสำเร็จ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนและผู้เชี่ยวชาญ	มิถุนายน 2563	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการสอน การวัดและประเมินผล	1 ครั้ง	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
3	การสร้างแนวปฏิบัติการ วิธีการสู่ความสำเร็จ จัดทำแนวปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	กรกฎาคม 2563	แนวปฏิบัติในการสอน การวัดและประเมินผล	1 เล่ม	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
4	การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติในงานโดยการ จัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากร วิธีการสู่ความสำเร็จ	สิงหาคม 2563	แนวปฏิบัติ	1 เล่ม	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ

	บุคลากรสายสนับสนุนนำแนวปฏิบัติไปใช้ ในการวางแผนการขึ้นสู่ตำแหน่งของตน					
5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังจากนำแนว ปฏิบัติไปใช้ วิธีการสู่ความสำเร็จ จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำแนว ปฏิบัติประยุกต์ใช้	กันยายน 2563	รายงานการประชุม	1 เล่ม	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
6	การปรับปรุงแนวปฏิบัติโดยการนำผลจาก การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาเป็นแนว ปฏิบัติ วิธีการสู่ความสำเร็จ 1. นำผลจากสัมมนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้แนวปฏิบัติไปปรับปรุงเป็นแนว ปฏิบัติฉบับปรับปรุงใหม่ 2. เผยแพร่แนวปฏิบัติ	กันยายน 2560	แนวปฏิบัติ	1 เล่ม	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
7	การประเมินผลการดำเนินงาน และรายงาน ต่อมหาวิทยาลัย วิธีการสู่ความสำเร็จ ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติในการประเมินผลการ ดำเนินงานเพื่อรายงานต่อมหาวิทยาลัย	กันยายน 2560	สรุปรายงานการ ดำเนินการจัดการความรู้	1 เล่ม	บุคลากรสายสนับสนุน ประจำวิทยาลัย นานาชาติ	คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ วิทยาลัยนานาชาติ
ผู้เสนอ..... (.....) ตำแหน่ง..... ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้(CKO)			ผู้อนุมัติ..... (.....) ตำแหน่ง..... ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)			

สรุปการดำเนินการจัดการความรู้
หัวข้อ การเรียนการสอนยุคใหม่
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
วันศุกร์ที่ 12 มิถุนายน 2563

ห้อง 29032 ชั้น 3 อาคาร 90 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

วิทยาลัยนานาชาติได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาในด้านการผลิตบัณฑิตให้มีระบบและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมด้านการวิจัยของคณาจารย์เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ อันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยนานาชาติและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย จึงส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้ในหัวข้อการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสำหรับอาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และร่วมพัฒนาชุดความรู้ให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่มีระบบ และการจัดการเรียนรู้เรื่องการผลิตผลงานวิชาการด้านภาษาที่จัดให้อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ที่ต้องการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อนี้ โดยเฉพาะเพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างแรงบันดาลใจให้อาจารย์ประจำภาควิชาในการผลิตผลงานวิชาการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการจัดการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย
2. เพื่อให้อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติได้แลกเปลี่ยนปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อนำไปสู่การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย

อาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และบุคลากรที่สนใจ

วิธีการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน
วางแผนการดำเนินงาน	พฤศจิกายน 2562
ดำเนินการ	มีนาคม 2563
สรุปและประเมินผล	เมษายน 2563
นำผลการประเมินไปปรับปรุง	พฤษภาคม 2563

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หน่วยนับ	ผลการดำเนินงาน
เชิงปริมาณ:	40 คน	บรรลุ
เชิงคุณภาพ:	อาจารย์สามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการเรียนการสอนได้มากกว่า 70%	บรรลุ
เชิงเวลา:	3 ชั่วโมง	บรรลุ
เชิงต้นทุน:	1,000 บาท	บรรลุ

ผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินโครงการจัดการความรู้หัวข้อ “การเรียนการสอนในยุคใหม่ ” ในวันที่ 12 มิถุนายน 2563 ณ ห้อง 29032 ชั้น 3 อาคาร 90 ปีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีวิทยากรแลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ใน 4 หัวข้อ ได้แก่

1. อาจารย์เจนจิรา อาซากิจ หัวหน้าภาควิชาการจัดการธุรกิจเชิงนวัตกรรม วิทยาลัยนานาชาติ แลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ในหัวข้อ การจัดการเรียนการสอนในยุคใหม่
2. อาจารย์เยาวรัตน์ รุธีรยุทธ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ในหัวข้อ การจัดการสอนออนไลน์
3. อาจารย์คณินวรรณชัย ไชยรบ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ในหัวข้อ การเตรียมตัวจัดการเรียนการสอนออนไลน์
4. อาจารย์ชิตติณัฐ คอมแพงจันทร์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ในหัวข้อ การเตรียมตัวจัดการเรียนการสอนออนไลน์
5. อาจารย์ณัฐธา ศศิธร อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาและการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ในหัวข้อ แพลตฟอร์มสำหรับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่าก่อนการเข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในระดับปานกลาง และเพิ่มเป็นระดับ “มาก” หลังเข้ารับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนั้นแล้ว ผู้เข้าร่วมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยังมองเห็นว่าการอบรมครั้งนี้มีประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมอบรมในด้านการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยให้คะแนนในส่วนของความรู้ความเข้าใจที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม ในระดับ “มาก”

ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้เสนอประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในภายภาคหน้า โดยบางส่วนต้องการให้ต่อยอดจากประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จัดไป เช่น เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้โปรแกรม MS Teams, การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบการสอนออนไลน์, อัปเดตแอปพลิเคชันใหม่ๆ และบางส่วนแสดงความสนใจในประเด็นอื่นๆ เช่น การทำวิจัยสำหรับสายภาษา, การพัฒนากระบวนการคิดในรูปแบบต่างๆ

หัวข้อ สำนักงานดี สมาชิกมีความสุข บริการเชิงรุก ทุกคนได้ขึ้นตำแหน่ง
วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
วันพุธที่ 10 มิถุนายน 2563
ห้อง 29031 ชั้น 3 อาคาร 90 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วิทยาลัยนานาชาติได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ซึ่งเป็นทุนทางปัญญาที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งระดับบุคคลและองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้วิทยาลัยนานาชาติเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีการจัดการความรู้ที่องค์กร ประกอบกับการประเมินคุณภาพภายในและ กพร. กำหนดให้มีตัวชี้วัดในการจัดการความรู้ ดังนั้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรวิทยาลัยนานาชาติเห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ และเพื่อให้มีการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ครอบคลุมทุกภารกิจของวิทยาลัยฯ ดังนั้น วิทยาลัยนานาชาติจึงได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ที่มุ่งเน้นการใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือผลักดันให้คณะและหลักสูตรจัดการความรู้เพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร ตลอดจนการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรและปรับใช้กับการทำงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ในวิทยาลัยนานาชาติอย่างเป็นรูปธรรม
2. เพื่อให้วิทยาลัยนานาชาติมีระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน
3. เพื่อส่งเสริมให้วิทยาลัยนานาชาติเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และนำไปพัฒนาคน พัฒนางานและพัฒนาองค์กร
4. เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน ของวิทยาลัยนานาชาติให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถประยุกต์แนวปฏิบัติการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาองค์กรได้

เป้าหมาย

บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 42 คน

วิธีการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน
วางแผนการดำเนินงาน	มีนาคม 2563
เสนอโครงการ	มิถุนายน 2563
ดำเนินโครงการ	10 มิถุนายน 2563
สรุปผลการดำเนินโครงการ	กรกฎาคม 2563

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	หน่วยนับ	บรรลุ	ไม่บรรลุ	หมายเหตุ
เชิงปริมาณ: 1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 2. บุคลากรสายสนับสนุนมีโครงร่างคู่มือหรือผลงานเพื่อการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	42 คน ร้อยละ 80	✓	✓	อยู่ระหว่างดำเนินการ
เชิงคุณภาพ: 1. มีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำคู่มือและ/หรืองานวิเคราะห์ เพื่อดำเนินการที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน	1 ฉบับ	✓		
เชิงเวลา: โครงการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	10 มิถุนายน 2563	✓		
เชิงต้นทุน: ค่าใช้จ่ายของโครงการเป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติ	10,000 บาท	✓		

ผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินโครงการเพื่อจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในกิจกรรม “สำนักงานดี สมาชิกมีความสุข บริการเชิงรุก ทุกคนได้ขึ้นตำแหน่ง” โดยมีคุณธัญวรรณ ศรีเดชะกุล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานคนบติคณะเทคโนโลยีการเกษตร เป็นวิทยากร ในวันที่ 10 มิถุนายน 2563 ณ ห้อง 2903 ชั้น 3 อาคาร 90 ปีราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยเนื้อหาการบรรยายแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

1. สำนักงานดี ประกอบไปด้วย บรรยากาศในการทำงานที่ดี มีกรอบอัตรากำลัง มีการสนับสนุนให้การส่งเสริมของบุคลากรในสำนักงาน
2. สมาชิกมีความสุข ประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงานที่ดี อัตรการลาออกน้อย
3. บริการเชิงรุก ประกอบด้วย บุคลากรรู้หน้าที่ตนเอง (ปฏิบัติงานตามสมรรถนะประจำกลุ่มงาน” สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็วและเสร็จสิ้น ทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
4. ทุกคนได้ขึ้นสู่ตำแหน่ง ประกอบไปด้วย วิธีการและแนวปฏิบัติในการขอขึ้นสู่ตำแหน่ง แนวทางและกรอบการขอขึ้นสู่ตำแหน่ง

โดยมีบุคลากรวิทยาลัยนานาชาติ และหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 42 คน จาก 8 หน่วยงาน ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย และวิทยาลัยนานาชาติ

แนวปฏิบัติจากการจัดการความรู้

หัวข้อ การจัดการเรียนการสอนยุคใหม่

การจัดการเรียนการสอนในยุคใหม่

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดย อาจารย์ เจนจิรา อาษากิจ การเรียนการสอนในยุคใหม่มีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก โดยแต่เดิมนั้น การจัดการเรียนการสอนมักจะเป็นในรูปแบบให้นักศึกษาท่องจำเนื้อหา หรือที่เรียกว่าทฤษฎีพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) ซึ่งเน้นให้ผู้เรียนท่องจำเนื้อหาจนขึ้นใจ เช่น การท่องสูตรคูณ ต่อมา ทฤษฎีปัญญานิยม (Cognitivism) ที่เน้นให้ผู้เรียนเกิดทักษะทางปัญญาโดยผ่านการใช้เครื่องมือภาพต่างๆ เช่น Mind map และการเรียนรู้แบบประสบการณ์นิยม หรือ Constructivism ที่ให้ผู้เรียนได้รับความรู้ผ่านการทำโครงการด้วยตนเอง ในปัจจุบันนี้ ทฤษฎีการเรียนรู้เป็นแบบการเชื่อมโยงความรู้ (Connectivism)

ทฤษฎีเชื่อมโยงความรู้เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการตัดสินใจของผู้เรียนที่จะเลือกสรรทรัพยากรการเรียนรู้รอบตัวและนำข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ต่างๆ มารวบรวม เปรียบเทียบ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ให้เกิดเป็นความรู้ที่มีความหมายสำหรับตัวผู้เรียนเอง ลักษณะการเรียนรู้ดังกล่าวจึงเป็นการเรียนรู้แบบปรับแต่งเฉพาะสำหรับตัวผู้เรียนเอง (Personalized Learning) ผ่านเครือข่ายความรู้ส่วนบุคคล (Personal Learning Network; PLN) ในการเรียนรู้ลักษณะนี้ ผู้เรียนจำเป็นต้องมีบัญชีบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เพื่อเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ และเชื่อมโยงความรู้ที่ได้เหล่านั้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และแบ่งปันความรู้ที่สังเคราะห์ออกมาแล้ว ในการเรียนรู้รูปแบบดังกล่าว ผู้เรียนจะได้เลือกเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองสนใจ ทำความเข้าใจกับประเด็นความรู้ดังกล่าว และสังเคราะห์ออกมาด้วยตัวเอง

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ทุกภาคส่วนได้รับผลกระทบจากโรคระบาด COVID-19 ที่มีมาตรการบังคับให้ประชาชนทุกคนกักตัวอยู่ที่บ้าน และงดการรวมตัวในสถานที่สาธารณะต่างๆ ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนไม่สามารถพบปะกันได้ในห้องเรียนเช่นที่เคยเป็น การเรียนรู้แบบปรับแต่งเฉพาะสำหรับตัวผู้เรียนเองที่เป็นทางเลือกหนึ่งในการเรียนรู้กลายเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ทุกคนต้องใช้ในการเรียนการสอนออนไลน์ สื่อดิจิทัลที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์มีหลากหลาย เช่น

- 1) คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Assisted Instruction) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และช่วยสอนในเนื้อหาต่างๆ ผู้เรียนจะเป็นผู้ใช้โปรแกรมดังกล่าวในการหาความรู้ โดยมีทั้งเนื้อหาและแบบฝึกหัดให้ทำ
- 2) หน่วยการเรียนการสอนดิจิทัล (Learning Object; LO) เน้นการเรียนเนื้อหาเพียงอย่างเดียว
- 3) การใช้วิดีโอเป็นฐาน (VDO-based Learning) เป็นการใช้วิดีโอการสอนโดยผู้สอนที่อัดไว้ก่อนแล้วในการถ่ายทอดเนื้อหา
- 4) การสอนผ่านเว็บ/แอปพลิเคชัน (Website/Application) เช่น การสอนสดผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Skype, Zoom, MS Teams
- 5) การเรียนรู้ผ่านการบริหารจัดการเรียนออนไลน์ (E-Learning/Online Learning) เป็นการเรียนรู้ผ่านระบบการบริหารจัดการเรียนออนไลน์ (Learning Management System; LMS) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การลงทะเบียนเรียน เนื้อหา แบบฝึกหัด การประเมินผลการเรียนรู้ เช่น MOOC สำหรับอาจารย์ประจำวิทยาลัยนานาชาติ ได้เลือกใช้เทคนิคการเรียนการสอนผ่านการใช้วิดีโอเป็นฐานและการสอนผ่านแอปพลิเคชัน โดยแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมในการจัดการเรียนการสอนมากที่สุดคือ Zoom และใช้แพลตฟอร์มอื่นๆ ช่วยในการนัดหมาย ติดต่อ มอบหมายงานและส่งงานกับนักศึกษา

การจัดการสอนออนไลน์

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยอาจารย์เยาวรัตน์ รุธีรยุทธ ผู้มีประสบการณ์ในการสอนภาษาไทยให้ชาวต่างชาติแบบออนไลน์เป็นเวลานาน อาจารย์ได้ให้แนวคิดในการเตรียมตัวสำหรับการสอนออนไลน์ โดยเฉพาะในด้านการสอนภาษาที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน โดยคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- วิชาที่สอน (ทักษะที่ใช้ในการเรียน)
- ธรรมชาติของรายวิชานั้นๆ (ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนตลอดเวลา ผู้เรียนต้องทำงานให้ผู้สอนตรวจและแก้ไขได้ทันที ฯลฯ)
- แผนการสอน
- สื่อที่จะใช้
- จุดร่วมระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

โดยในการเตรียมการสอนควรเป็นการเตรียมการเชิงลึก โดยผู้สอนต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักสูตร โดยเฉพาะเป้าประสงค์ของหลักสูตรว่าต้องการผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเช่นไร หรือผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะเช่นไร เพื่อที่จะสามารถออกแบบการสอนให้ตอบเป้าประสงค์เหล่านั้นได้ นอกจากนั้นแล้ว ผู้สอนจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ควรรู้ว่าผู้เรียนมีปัญหาติดขัดตรงไหนที่อาจเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ได้ ระหว่างการสอน ควรเน้นสร้างความรู้สึที่ดีกับผู้เรียน และมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนกับผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนั้นแล้ว ผู้สอนควรมีความเป็นมืออาชีพ กำหนดเวลาในการทำงานที่ชัดเจน มีการตอบสนองตลอดเวลาตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมืออาชีพ เมื่อมอบหมายงานให้ผู้เรียน ควรมีการมอบหมายภารกิจที่ชัดเจนและเน้นย้ำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อผู้เรียนเป็นนักศึกษาต่างชาติ ควรมีการเน้นย้ำและทวนความเข้าใจของผู้เรียนเมื่อมีการประกาศหรือมอบหมายงาน

ผู้สอนควรสร้างความน่าสนใจในการสอน เช่น การเลือกใช้คำตอบที่สร้างสรรค์ ชี้นำให้เกิดความคิดหรือข้อสงสัย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจกับเนื้อหา และได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน สามารถให้ผลตอบกลับนักศึกษาและแนะนำแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้

การเตรียมตัวจัดการเรียนการสอนออนไลน์

อาจารย์ชิตฉินธุ์ คอมแพงจันท์ และ อาจารย์ศณิฉนวนรณีย์ ไชยรบ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเตรียมตัวสอนออนไลน์ให้กับอาจารย์ท่านอื่นๆ ในด้านของการเตรียมโปรแกรมที่จะใช้ การเตรียมสถานที่ และการเตรียมผู้เรียนให้พร้อมต่อการเรียนการสอนออนไลน์

ในด้านการเตรียมโปรแกรมสำหรับการสอนออนไลน์ แม้จะไม่ได้มีการบังคับก่อนหน้าว่าต้องใช้โปรแกรมใด จึงได้มีการทดลองใช้โปรแกรมที่หลากหลายสำหรับการสอน โดยก่อนการจัดการสอนจริง โดยอาจจะทดลองใช้โปรแกรมดังกล่าวกับอาจารย์ผู้สอนด้วยกัน หรือทดลองใช้กับนักศึกษากลุ่มเล็กๆ นอกจากนั้นแล้ว ยังควรพิจารณาการปรับใช้โปรแกรมให้เหมาะสมกับกลุ่มนักศึกษาด้วย บางครั้งอาจจะต้องพิจารณาเป็นรายวิชาว่าวิชาใดควรใช้การสอนผ่านแอปพลิเคชันและวิชาใดควรสอนโดยใช้วิดีโอเป็นฐาน

นอกจากโปรแกรมที่ต้องใช้ในการจัดการสอนออนไลน์แล้ว ควรพิจารณาถึงอุปกรณ์ที่อาจจะต้องใช้ในการสอนออนไลน์ด้วย โดยเริ่มจากการสำรวจและทดสอบอุปกรณ์ที่มีอยู่แต่เดิม เช่น ไมโครโฟน กล้อง และหูฟัง ว่าเพียงพอต่อการใช้งานหรือไม่ พิจารณาแผนการสอนของตนว่าต้องใช้อุปกรณ์อื่นใดเพิ่มหรือไม่ เช่น หากสอนการเขียนตัวอักษรไทยสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติ และจำเป็นต้องเขียนตัวอักษรให้นักศึกษาเห็นว่ามีกรลากเส้นอย่างไร อาจารย์อาจจะพิจารณาซื้อ iPad หรือแท็บเล็ตที่สามารถเขียนตัวอักษรบนจอได้เลย หรือหากมีงบประมาณจำกัด อาจจะเลือกซื้อเมาส์ปากกาที่สามารถเขียนได้ ผู้สอนไม่จำเป็นต้องเสียเงินจำนวนมากใน

การเตรียมอุปกรณ์สำหรับการสอน อาจจะปรับใช้จากสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ได้ เช่น หากต้องการใช้ Green Screen อาจจะไปซื้อผ้าสีเขียวเป็นหลาจากตลาดแทนที่จะสั่งซื้อจากอินเทอร์เน็ตที่ราคาแพงกว่ามาก เป็นต้น

ในด้านการจัดสถานที่สำหรับการสอนออนไลน์ ให้คำนึงถึงความสะดวกในการสอนและแสงสว่างที่เหมาะสม ความเหมาะสมของการวางอุปกรณ์ที่ง่ายต่อการหยิบมาใช้ และความสบายของโต๊ะและเก้าอี้ที่ใช้ เนื่องจากผู้สอนต้องนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน หากใช้โต๊ะหรือเก้าอี้ที่มีความสูงไม่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับสรีระอาจทำให้เกิดอาการปวดเมื่อยตามตัวได้

การเตรียมผู้เรียนให้พร้อมกับการเรียนการสอนออนไลน์นั้น เน้นการเตรียมช่องทางการสื่อสารที่สะดวกทั้งต่อผู้เรียนและผู้สอน ทำความเข้าใจและตั้งกฎในการเรียนการสอนออนไลน์ร่วมกันโดยอยู่บนพื้นฐานของการให้เกียรติซึ่งกันและกันและความเชื่อใจระหว่างผู้เรียนและผู้สอน รวมทั้งเน้นย้ำกับผู้เรียนให้ปฏิบัติตามช่วงเวลาที่มีการเรียนการสอนออนไลน์ราวกับเป็นการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัย โดยให้ผู้เรียนย้ำกับผู้ปกครองว่าช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาเรียนที่ผู้ปกครองไม่สามารถมารบกวนได้ รวมทั้งการเปิดใจให้กว้างในการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา รับฟังปัญหาและคอยให้คำแนะนำ

แพลตฟอร์มสำหรับการเรียนการสอนออนไลน์

อาจารย์ณัฐธา ศศิธรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแพลตฟอร์มตัวเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการสอนออนไลน์ โดยแสดงเปรียบเทียบถึงแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการจัดการห้องเรียนออนไลน์ โปรแกรมสำหรับมอบหมายงานให้นักศึกษา และโปรแกรมที่ใช้สำหรับติดต่อกับผู้เรียน

แพลตฟอร์มสำหรับการจัดการห้องเรียนออนไลน์

แพลตฟอร์มที่มักใช้ในการจัดการสอนออนไลน์ ได้แก่ Google Classroom และ Microsoft Teams

Google Classroom

สำหรับ Google Classroom นั้นเป็นบริการของ Google สำหรับผู้ใช้ G Suite for Education ที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้จัดซื้อให้ โดยการสร้างห้องเรียนออนไลน์ ผู้สอนและผู้เรียนต้องใช้บัญชีของมหาวิทยาลัยในการสร้างห้องเรียนและเข้าร่วม (ผู้สอนสามารถใช้บัญชีส่วนตัวในการสร้างห้องเรียนออนไลน์และผู้เรียนสามารถใช้บัญชีส่วนตัวในการเข้าร่วมได้) ในแต่ละห้องเรียน ผู้สอนและผู้เรียนสามารถโพสต์ข้อความต่างๆ ในแท็บ Stream ไม่ว่าจะเป็นประกาศ คำถาม หรือพูดคุยเกี่ยวกับเนื้อหาที่เรียนได้

ผู้สอนสามารถมอบหมายงานให้แก่ผู้เรียนในแท็บ Classworks ที่สามารถมอบหมายงาน แบบทดสอบ คำถาม และเอกสารเนื้อหาได้ โดยผู้สอนมีห้องเรียนแยกสำหรับหลายๆ หมู่เรียน จะสามารถ Reuse โพสต์จากห้องเรียนอื่นๆ ได้ด้วย นอกจากนั้นแล้ว ในการมอบหมายงานให้ผู้เรียน ผู้สอนอาจจะสร้างไฟล์งานใน Google Docs เป็นเทมเพลต (Template) ให้ผู้เรียนแต่ละคนได้ ผู้เรียนสามารถเห็นคะแนนของตัวเองทำเมื่ออาจารย์ได้ให้คะแนนแล้ว และสามารถตรวจสอบได้ว่าตนเองส่งงานไต่ไปแล้วยังบ้าง ในขณะเดียวกัน ผู้สอนสามารถดูคะแนนของผู้เรียนทั้งห้องเรียน และคะแนนของผู้เรียนแต่ละคนได้ด้วยเช่นกัน

Microsoft Teams

สำหรับ MS Teams เป็นบริการจาก Microsoft และเป็นส่วนหนึ่งของ Microsoft Office 365 จะแยกหน้า Notifications ไว้ต่างหาก ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนเห็นการแจ้งเตือนได้อย่างรวดเร็ว ในหน้าแรกของแต่ละห้องเรียน (หรือ Team) เป็นหน้า Feed สำหรับโพสต์ข้อความต่างๆ เช่นเดียวกับ Google Classroom แต่ทางด้านบนของหน้า Feed มีแท็บต่างๆ ที่ทำหน้าที่ต่างกันไป เช่น แท็บสำหรับการมอบหมายงาน แท็บสำหรับสมุดโน้ต โดยที่ผู้ใช้สามารถเพิ่มแท็บอื่นๆ ได้ตามต้องการ นอกจากนั้นแล้ว ผู้สอนสามารถเริ่มประชุมผ่านวิดีโอคอล (Video call) กับผู้เรียนได้จากทางหน้า Feed เลยโดยไม่ต้องสลับไปใช้โปรแกรมอื่น ซึ่งต่างจาก Google Classroom ที่หากต้องการที่จะประชุมออนไลน์จะไม่สามารถทำได้โดยตรงผ่านแพลตฟอร์ม

นอกจากนั้นแล้ว ใน Team หนึ่งๆ ผู้ใช้อาจจะสร้าง Channel หรือกลุ่มย่อยเพื่อติดต่อสื่อสารแยกย่อยลงไปเฉพาะกลุ่มได้ด้วยเช่นกัน

ตารางเปรียบเทียบ Google Classroom และ Microsoft Teams

Features	Google Classroom ✓ ✗	Microsoft Teams
หน้า Feed สำหรับติดต่อสื่อสาร	✓	✓
สามารถมอบหมายงานได้	✓	✓
Video Call	✗	✓
สามารถแบ่งกลุ่มย่อยได้	✗	✓
ผู้เรียนสามารถเห็นคะแนนได้	✓	✓
ผู้สอนสามารถติดต่อกับนักเรียนรายคนได้	✓ (โดยการเลือกส่งข้อความใน Stream) ผู้เรียนเพียงคนเดียวในหน้า Stream)	✓ (โดยการเลือก Chat กับนักเรียน)

โปรแกรมสำหรับงานที่ได้มอบหมายให้กับนักศึกษา

เมื่อมอบหมายงานให้กับนักศึกษาผ่าน Google Classroom หรือ MS Teams แล้ว ผู้เรียนอาจจะเลือกใช้โปรแกรมต่อไปนี้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

Google Docs

เป็นโปรแกรมจัดการเอกสารที่เป็นส่วนหนึ่งของ G Suite สามารถจัดการเอกสารได้ โดยสามารถใช้ได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ใช้งานบนเบราว์เซอร์ (Browser) จึงจำเป็นต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลาที่ใช้งาน Google Docs รองรับการทำงานร่วมกันของผู้ใช้หลายคนในเวลาเดียวกัน (Real-time collaboration) ทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของเอกสารได้ทันที

Microsoft Word Online

Microsoft Word เป็นโปรแกรมจัดการเอกสารที่เป็นที่นิยมเนื่องจากสามารถจัดการเอกสารที่มีความซับซ้อนได้ ทาง Microsoft ได้พัฒนาโปรแกรมดังกล่าวในรูปแบบโปรแกรมบนเบราว์เซอร์ รองรับการทำงานออนไลน์โดยไม่ต้องลงโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ แม้ว่าจะมีความสามารถในการจัดการเอกสารที่ดีกว่าโปรแกรมที่ติดตั้งบนเครื่องเล็กน้อยก็ตาม เช่นเดียวกับ Google Docs การใช้ Word Online จำเป็นต้องเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา

ตารางเปรียบเทียบ Google Docs และ Microsoft Word

Features	Google Docs	MS Word
ใช้บนคอมพิวเตอร์ได้	✓ (ในเบราว์เซอร์)	✓ (มีทั้งแบบติดตั้งและใช้บนเบราว์เซอร์)
ใช้บนมือถือได้	✓ (แอปพลิเคชัน)	✓ (แอปพลิเคชัน)
ราคา	Free	Free (เมื่อมีบัญชี CMRU) 219 บาทต่อเดือน (บัญชีส่วนตัว)
ทำงานแบบ Offline	✗	✓ (บนโปรแกรมแบบติดตั้ง)
ทำงานร่วมกับผู้อื่น	Real-time	Sharing
Auto-save	✓	✓ (เฉพาะแบบ Online; แบบติดตั้งจำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเข้าสู่บัญชี)

แนวปฏิบัติจากการจัดการความรู้หัวข้อ สำนักงานดี สมาชิกมีความสุข บริการเชิงรุก ทุกคนได้ขึ้นตำแหน่ง



การจัดการความรู้ (KM)

สำนักงานดี
สมาชิกมีความสุข
บริการเชิงรุก
ทุกคนได้ขึ้น
ตำแหน่ง

บรรยายโดย รัญจวนณ์ ศรีเดชะกุล

จัดทำโดย วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำนักงานดี



1. มีกรอบอัตรากำลังที่เพียงพอต่อภาระงาน
2. บรรยากาศในการทำงานที่ดี เอื้อต่อการทำงาน
3. การส่งเสริมบุคลากรให้เข้าสู่ตำแหน่ง

สมาชิกมีความสุข



ค่าตอบแทน



อัตราการลาออก



เพื่อนร่วมงาน

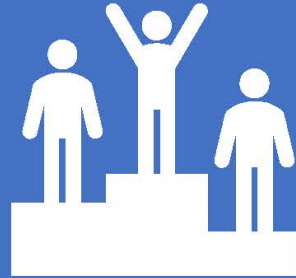
บริการเชิงรุก

รู้หน้าที่

ทำให้เร็ว
ทำให้จบ

ทำนอกเหนือ
จากที่ได้รับ
มอบหมาย

ทุกคนได้ขึ้นสู่ตำแหน่ง



ชำนาญการ



ชำนาญการพิเศษ



เชี่ยวชาญ



เชี่ยวชาญเฉพาะ



วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ชั้น 7 อาคาร 90 ปี

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

โทรศัพท์ / โทรสาร 053-885983

Email : inter@cmru.ac.th

www.inter.cmru.ac.th