

# การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ระบบสนับสนุนการจัดการจัดอบรม สถาบันภาษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



● หน่วยอบรม สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ●



# วิสัยทัศน์ และพันธกิจหน่วยงาน

## วิสัยทัศน์

ศูนย์พัฒนาภาษา สำหรับนักศึกษา บุคลากร และชุมชน

## พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้านภาษาสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในและนอกมหาวิทยาลัย
2. จัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ รายวิชาด้านภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียน และภาษาต่างประเทศอื่นๆ และพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรและ/หรือปริญญา
3. ให้บริการทางวิชาการด้านการอบรม การทดสอบ การแปล และกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษา สำหรับผู้สนใจ
4. พัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้ด้านภาษา และการให้บริการของสถาบันภาษา อย่างมีประสิทธิภาพ



# ความเป็นมาของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการจัดการความรู้ระบบสนับสนุนการจذبกรมสำหรับนักศึกษา เพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานและลดปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินงาน สามารถกำหนดบทบาทหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการได้อย่างชัดเจน และผู้บริหารสามารถติดตามผลการดำเนินงานรวมถึงการวางแผนงานในอนาคตได้ง่ายขึ้น

ทั้งนี้ หน่วยอบรม สถาบันภาษา และคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดการความรู้ฉบับนี้ จะได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ เพื่อนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์หลักในการทำงานตามพันธกิจของสถาบันภาษาที่เน้นย้ำในเรื่องการพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนรู้ด้านภาษา และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



# ด้านภาวะวางแผน (Plan)

## ปัญหา

1. โครงการมาก หลากหลาย กิจกรรม
2. นักศึกษาลงสมัครเข้าร่วม อบรมซ้ำซ้อนหลายกลุ่มในช่วง เวลาเดียวกัน
3. จำนวนนักศึกษาเข้าอบรมใน แต่ละกลุ่ม แต่ละหลักสูตรมาก น้อยแตกต่างกัน
4. นักศึกษาย้ายกลุ่มขณะอบรม
5. นักศึกษาสับสนรูปแบบการ อบรมในแต่ละโครงการ

## กลวิธี

จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประจำหน่วยอบรมจาก ผู้รับผิดชอบโครงการ (เจ้าหน้าที่หน่วยอบรม, อาจารย์ สถาบันภาษา) เพื่อกำกับและ ติดตามผลการดำเนินงาน

## กิจกรรม

คณะกรรมการดำเนินงานหน่วย อบรม ประชุมร่วมกัน

1. เพื่อกำหนดแผนการจัดอบรม ตลอดปีงบประมาณ (ช่วงเวลา การจัดอบรม, แนวทางการจัด อบรม เป็นต้น)
2. กำหนดการเข้าร่วมอบรมโดย ใช้เงื่อนไข หรือเกณฑ์เดียวกัน
3. จัดทำปฏิทินการจัดอบรมตลอด ปีงบประมาณ และจัดทำข้อมูล แนวทางการเข้าอบรม (infographic) ให้นักศึกษาเข้าใจ
4. ประชาสัมพันธ์ปฏิทินการจัด อบรมเป็นระยะเพื่อให้นักศึกษา สามารถวางแผนการเข้าอบรมได้ ด้วยตนเอง

## การแก้ปัญหา

1. คณะกรรมการดำเนินงาน หน่วยอบรมมีความเข้าใจตรง กันเกี่ยวกับการดำเนินงาน
2. ได้แนวปฏิบัติในการจัด ดำเนินงานอบรมไปในทิศทาง เดียวกัน
3. มีปฏิทินโครงการอบรม เพื่อแจ้งข้อมูลในภาพรวมได้ ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล การจัดดำเนินงานอบรมมี ประสิทธิภาพ



# ด้านการดำเนินงาน (Do)

## ปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยอบรมมี 1 คน อาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการมีหลายคน
2. จำนวนโครงการมากในช่วงระยะเวลาเดียวกัน และใกล้เคียงกัน
3. กำหนดเงื่อนไข หรือเกณฑ์การเข้าอบรมแตกต่างกันในแต่ละโครงการ
4. เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยอบรมไม่สามารถสนับสนุนระหว่างการดำเนินโครงการได้พร้อมกัน
5. คิดภาระงานไม่ชัดเจนระหว่างเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ
6. รวบรวมข้อมูลสำหรับสรุปผลการดำเนินงานได้ยาก

## กลวิธี

1. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานอบรม (flow chart)
2. กำหนดบทบาทหน้าที่ในขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ
3. สร้างระบบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมเพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันสำหรับรับสมัครนักศึกษาในทุกโครงการอบรม

## กิจกรรม

- จัดประชุมชี้แจงเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรรับทราบข้อมูล
1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานอบรม flow chart
  2. บทบาทหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ
  3. การจัดทำระบบลงทะเบียนรับสมัครเข้าร่วมอบรมสำหรับนักศึกษา

## การแก้ปัญหา

1. บุคลากรภายในองค์กรทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยอบรมให้การสนับสนุนอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการในการจัดดำเนินงานได้ง่ายขึ้น
3. ระบบลงทะเบียนรับสมัครเข้าอบรมมีประสิทธิภาพขึ้น
4. ระบบประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพขึ้น



# ด้านการตรวจสอบ (Check)

## ปัญหา

1. ผู้รับผิดชอบโครงการสื่อสารให้ข้อมูลการจัดอบรมกับนักศึกษาโดยตรง
2. เจ้าหน้าที่สนับสนุนโครงการไม่ทราบข้อมูลโครงการอบรมที่กำลังดำเนินการทั้งหมด
3. ประชาสัมพันธ์การจัดโครงการอบรมไม่ทั่วถึง ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน
4. รายงานผลดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบได้ไม่สมบูรณ์ และล่าช้า

## กลวิธี

กำหนดรูปแบบการรายงานผล และระยะเวลา

## กิจกรรม

1. เจ้าหน้าที่รายงานผล
2. ผู้บริหารติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

## การแก้ปัญหา

1. สามารถบริหารจัดการโครงการในระหว่างการจัดอบรมได้ทั่วถึง (ตรวจสอบผู้สอน, อำนวยความสะดวกผู้สอนและนักศึกษา เป็นต้น)
2. ประเมินทัศนคติจากผลการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น (ปริมาณ, คุณภาพ, ความพึงพอใจ)
3. ตอบข้อซักถามนักศึกษาได้ง่ายขึ้น ครบถ้วนครอบคลุมมากขึ้น
4. รายงานสรุปผลดำเนินงานโครงการให้ผู้บริหารทราบได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และรวดเร็วมากขึ้น



# ด้านการปรับปรุง (Act)

## ปัญหา

1. ไม่ทราบสาเหตุแท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลดลงได้

## กลวิธี

สามารถวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงกำหนดแผนในครั้งถัดไป

## กิจกรรม

1. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส (คณะกรรมการบริหารสถาบันภาษา)
2. ปรับปรุงการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อน

## การแก้ปัญหา

1. ทราบสาเหตุของการเกิดปัญหาอย่างแท้จริง
2. การกำหนดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน (flow chart) และบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบโครงการ ทำให้การจذبบรมดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ
3. สามารถกำหนดแผนการดำเนินงานในอนาคตได้ง่ายขึ้น ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว (รายไตรมาส, ประจำปีงบประมาณ)



# ระบบสนับสนุนการจัดอบรม

แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

1. การดำเนินงานอบรมโดยอาจารย์  
เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ
2. การดำเนินงานอบรมโดยมีเจ้าหน้าที่  
เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ

[คลิกเพื่อดูขั้นตอนการดำเนินงาน](#)







จัดทำโดย: นางสาวสินีนาก พูลเพิ่มพันธุ์  
หน่วยอบรม สถาบันภาษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



0 3410 9300



Language Institute, NPRU



[www.li.npru.ac.th](http://www.li.npru.ac.th)

