



แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล  
ประเภทที่ 1 ผลงานการจัดการความรู้  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

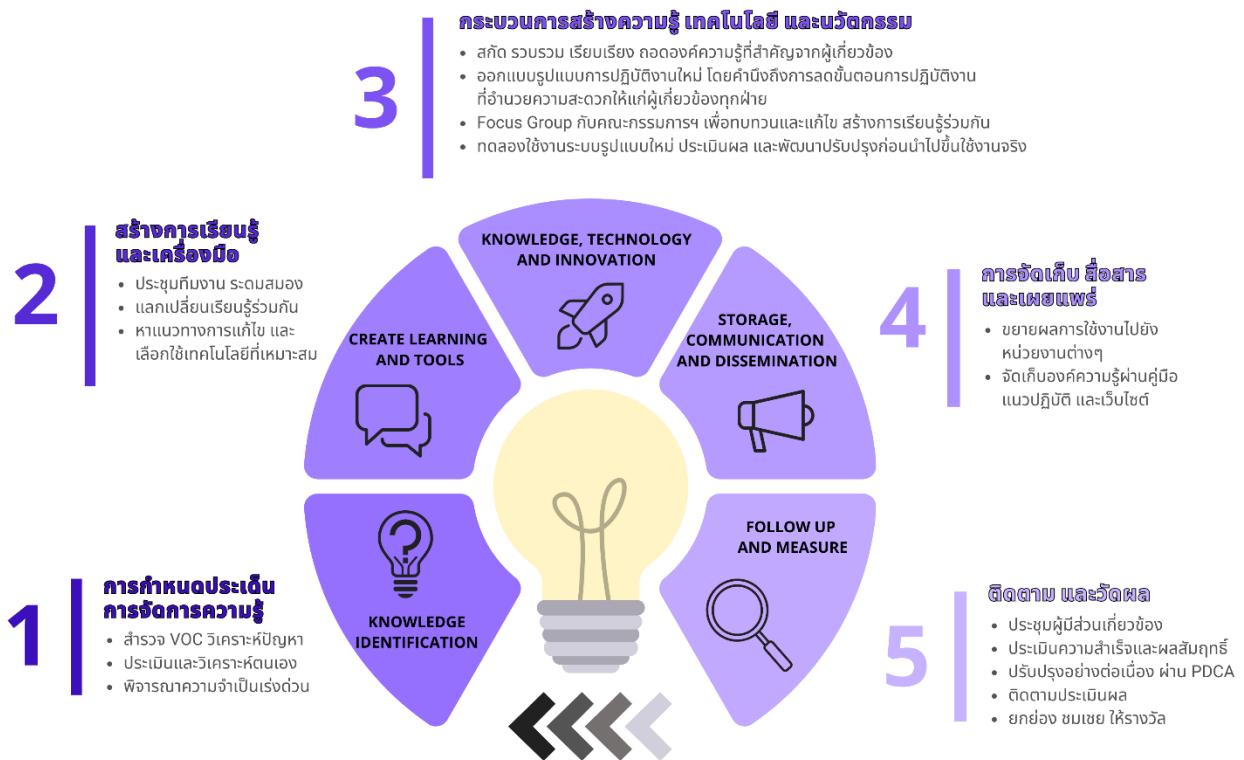
\*\*\*\*\*

1. ชื่อส่วนงาน ..กองบริหารการศึกษ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน.....
2. ชื่อผลงาน.....ขอเอกสารการศึกษาออนไลน์...ง่ายกว่าที่เคย.....
3. รอบวงจรการดำเนินการสู่การเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (แสดงรายละเอียดให้เห็นถึงการดำเนินการ)

1) ที่มาและความสำคัญของการจัดการความรู้

กองบริหารการศึกษได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการเอกสารการศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับนิสิตทั้งปัจจุบันและศิษย์เก่า กระบวนการขอเอกสารในรูปแบบ Google Form ยังคงเผชิญปัญหาในระบบการใช้งานที่ซับซ้อน ทำให้ต้องปรับรูปแบบการขอเอกสารให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยได้ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ร่วมกับวงจร SDLC ในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง จนออกมาเป็น “ระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์” ที่กองบริหารการศึกษใช้ในการให้บริการขอเอกสารการศึกษาในปัจจุบัน

2) วงรอบการดำเนินการตามโมเดลการจัดการความรู้ของกองบริหารการศึกษ



จาก แบบฟอร์มคำร้องกระดาษ ---> สู่ คำร้องออนไลน์ (Google Form) ---> สู่ ระบบขอเอกสารการศึกษาออนไลน์ มก.กพส.

เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบเก่า เช่น การใช้ Google Form ที่ทำให้เกิดความซับซ้อน ความยากในการคำนวณค่าธรรมเนียม และการติดตามสถานะที่ไม่สะดวก จากนั้นเข้าสู่การประชุมระดมสมอง นำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบโดยออกแบบให้ใช้งานง่าย รองรับการชำระเงินออนไลน์และติดตามสถานะได้แบบเรียลไทม์ ผ่านอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจนและการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพดำเนินการทดสอบและประเมินระบบใหม่กับเจ้าหน้าที่และผู้ใช้จริง เพื่อปรับปรุงและขยายผลการใช้งานสู่หน่วยงานอื่น และนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3) วงรอบการพัฒนาและการปรับปรุง



**วงรอบที่ 1** ปรับเปลี่ยนจากการขอเอกสารผ่านกระดาษเป็นออนไลน์ในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยใช้ Google Form

**วงรอบที่ 2** หลังจากประกาศปรับเพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมเอกสาร ทำการปรับปรุง Google Form เพื่อให้เหมาะสมกับการจัดการค่าใช้จ่ายและความต้องการใหม่

**วงรอบที่ 3** พัฒนาเป็นระบบเว็บไซต์ที่ใช้งานง่าย รองรับการชำระเงินและติดตามแบบเรียลไทม์ พร้อมเสริมความปลอดภัยของข้อมูล

### 4) ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถขอเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
2. ลดภาระงานและข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินการ จัดการข้อมูลได้เป็นระบบ
3. เสริมภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ระบบที่ทันสมัยและปลอดภัยทำให้มหาวิทยาลัยดูมีความใส่ใจและก้าวหน้าเทคโนโลยี

#### 4. รายชื่อผู้สร้างสรรค์ผลงาน

(โปรดใส่  ในช่อง และระบุรายละเอียด ตามจำนวนผู้เข้าร่วมสร้างสรรค์ผลงาน)

ผู้นำเสนอ       ทีมงาน       ผู้ประสานงาน

ชื่อ สกุล : นางสาวพรรณพนัช จันทา.....

ตำแหน่งงาน : หัวหน้างานบริหารหลักสูตรและยุทธศาสตร์การศึกษา.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ : 084-0940452.....

อีเมล (@ku.th) : ..phanphanat.j@ku.th.....

ผู้นำเสนอ       ทีมงาน       ผู้ประสานงาน

ชื่อ สกุล : นางสาวพรรณวิภา โชคพิกุลทอง.....

ตำแหน่งงาน : หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ : 092-2693377.....

อีเมล (@ku.th) : ..panwipa.c@ku.th.....

ผู้นำเสนอ       ทีมงาน       ผู้ประสานงาน

ชื่อ สกุล : นายนิรุทธ์ รวยรื่น.....

ตำแหน่งงาน : นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ : 096-3979282.....

อีเมล (@ku.th) : ..nirut.r@ku.th.....

ผู้นำเสนอ       ทีมงาน       ผู้ประสานงาน

ชื่อ สกุล : นางสาวชนิดาภา คีวันณฑล.....

ตำแหน่งงาน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ : 084-4413162.....

อีเมล (@ku.th) : ..chanidapa.kh@ku.th.....

ผู้นำเสนอ       ทีมงาน       ผู้ประสานงาน

ชื่อ สกุล : นายบุญรักษา วานิชยานนท์.....

ตำแหน่งงาน : นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ : 085-9710193.....

อีเมล (@ku.th) : ..boonraksa.wa@ku.th.....

## 5. โปรดแสดงรายละเอียดผลงานใน KU-KM Canvas Model



### ด่วนที่สุด

กรุณาส่งใบสมัครในรูปแบบ .pdf

มาที่ <https://golink.icu/ttD9eaz>

ภายในวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567

ติดต่อผู้ประสานงาน

คุณปารมีย์ เด่นชัยประดิษฐ์

โทรภายใน 3034

ชื่อส่วนงาน : กองบริหารการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

ชื่อผลงาน : ขอเอกสารการศึกษาออนไลน์ ง่ายกว่าที่เคย

**VPการเสนอคุณค่า :** ยกระดับและปรับปรุงกระบวนการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์  
อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบบริการที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกต่อการเข้าถึงและใช้งาน  
สามารถเข้าถึงได้ ทุกที่ ทุกเวลา



**C/กลุ่มเป้าหมาย :** 1. บุคลากรกองบริหารการศึกษา 2. คณะทำงานพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ สำหรับบัณฑิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน  
3. นิสิต และศิษย์เก่า มก.กพส.



**KK ความรู้หลักที่ต้องใช้เพื่อ**



**ความสำเร็จ :**

- ประกาศ มก. เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบริการทางการศึกษาสำหรับ นิสิตปริญญาตรี หลักสูตรภาษาไทย หลักสูตรนานาชาติ และโครงการพิเศษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการในการออกเอกสารแต่ละประเภท
- เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน

**SoK แหล่งที่มาของ**



**ความรู้หลัก :**

- ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา
- หัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล
- เจ้าหน้าที่กองบริหารการศึกษาที่ดูแลทะเบียน นิสิตของวิทยาเขตกำแพงแสน
- คณะทำงานพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ สำหรับบัณฑิตระดับปริญญาตรี มก.กพส.
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานอื่นๆ จาก website ต่างๆ

**KA กิจกรรมหลัก :**



- การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้**
  - สำรวจประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากบริหารขอเอกสารการศึกษาผ่าน Google Form
  - วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
  - ประเมินตนเอง วิเคราะห์กระบวนการทำงาน และเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้
- สร้างการเรียนรู้และเครื่องมือ**
  - ประชุมทีมงาน ระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม
  - พัฒนาเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน
- กระบวนการสร้างความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม**
  - สกัด รวบรวม เรียบเรียง ถอดองค์ความรู้ที่สำคัญจากผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ เช่น น.วิชาการศึกษา น.คอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม
  - ออกแบบรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ โดยคำนึงถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
  - Focus Group กับคณะทำงานพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ สำหรับบัณฑิตปริญญาตรี มก.กพส. เพื่อทบทวนและแก้ไข
  - นำเสนอให้คณะทดลองใช้รูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ ประเมินผล และนำไปพัฒนาปรับปรุงก่อนนำไปใช้งานจริง
  - สร้างการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านเวทีการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในหน่วยงาน
  - เริ่มปฏิบัติงานด้วยรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ และประเมินผลการใช้งานเพื่อพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การจัดเก็บ สื่อสาร และเผยแพร่**
  - การขยายผลการใช้งานไปยังหน่วยงานต่างๆ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
  - การจัดทำองค์ความรู้ผ่านคู่มือ แนวปฏิบัติ และเว็บไซต์
- ติดตาม และวัดผล**
  - ประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และประเมินความสำเร็จและสิ่งที่ได้จากการทำงานด้วยกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่
  - ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการ PDCA และติดตามประเมินผล

**Ut ประโยชน์ที่ได้รับ :**



- ผู้ปฏิบัติงานและคณะที่เกี่ยวข้องเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนการขอเอกสารการศึกษาผ่านช่องทางออนไลน์
- กระบวนการขอเอกสารการศึกษามีความเป็นระบบ ถูกต้อง รวดเร็ว
- มีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน สนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล
- ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดข้อผิดพลาด สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- ลดกระดาษ และต้นทุนในกระบวนการดำเนินงาน

**As สินทรัพย์ความรู้ :**



- คู่มือแนะนำการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์
- ข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร
- มีองค์ความรู้ที่สำคัญและเป็นหัวใจหลักในการดำเนินงาน พร้อมใช้ถูกต้อง เหมาะสม เข้าถึงง่าย ช่วยยกระดับองค์กร

**Kme ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ :**



- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00
- จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ และการใช้งานระบบฯ
- ลดข้อผิดพลาดของข้อมูลการชำระเงิน และที่อยู่การจัดส่งเอกสาร
- ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ไม่ต้องใช้เวลานานในการตรวจสอบรายการค่าขอ)

**KR ทรัพยากรหลัก :**



- คณะทำงานพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ สำหรับบัณฑิตปริญญาตรี มก.กพส.
- คณะกรรมการจัดการความรู้ระดับกอง สำนัก และวิทยาเขต
- ฐานข้อมูลอัตราค่าธรรมเนียมเอกสารและบริการการศึกษาที่เกี่ยวข้อง
- องค์ความรู้จากนักวิชาการคอมพิวเตอร์
- เซิร์ฟเวอร์รองรับการทำงานของเว็บไซต์

**KP คู่ความร่วมมือหลัก :**



- หน่วยงานภายใน มก.กพส. ได้แก่ งานคลังและพัสดุ กองบริหารทั่วไป
- หน่วยงานภายนอก มก.กพส. ได้แก่ สำนักบริหารการศึกษา

**Ma การบำรุงรักษาสินทรัพย์ความรู้ :**



- ถอดบทเรียน นำประเด็นปัญหาที่พบและผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการเข้าสู่กระบวนการประชุมระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับปรุงสินทรัพย์ความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
- กระบวนการที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge capital) : สารสนเทศ + วิธีปฏิบัติที่ดีในการทำงาน
- ติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยนำ VOC จากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

**LC วงจรการเรียนรู้ :**



- บุคลากรกองบริหารการศึกษาทุกคนจะต้องเข้าไปศึกษาคู่มือแนะนำการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ในแหล่งจัดเก็บและเผยแพร่ เพื่อให้สามารถตีความแนะนำแก่ผู้รับบริการในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน
- จัดกิจกรรมระดมสมอง ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานเป็นระยะๆ เพื่ออัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- วิเคราะห์ SWOT เพื่อทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
- เผยแพร่องค์ความรู้เพื่อให้หน่วยงานอื่นๆ นำไปต่อยอดเพื่อพัฒนาองค์กร

**Pt แหล่งจัดเก็บและเผยแพร่สินทรัพย์ความรู้ :**



- เว็บไซต์หน่วยงาน : <https://education.kps.ku.ac.th/>
- เว็บไซต์วิทยาเขต : <https://kps.ku.ac.th/>
- Facebook กองบริหารการศึกษา มก.กำแพงแสน : <https://www.facebook.com/esdpsd>
- คลังความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน