



แผนการจัดการความรู้
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
ประจำปีการศึกษา 2559

คำนำ

ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษากำหนดให้หน่วยงานดำเนินการพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้ ดังนั้นสำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานในเรื่อง การบูรณาการการบริการวิชาการกับการเรียนการสอนและการวิจัยขึ้น เพื่อแสวงหาความรู้และจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งนำความรู้เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

สำนักบริการวิชาการฯ จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยกระบวนการจัดการความรู้ ที่นำมาใช้เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ดังรายละเอียดในแผนการจัดการความรู้

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้

ข้อมูลทั่วไปและการจัดการความรู้ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เดิมเป็นเพียงงานบริการวิชาการ ดำเนินการในรูปของพันธกิจหนึ่งของคณะ/ศูนย์/สำนัก และมีการรวบรวมเป็นงานบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยศูนย์วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

ปี พ.ศ. 2552 มีประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่องจัดตั้งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2552 ไว้ดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
2. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ซึ่งในโครงสร้างสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มีงานบริการวิชาการเป็นองค์กรหนึ่งที่มีภาระรับผิดชอบงานด้านบริการวิชาการและวิชาชีพของมหาวิทยาลัยฯ และแบ่งงานตามภารกิจ ดังนี้

- 1) หน่วยวางแผนและประเมินผลงานบริการวิชาการ
- 2) หน่วยสนับสนุนและบูรณาการการเรียนการสอน งานวิจัยและงานบริการวิชาการ
- 3) หน่วยข้อมูลสารสนเทศ
- 4) หน่วยพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมและฝึกอบรม
- 5) หน่วยจัดการความรู้ด้านบริการวิชาการ
- 6) หน่วยพัฒนาเครือข่ายองค์การบริการวิชาการ

และ มหาวิทยาลัยฯ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปฏิบัติหน้าที่โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ณิชา ชัยมงคล เป็นรองผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายงานบริการวิชาการ มีตัวแทนบุคลากรของคณะ/ศูนย์/สำนัก เป็นคณะกรรมการร่วม และมีการบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัย คือ นางสาววาสนา ฤกษ์อุดม ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำงานบริการวิชาการ และนางสาวรุ่งทิพย์ แสนพรมมี ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ประจำงานบริการวิชาการ

ปี พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน และมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติงานประจำบริการวิชาการ โดยรองศาสตราจารย์ ดร.ปาจรีย์ ผลประเสริฐ เป็นหัวหน้างานบริการวิชาการ และมีผู้ปฏิบัติงานประจำบริการวิชาการ ดังนี้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีวรรณ บุญอนันต์ อาจารย์ประพล จิตคติ นางสาววาสนา มณีโชติ และนางสาวรุ่งทิพย์ แสนพรมมี

ต่อมาเมื่อมีมติสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 ให้จัดตั้งสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ขึ้น ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาติ ตระกูล เป็นผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนี นิธากร เป็นรองผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ฝ่ายบริการวิชาการแก่สังคมและท้องถิ่น และอาจารย์สุภาภรณ์ หมั่นหา เป็นรองผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ฝ่ายจัดหารายได้

ข้อมูลหน่วยงาน

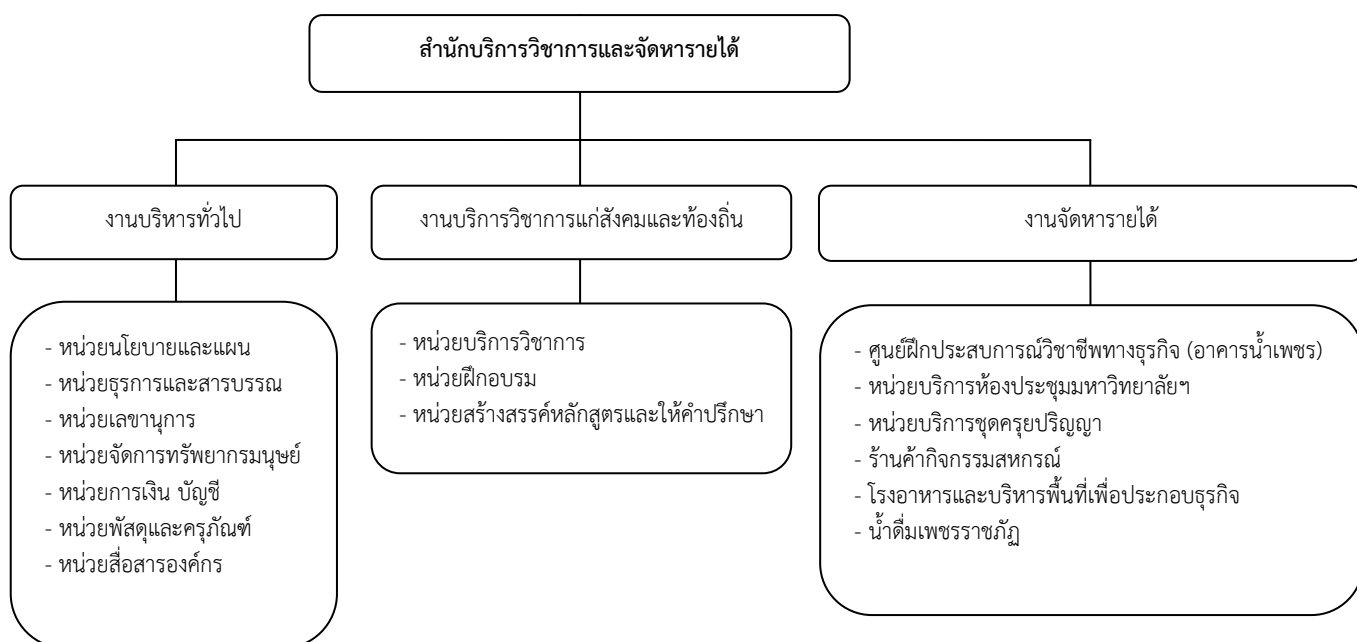
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็นฝ่ายประกอบด้วย 3 งาน ดังนี้

1) งานบริหารทั่วไป ทำหน้าที่หลักในด้าน หน่วยงานนโยบายและแผน หน่วยธุรการและสารบรรณ หน่วยเลขานุการ หน่วยจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยการเงิน บัญชี หน่วยพัสดุและครุภัณฑ์ หน่วยสื่อสารองค์กร

2) บริการวิชาการแก่สังคมและท้องถิ่น ทำหน้าที่หลักในด้าน หน่วยบริการวิชาการ หน่วยฝึกอบรม หน่วยสร้างสรรค์หลักสูตรและให้คำปรึกษา

3) หารายได้ ทำหน้าที่หลักในด้าน ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางธุรกิจ (อาคารน้ำเพชร) หน่วยบริการห้องประชุมมหาวิทยาลัยฯ หน่วยบริการชุดครุยปริญญา ร้านค้ากิจกรรมสหกรณ์ โรงอาหารและบริหารพื้นที่เพื่อประกอบธุรกิจ น้ำดื่มเพชรราชภัฏ

โครงสร้างการบริหารสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้



วิสัยทัศน์

มุ่งให้บริการวิชาการ วิชาชีพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน ท้องถิ่น และ สังคม สร้างรายได้จากการให้บริการและการบริหารพื้นที่ให้เต็มศักยภาพ

พันธกิจ

1. ให้บริการวิชาการ วิชาชีพ แก่ชุมชนท้องถิ่น และสังคม
2. บูรณาการงานบริการวิชาการกับพันธกิจอื่นของมหาวิทยาลัย
3. บริหารและจัดหารายได้จากทรัพยากร
4. เผยแพร่องค์ความรู้และสร้างเครือข่ายการบริการวิชาการ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาระบบกลไกให้บริการวิชาการ
2. การส่งเสริมการบูรณาการงานบริการวิชาการกับพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย
3. การบริหารจัดการทรัพยากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างรายได้
4. การสื่อสารและการสร้างเครือข่ายการบริการวิชาการ วิชาชีพ ของมหาวิทยาลัยกับองค์กรภายนอก

เป้าประสงค์

1. มหาวิทยาลัยมีระบบและกลไกในการบริการวิชาการ เป็นที่พึงของชุมชน ท้องถิ่น และชั้นนำ แก้ปัญหาที่ตรงกับความต้องการ
2. มหาวิทยาลัยมีการบูรณาการงานบริการวิชาการกับพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ
3. มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการสูญเสีย และเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย
4. มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือในด้านการบริการวิชาการและวิชาชีพ

แนวทางการจัดการความรู้ภายในองค์กร

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนาจึงให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ซึ่งในหน่วยงานมีความรู้อยู่มากมายกระจายอยู่ในองค์กรแต่ยังไม่ถูกนำมาจัดให้เป็นระบบจึงมีการนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ ซึ่งระบบดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความรู้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นการแก้ปัญหาให้กับองค์กร อันเนื่องมาจากการกระจุกองค์ความรู้ที่อยู่เพียงตัวบุคคลเท่านั้น

การจัดการความรู้ (Knowledge management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยความรู้ในองค์กรแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรมความรู้ทั้งสองประเภทนี้ ใช้วิธีการจัดการความรู้ที่ไม่เหมือนกัน โดยความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนนั้นมีมาก เกิดได้จากประสบการณ์ ต้องใช้การเรียนรู้ร่วมกัน ส่วนความรู้ที่ชัดแจ้ง จำเป็นต้องรวบรวม/จัดเก็บเพื่อเข้าถึงความรู้

ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Action Plan) นั้น ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process : KM) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยกระบวนการจัดการความรู้ตาม ก.พ.ร. ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอนซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เช่นการพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใดและอยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่าและกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) เป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

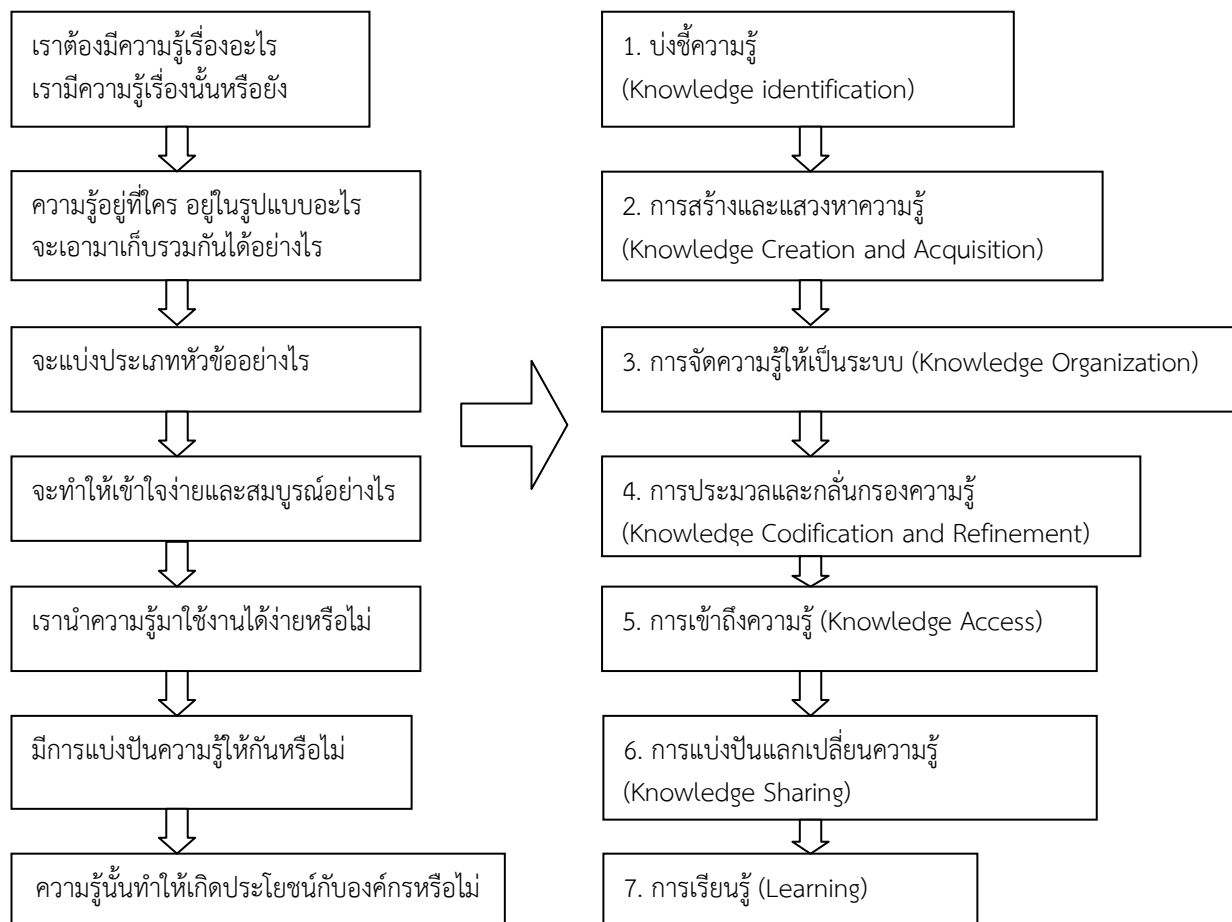
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานการใช้ภาษาเดียวกันหรือการปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ เป็นต้น

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็น ระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว หรือการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

แสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

**แผนการจัดการความรู้ ด้านการบริหารตามพันธกิจอื่นๆ
ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ปีการศึกษา 2559**

ชื่อหน่วยงาน...สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้.....

ประเด็นความรู้ที่ดำเนินการจัดการความรู้ ด้านการบริหารตามพันธกิจอื่น ๆ ได้แก่เรื่อง

.....การบูรณาการการเรียนการสอนกับการบริการวิชาการ.....

ขั้นตอนการจัดการความรู้	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วัน เดือน ปี	กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม
(1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร	1. เพื่อทบทวนความรู้ในปีที่ผ่านมา 2. เพื่อกำหนดประเด็นการจัดการความรู้	จัดกิจกรรมประชุมทบทวนแผนการจัดการความรู้ในปีที่ผ่านมาและกำหนดประเด็นความรู้	ส.ค. 2559	บุคลากรในหน่วยงาน
(2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ	เพื่อให้ได้เทคนิควิธีการในการเก็บข้อมูล	ค้นหาเทคนิค และบูรณาการที่เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)	ก.ย.-ต.ค. 2559	คณะกรรมการจัดการความรู้
(3) การปรับปรุง ดัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน	เพื่อให้ค้นหาวิธีการเก็บข้อมูลได้สะดวก	หาวิธีการเก็บหลักฐานแบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับบริบทสำนักฯ	พ.ย. 2559 – ม.ค. 2560	บุคลากรในหน่วยงาน
(4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน	เพื่อให้ค้นหาวิธีการเก็บข้อมูลที่สะดวกรวดเร็วเป็นระบบ	นำวิธีการที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในหน่วยงาน	พ.ค. 2560	บุคลากรในหน่วยงาน
(5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้	เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้รับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบ	พ.ค. 2560	บุคลากรในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
(6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุด	เพื่อนำองค์ความรู้ เผยแพร่สู่สาธารณชน	เผยแพร่องค์ความรู้	พ.ค. 2560	บุคลากรในหน่วยงาน

ขั้นตอนการจัดการความรู้	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วัน เดือน ปี	กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม
ความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมาก ยิ่งขึ้น				

ลงชื่อ.....

(น.ส.พิชญนันท์ ดอนไพรวัลย์)

ผู้รับผิดชอบงานการจัดการความรู้

วัน/เดือน/ปี19 ก.ค. 2559....

ลงชื่อ.....

(ผศ.ชาลี ตระกูล)

ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

วัน/เดือน/ปี19 ก.ค. 2559.....

ภาคผนวก

แผนการติดตามการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559
โดยคณะกรรมการจัดการความรู้

เรื่อง	ระยะเวลาดำเนินการ สิงหาคม 2559 – พฤษภาคม 2560										ผู้รับผิดชอบ	
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		
1. จัดกิจกรรมประชุม ทบทวนแผนการจัดการ ความรู้ในปีที่ผ่านมาและ กำหนดประเด็นความรู้	↔											น.ส.พิชญนันท์
2. ค้นหาเทคนิค และ วิธีการเก็บเอกสาร	↔											ผศ.ชาลี
3. หาวิธีการเก็บหลักฐาน แบบต่างๆ ให้เหมาะสมกับ บริบทสำนักฯ	↔											ผศ.ชาลี
4. นำวิธีการที่มี ประสิทธิภาพมาใช้ใน หน่วยงาน	↔											น.ส.เกตุแก้ว
5. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ผู้รับผิดชอบแต่ละ องค์กรประกอบ									↔			ผศ.ดร.รัชณี
6. เผยแพร่องค์ความรู้											↔	น.ส.พิชญนันท์ และน.ส.เกตุแก้ว