

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

กระบวนการพัฒนาความรู้และทักษะการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนทางด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางมะลิวรรณ ชัยชนะ

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรวิษณุ จันทร์ฉาย

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัญหาด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี 2) สร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรให้มีความเข้าใจทางด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่างๆ และ 3) สังเคราะห์กระบวนการทางการจัดการความรู้สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการ SECI Model ทฤษฎีการสร้างความรู้ Knowledge Creation การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ เทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ให้กับบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน เกิดจากบุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงาน จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต่างคนต่างเก็บเอกสาร ไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้น การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้กับบุคลากร ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์จริงจากงานประจำที่ปฏิบัติ มีการพูดคุยปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานด้านเอกสารไปสู่ส่วนงานภายนอก ไม่เกิดข้อผิดพลาด และยังช่วยในการพัฒนาต่อยอดความรู้ และทักษะในการทำงาน เกิดการยกระดับความรู้ในระดับบุคคล ไปสู่กลุ่ม และระดับองค์กร ได้ในที่สุด ดังนั้น การสร้างต้นแบบเอกสารการบันทึกความรู้ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการรวบรวม และจัดเก็บความรู้จากประสบการณ์ที่ได้จากการทำงานจริง และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยแยกเป็นเรื่องเฉพาะ ได้อย่างเป็นระบบ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง

และนำความรู้ในเรื่องเฉพาะนั้นๆ ไปปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และบรรลุ  
เป้าหมายขององค์กร



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Knowledge Development Process and Working Skill of Academic Staff in Undergraduate Program, College of Arts, Media and Technology, Chiang Mai University

**Author** Mrs. Maliwan Chaichana

**Degree** Master of Science (Knowledge Management)

**Advisor** Asst.Prof.Dr.Worawit Janchai

### **ABSTRACT**

The objectives of this study are 1) to analyze the problems in the academic service for the undergraduate program in the College of Arts, Media and Technology, Chiang Mai University (CAMT), 2) to create better knowledge sharing process in relation to Chiang Mai University's rules and regulations regarding academic services and 3) to synthesize the knowledge management process for supporting staff in order to develop a more efficient academic service for the undergraduate program in CAMT.

This study proposes knowledge creation through SECI model process for carrying out Communication of Practice (CoP) for a group of supporting staff by participant observation and After Action Review (AAR). This is used as a tool for analyzing and synthesizing the development of their knowledge and working skills.

The study suggests that the current problems in the academic service are due to the fact that most supporting academic staff are self-taught; lack of understanding, therefore, they have no exchange of knowledge among them. This can be said to be the cause of the mistakes and errors in their work since there are no coordination among working personnel. Therefore, this study created a knowledge process for the supporting academic staff that would enable them to better share their knowledge between each other through the learning process model and model for recoding knowledge to group of academic staff and beyond the organization. Moreover, Knowledge Management system can help develop working skills and help realize the potential of the supporting academic staff.