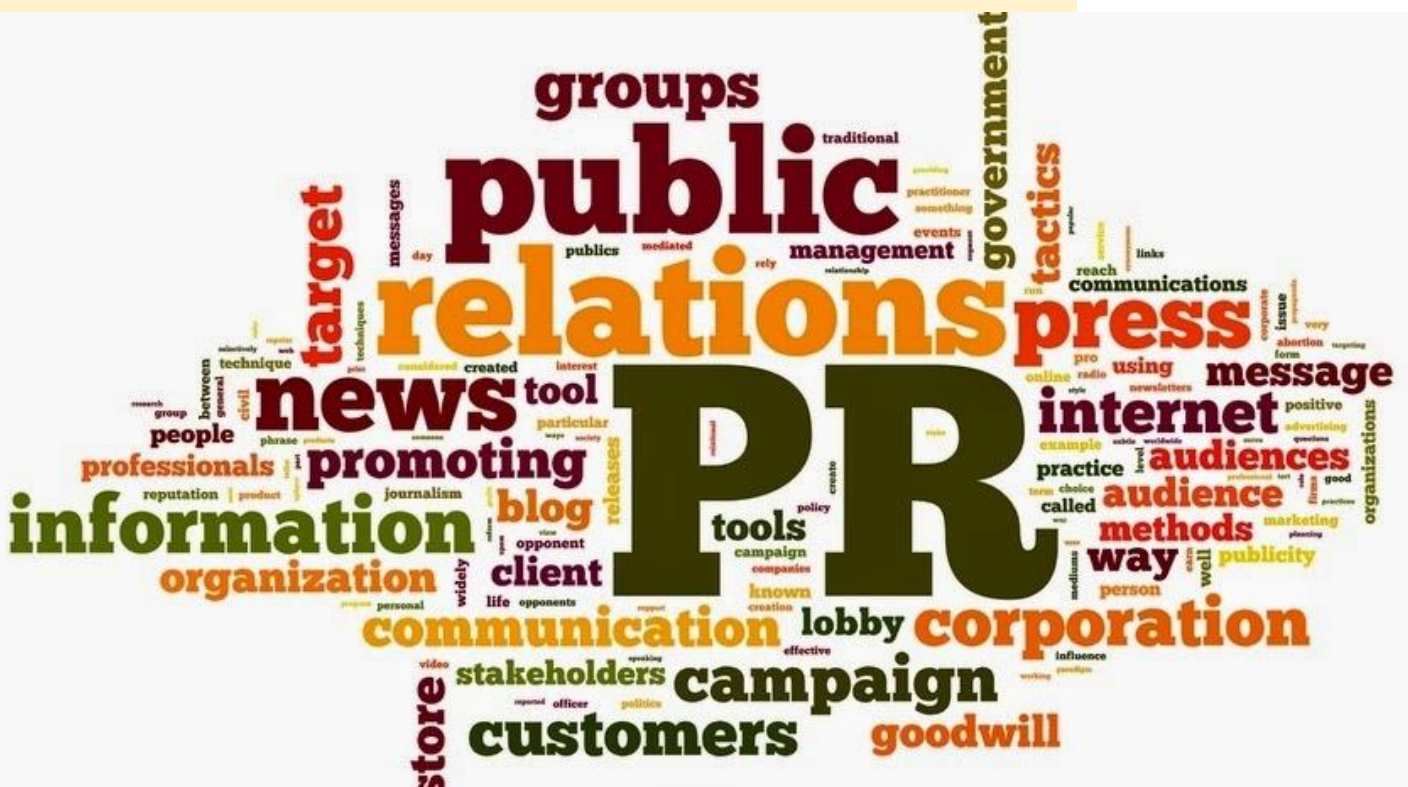




แผนการจัดการความรู้
ประจำปีงบประมาณ 2567
การสื่อสารองค์กร
ให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล

คำนำ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ปีงบประมาณ 2567 ฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแผนกลยุทธ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พ.ศ. 2565 – 2570) ฉบับปรับปรุง ปีพุทธศักราช 2566 จัดทำโดย สำนักศิลปะและวัฒนธรรม จากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน และผลการดำเนินงาน เห็นว่าสำนักศิลปะและวัฒนธรรม กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “องค์กรที่มีชื่อเสียงด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา” มุ่งพัฒนางานด้วยการสร้างคุณค่าและมูลค่าด้านศิลปวัฒนธรรมและเอกสารโบราณ และการพัฒนาบริการความรู้ด้วยการจัดโครงการ/กิจกรรมบริการนักเรียนนักศึกษา ตลอดจนบุคคลภายนอกที่สนใจ ในปีนี้จึงได้จัดกิจกรรมในหัวข้อ “**การสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล**” เพื่อให้บุคลากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม และบุคลากรในหน่วยงาน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการศึกษาเรียนรู้ วิธีการ แนวทาง เทคนิค ในการประชาสัมพันธ์งานของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ตลอดจนการพัฒนาการให้บริการข้อมูล การตอบกลับอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคาดหวังว่า ภายหลังจากกิจกรรม จะสามารถทำให้หน่วยงานมีแนวทางในการสื่อสารข้อมูลขององค์กรสู่ภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการความรู้ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการสื่อสารองค์กรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ตุลาคม 2566

สารบัญ

คำนำ.....	0
สารบัญ	2
องค์ความรู้ที่จำเป็น	3
องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้.....	4
กระบวนการสกัดความรู้จากการทำกิจกรรม	5
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปีงบประมาณ 2566	Error! Bookmark not defined.
วงจรการเรียนรู้ (Learning Cycle)	8
ทีมงานการจัดการองค์ความรู้ (KM : Knowledge Management)	9
กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ	10

องค์ความรู้ที่จำเป็น

วิสัยทัศน์

“องค์กรที่มีชื่อเสียงด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา”

พันธกิจ

- 1) เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนาและเอกสารโบราณ
- 2) ส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าศิลปวัฒนธรรมล้านนา
- 3) บูรณาการศิลปวัฒนธรรมและเอกสารโบราณกับพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย
- 4) อนุรักษ์ ส่งเสริม และเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรมล้านนา และเอกสารโบราณ

อัตลักษณ์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

“รักษาศิลปวัฒนธรรม”

เอกลักษณ์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

“อนุรักษ์ สืบสาน และต่อยอด ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น”

วัฒนธรรมองค์กร

“รักษาศิลปวัฒนธรรมล้านนา พัฒนาศักยภาพ ทำงานอย่างมีความสุข”

ความเชื่อมโยงกับแผนอื่น ๆ

แผนกลยุทธ์ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ระยะ 6 ปี (พ.ศ. 2565-2570) ฉบับปรับปรุง ปี 2566	แผนการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2567
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนาและเอกสารโบราณ	“การสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล”
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการสร้างคุณค่าและมูลค่าด้านศิลปวัฒนธรรม และเอกสารโบราณ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมระบบบริหารจัดการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	

**องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ
ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ คือ**

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมระบบบริหารจัดการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล

เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : 1. เพื่อพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารข่าวสารขององค์กรสู่ภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสารกับผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป

เป้าหมายตามคำรับรอง : 1. บุคลากร ได้ร่วมแลกเปลี่ยนและหาแนวทางร่วมกันในการพัฒนาการสื่อสารข่าวสารและการตอบสนองต่อการให้บริการ
2. หน่วยงานมีแนวทางในแก้ไขปัญหาการสื่อสารขององค์กรได้ไม่ทั่วถึง กว้างขวาง

กระบวนการสกัดความรู้จากการทำงาน

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	กระบวนการสกัดความรู้	ประเด็น/วิธีการ
1. การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification)	กำหนดขอบเขตความรู้ที่ต้องการ คือ แนวทาง วิธีการในการจัดทำ โครงการ/กิจกรรม ระเบียบที่ เกี่ยวข้องในการบริหารงาน โครงการ/กิจกรรม	การประชุมของคณะกรรมการจัดการ ความรู้ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อกำหนดลักษณะกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย ผู้เชี่ยวชาญที่จะมาแลกเปลี่ยนข้อมูล วิธีการ/ แนวทาง และระยะเวลา
2. การสร้างและแสวงหา ความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	- จัดกิจกรรมเพื่อรวบรวมความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ของ บุคลากร ผู้มีความรู้ มี ประสบการณ์ในการบริหารงาน โครงการ/กิจกรรม - การศึกษาความรู้จากแหล่งอื่น ๆ ที่มีการแชร์ความรู้ เช่น website YouTube Facebook - การศึกษาจากแหล่งที่มี แนวทางการปฏิบัติที่ดี	- ค้นหาจาก Website/ฐานข้อมูล และ การประชุมแลกเปลี่ยน เพื่อรวบรวมข้อมูล และที่มาของข้อมูล - จัดกิจกรรมพูดคุย แลกเปลี่ยน โดยเชิญ บุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ และ ความเชี่ยวชาญมาอบรมให้กับบุคลากรที่สนใจ - ศึกษาจากหน่วยงานอื่น ๆ
3. การจัดความรู้ให้เป็น ระบบ (Knowledge Organization)	- การบันทึกความรู้จากการจัด กิจกรรม - การเผยแพร่ข้อมูลให้กับ คณะกรรมการจัดการความรู้ใน หน่วยงาน	- ทำการบันทึกความรู้ขณะทำกิจกรรม การแลกเปลี่ยน รายงานผู้อำนวยการ และเผยแพร่ในการประชุมหน่วยงาน - บันทึกภาพขณะทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยน - สำรวจความคิดเห็นของการเข้าร่วมกิจกรรม
4. การประมวลและ กลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	จัดการประชุมคณะกรรมการ จัดการความรู้ฯ เพื่อวิเคราะห์ ประมวลผล รวบรวมความรู้	- คณะกรรมการจัดการความรู้ฯ ร่วมกัน วิเคราะห์ ประมวลผล รวบรวมความรู้ เพื่อให้ ได้แนวทางการสื่อสารองค์กรและการ ตอบสนองต่อการบริการ - พูดคุยกันโดยมีผู้ที่คอยช่วยเหลือ และ จัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	กระบวนการสกัดความรู้	ประเด็น/วิธีการ
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	การประชุมเพื่อจัดทำแนวทางการบริหารงานโครงการอย่างเป็นระบบ (Flow Chart)	การประชุมเพื่อร่วมกันจัดทำแนวทางแนวทางการสื่อสารองค์กรและการตอบสนองต่อการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ (Knowledge Sharing)	กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)	การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปความรู้ ร่วมกันระหว่างบุคลากรผู้มีความรู้ และเครือข่าย
7. การเรียนรู้ (Learning)	การผลักดันและนำองค์ความรู้ไปใช้	ผู้บริหารติดตามให้บุคลากรดำเนินงานตามแนวทางการบริหารโครงการที่ได้จากการจัดกิจกรรมไปใช้ประโยชน์

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปีงบประมาณ 2567

ชื่อหน่วยงาน		สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่			
ประเด็นยุทธศาสตร์		ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมระบบบริหารจัดการของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม			
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)		การสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล			
ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง		ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป			
กลุ่มเป้าหมายตามคำรับรอง		บุคลากรสำนักศิลปะและวัฒนธรรม			
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ/ หมายเหตุ
1	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “How to สื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ”	มกราคม 2567	แนวทางการสื่อสารองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 1 แนวทาง	บุคลากร สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม	
2	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ “How to be the best respond”	กุมภาพันธ์ 2567	แนวทางการตอบกลับ ผู้ให้บริการ จำนวน 1 แนวทาง	บุคลากร สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม	
3	การสกัดความรู้ “การสื่อสาร องค์กรให้มีประสิทธิภาพใน ยุคดิจิทัล” และเผยแพร่ ความรู้	เมษายน 2567	คู่มือการสื่อสารองค์กรให้มี ประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล จำนวน 1 เล่ม	บุคลากร สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม	
4	ตลาดนัด KM มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่	พฤษภาคม 2567	ผลงานการจัดการความรู้ เข้าร่วม จำนวน 1 ผลงาน	บุคลากรของ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่	

*ทั้งนี้กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

วงจรการเรียนรู้ (Learning Cycle)

วงจรการเรียนรู้	การประยุกต์ใช้
1. การมีคลังความรู้	บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนด ขั้นตอน วิธีการ แนวทาง และได้รับความรู้ที่เกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริหารโครงการ/กิจกรรมให้มีประสิทธิภาพ
2. การผลักดันให้นำความรู้ไปใช้	ผู้บริหารสนับสนุนให้กลุ่มเป้าหมายได้พัฒนาความรู้และนำความรู้ไปใช้ โดย 1) จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร เพื่อร่วมกันหาแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารข่าวสาร ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ และการตอบกลับการให้บริการของผู้มาใช้บริการ 2) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มีความรู้ ประสบการณ์ หรือมีความเชี่ยวชาญด้านการสื่อสารองค์กรที่ดี 3) ผู้อำนวยการแจ้งให้รองผู้อำนวยการให้สนับสนุนบุคลากรในสังกัดนำความรู้ที่ได้ไปใช้ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม 4) ผู้บริหารมีการติดตามว่ามีการดำเนินงานตามแนวทางที่วางไว้หรือไม่ เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านสื่อสารองค์กรของหน่วยงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. การนำความรู้ไปใช้	ผู้บริหารมีการติดตามว่าได้มีการดำเนินงานบริหารงานโครงการ/กิจกรรม ตามขั้นตอน และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา อุปสรรค ระหว่างการดำเนินการบริหารงานโครงการ/กิจกรรม ให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างลุล่วง
4. การสรุปความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรม ทั้งความรู้ในงาน และปัญหา/อุปสรรคจากการทำกิจกรรม เก็บเข้าคลังความรู้	มีการสรุปข้อมูล การนำความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรม และปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลให้การบริหารงานโครงการ/กิจกรรมไม่เป็นไปตามที่กำหนด ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมสกัดความรู้ เพื่อนำมาเข้าคลังความรู้ เผยแพร่ทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม
5. การนำความรู้มาปรับเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน	นำความรู้มาจัดทำ “คู่มือการสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล” เพื่อการเผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน และเครือข่ายทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ทีมงานการจัดการองค์ความรู้ (KM : Knowledge Management)

คณะกรรมการอำนวยการและคณะทำงาน บริหารจัดการความรู้ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย

ผู้บริหารสูงสุด (CEO)		
อาจารย์ ดร.ธรรศ ศิริรัตนบัลล์		ผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้ริเริ่มกิจกรรมจัดการความรู้ โดยกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ “คุณเอื้อ (ระบบ)” ของ KM
คุณเอื้อ (Chief Knowledge Officer, CKO)		
อาจารย์สิริพร	คีนมาเมือง	จัดการระบบของการจัดการความรู้ขององค์กร มีบทบาทคือ กำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เชื่อมโยงเป้าหมายของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เข้ากับวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิโลบล	วิมลสิทธิชัย	
อาจารย์วุฒิชัย	สืบสอน	
คุณอำนวย (Knowledge Facilitator, KF)		
นางสาวดารารัตน์	ศิริลาภา	ผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ มีบทบาทหรือมีหน้าที่หลัก คือ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
คุณกิจ (Knowledge Practitioner, KP)		
ดร. ดิเรก	อินจันทร์	ผู้ดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ มีบทบาทหรือมีหน้าที่หลักคือผู้จัดการความรู้ตัวจริง เป็นผู้มีความรู้ (Explicit Knowledge) และเป็นผู้ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุถึง “เป้าหมาย” ที่ตั้งไว้
นางสาวปนัดดา	โตคำนุช	
นายโสภณ	พรมจิตต์	
นายจักรภาณุ	ไตรยสุทธิ	
นายภวัต	ณ สิงห์ทร	
นายวรวิทย์	ผัดเป้า	
คุณลิขิต (Note Taker)		
นางสาววรภากรณ์	โยธาราษฎร์	ผู้ทำหน้าที่จดบันทึก ในกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่องเล่าจากกิจกรรม “ขุมความรู้” (Knowledge Assets) และ “แก่นความรู้” (Core Competence) เพื่อการบรรลุเป้าหมายของงานแต่ละขั้นหรือแต่ละกิจกรรม บันทึกการประชุม หรือบันทึกอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้มีความต่อเนื่อง การจดบันทึกอาจเป็นการจดในกระดาษ บันทึกในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์

คุณประสาน (Network Manager)		
นางสาวศุภรักษ์	ฉัตรแก้ว	ประสานเชื่อมโยงเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงที่กว้างขึ้น เกิดพลังร่วมมือทางเครือข่ายในการเรียนรู้
นางกัลยาณี	อินตะราชา	
คุณวิศาสตร์ (IT Wizard)		
นายวีรพิชญ์	หิมารัตน์	ออกแบบและจัดดำเนินการระบบไอทีที่เหมาะสมแก่การจัดการความรู้ขององค์กร หรือของเครือข่าย

กลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ

ในหัวข้อ “การสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล”

ที่	ชื่อ	สกุล	ตำแหน่ง
๑	นางสาวปนัดดา	โตคำนุช	นักวิชาการวัฒนธรรม
๒	นายโสภณ	พรมจิตต์	นักวิชาการวัฒนธรรม
๓	นายจักรภาณุ	ไตรยสุทธิ์	นักวิชาการวัฒนธรรม
๔	ดร. ดิเรก	อินจันพันธ์	นักวิชาการวัฒนธรรม
๕	นายภวัต	ณ สิงห์ทร	นักวิชาการวัฒนธรรม
๖	นางสาววราภรณ์	โยธาราชภู่	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๗	นางสาวศุภรักษ์	ฉัตรแก้ว	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๘	นางกัลยาณี	อินตะราชา	นักวิชาการการเงินและบัญชี
๙	นายวีรพิชญ์	หิมารัตน์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
๑๐	นายวรวิทย์	ผัดเป้า	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการห้องสมุด
๑๑	บุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ		