



แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล

KU-KM Mart Awards

ประเภทที่ 2 (องค์ความรู้จากการพัฒนา ต่อยอด)

1. ชื่อส่วนงาน กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน.....

2. ชื่อองค์ความรู้ การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น.....

3. แหล่งองค์ความรู้เดิมที่นำมาพัฒนาต่อยอด

3.1 แม่บ้าน 4.0 สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร จากการประกวดโครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 5

3.2 การใช้ Infographic และ QR Code เพื่อสร้างความเข้าใจการใช้อุปกรณ์ในห้องเรียน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จากการประกวดโครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 5

3.2 นวัตกรรมบริการให้บริกาณิสิตและการให้คำแนะนำด้านการศึกษา (Line Chatbot) กองบริหารวิชาการและนิสิต จากการประกวดโครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 5

คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การดำเนินการจัดการความรู้
Model Office of Kamphaeng Saen Campus

ขั้นตอน	วงรอบที่ 1	สิ่งที่ได้	วงรอบที่ 2	สิ่งที่ได้
1.Problem/Servay/Evaluation	การคัดเลือกปัญหาที่พบในงานประจำสำหรับการดำเนินการจัดการความรู้ โดยใช้ตาราง 6 3 1	ประเด็นการจัดการความรู้ที่พบจากปัญหาการทำงานประจำ	ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในวงรอบที่ 1	ประเด็นการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา
2.Knowledge Cupturing / Knowledge Manangment	จัดทำ Knowledge Mapping 1.กำหนดวัตถุประสงค์ 2.เป้าหมาย 3.ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ 4.วิธีการแสวงหาความรู้ 5.กำหนดผู้ใช้ความรู้ 6.รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ 7.วิธีการเรียนรู้ 8.การวัดผล	1.แผนการจัดการความรู้ 2.คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น 3.ผลการประเมิน	จัดทำ Knowledge Mapping 1.กำหนดวัตถุประสงค์ 2.เป้าหมาย 3.ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ 4.วิธีการแสวงหาความรู้ 5.กำหนดผู้ใช้ความรู้ 6.รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ 7.วิธีการเรียนรู้ 8.การวัดผล	1.แผนการจัดการความรู้ 2.ระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม 3. lh-chatbot 4. Alert by line 5.ผลประเมิน
3.Benchmarking	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	วิธีการรวบรวมความรู้ ผ่าน QR Code	สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร	การถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย
4.Development	นำแนวปฏิบัติที่ดีของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้	1.QR Code แนะนำขั้นตอนการใช้งาน 2. QR Code ประจำอุปกรณ์	นำแนวปฏิบัติที่ดีสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ซึ่งดำเนินการจัดการความรู้ให้กับแม่บ้านในการแก้ไขปัญหาสาเหตุที่ศูนย์อุปกรณ์เบื้องต้น	ถ่ายทอดองค์ความรู้ ดังนี้1. บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.นิสิตชั้นปีที่ 1 รายวิชาทักษะชีวิตการเป็นนิสิตมหาวิทยาลัย และรายวิชาศาสตร์แห่งแผ่นดิน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานอาคารฯ มากที่สุด

4. Output และ Outcome ที่เกิดจากการนำองค์ความรู้ไปใช้

4.1 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้คู่มือใช้งานอุปกรณ์ การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ระดับคะแนน	S.D	การแปลผล
ด้านที่ 1 ด้านเนื้อหา			
1. มีคำอธิบายการปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้งาน	3.41	0.52	ปานกลาง
2. ตัวอักษรที่ใช้นำเสนอเนื้อหา มีขนาดเหมาะสม	4.12	0.48	ดี
4. มีภาพประกอบ เนื้อหา ตามลำดับขั้นตอนมีความต่อเนื่องและชัดเจน	3.74	0.55	ดี
5. ขนาดของภาพประกอบชัดเจนเหมาะสม	3.58	0.74	ดี
6. เนื้อหาครอบคลุมทุกหัวข้อของการใช้อุปกรณ์	4.25	0.52	ดี
7. การจัดลำดับเนื้อหาในการใช้งานเป็นไปตามลำดับ	3.45	0.61	ปานกลาง
8. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3.55	0.55	ดี
ด้านที่ 2 การนำความรู้ไปใช้			
9. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	3.57	0.59	ดี
10. ทำให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	4.11	0.54	ดี
11. ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานความรู้ของอุปกรณ์การสอนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ถูกต้อง	3.92	0.66	ดี
12. ความพึงพอใจรวมในการใช้คู่มือใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น	3.77	0.57	ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล
2. การแจ้งปัญหาการใช้งานล่าช้า มาแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่
3. การแจ้งซ่อมล่าช้า
4. เอกสารสูญหาย
5. ไม่มีสถิติการแจ้งปัญหาการใช้งาน รวมถึงแจ้งซ่อม

4.2 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้ Line Chatbot การใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคาร
ศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ระดับคะแนน	S.D	การแปลผล
ด้านที่ 1 ความง่ายต่อการใช้งาน			
1.1 ท่านสามารถใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.23	0.54	ดี
1.2 ขั้นตอนการใช้งานไม่มีความยุ่งยาก	4.51	0.62	ดีเยี่ยม
1.3 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานได้รวดเร็ว	4.41	0.55	ดี
ด้านที่ 2 ความถูกต้องของข้อมูล			
2.1 ข้อมูลการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนผ่าน Line chatbot มีความน่าเชื่อถือที่ผ่านการคัดกรองมาเรียบร้อยแล้ว	4.52	0.57	ดีเยี่ยม
2.2 รายละเอียดของข้อมูลการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน	4.35	0.55	ดี
ด้านที่ 3 Line official มีประโยชน์มากน้อยเท่าไร			
3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้ Line official ระบบตอบคำถามอัตโนมัติเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น	4.35	0.47	ดี

คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

4.3 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวมออนไลน์

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ระดับคะแนน	S.D	การแปลผล
ด้านที่ 1 ความง่ายต่อการใช้งาน			
1.1 ท่านสามารถใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว	4.53	0.53	ดีเยี่ยม
1.2 ขั้นตอนการใช้งานไม่มีความยุ่งยาก	4.69	0.59	ดีเยี่ยม
1.3 ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานได้รวดเร็ว	4.45	1.25	ดี
ด้านที่ 2 ความถูกต้องของข้อมูล			
2.1 ข้อมูลหมายเลขครุภัณฑ์มีความถูกต้อง	4.57	0.67	ดีเยี่ยม
2.2 รายละเอียดของข้อมูล เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน	4.75	0.65	ดีเยี่ยม
ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้งาน			
3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบในภาพรวม	4.61	0.99	ดีเยี่ยม

คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4.4 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์
เรียนรวมเบื้องต้น

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ระดับคะแนน	S.D	การแปลผล
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ความเป็นระบบและความเหมาะสมของขั้นตอนให้บริการ	4.53	0.53	ดีมาก
1.2 ขั้นตอนการใช้งานไม่มีความยุ่งยาก	4.51	0.59	ดีมาก
1.3 ความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ	4.45	1.25	ดี
1.4 ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	4.32	0.52	ดี
ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพ			
2.1 การบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	4.25	0.61	ดี
2.2 ความถูกต้องครบถ้วนของการให้บริการ	4.47	0.55	ดี
2.3 การรักษามาตรฐานการให้บริการ	4.55	0.51	ดีมาก
ด้านที่ 3 ด้านบุคลากร			
3.1 ความมีจิตบริการ (ความตั้งใจ กริยา ท่าทีในการให้บริการ)	4.52	0.62	ดีมาก
ด้านที่ 4 ข้อมูล			
4.1 การให้ข้อมูลขั้นตอนบริการทาง Chatbot	4.39	0.66	ดี
4.2 ความทันสมัยของข้อมูลที่เผยแพร่	4.51	0.51	ดีมาก

4.5 ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ลำดับ ที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลา เดิม	ลำดับ ที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
1	ผู้รับบริการแจ้งปัญหาผ่าน โทรศัพท์สายใน/ห้องเจ้าหน้าที่ ประจำอาคาร	5-10 นาที	1	ผู้รับบริการแก้ไขปัญหา เบื้องต้นด้วยตนเอง ผ่าน QR Code / คู่มือ/ chatbot	3-5 นาที
2	เจ้าหน้าที่เดินไปแก้ไขปัญหายัง ห้องที่รับแจ้ง	5-10 นาที	2	คีย์ระบบแจ้งซ่อม	3-5 นาที
3	ดำเนินการแก้ไขปัญหา	5-10 นาที	3	เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไข ปัญหา/เปลี่ยนเครื่อง สำรอง	5-10 นาที
4	กรณีแก้ไขไม่ได้เปลี่ยนเครื่องสำรอง	5-10 นาที			
รวม	4 ขั้นตอน	20-40 นาที	รวม	3 ขั้นตอน	11-20 นาที

4.6 การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) : มีการสร้างช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของกองบริหารวิชาการและนิสิต บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาจากหน่วยงานภายในของวิทยาเขตกำแพงแสน และหน่วยงานภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน ควบคู่ไปกับการรับความรู้และการเทียบเคียง (Bench Marking) จากหน่วยงานภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ ค้นหาความรู้ที่ใช้ในการพัฒนางานจากความล้มเหลว (Bad Practices) เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ของกองบริหารวิชาการและนิสิต เพื่อให้รองรับการให้บริการด้านต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป โดยมีปัจจัยพื้นฐาน 5 ประการ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

- การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
- การมีรูปแบบวิธีคิดที่เปิดกว้าง (Mental Models)
- การร่วมสร้างวิสัยทัศน์ (Shared Vision)
- การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
- การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

4.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing): บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต เกิดการรวมตัว และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้ได้รูปแบบ หรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.8 ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) :เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จากการทำงานผ่านสถานการณ์จริง เกิดการเรียนรู้ซึ่งได้รับจากการทำงานเป็นหลัก เป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติ ปัญหาประจำวัน เครื่องมือใหม่ ๆ หรือระบบการทำงานที่ใช้ในการพัฒนางานประจำ วิธีการทำงานที่ได้ผล และไม่ได้ผล เกิดความใกล้ชิด ความพอใจ ความไว้วางใจ และการสร้างความรู้ใหม่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ความรู้ฝังลึก สร้างความรู้ และความเข้าใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ รวมถึงการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

4.9 บทเรียนจากความล้มเหลว

กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้บทเรียนจากความล้มเหลว ทำให้คนในองค์กรทราบว่า การจัดการความรู้ เป็นการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่เป็นวงรอบตาม Model Office of Kamphaeng Saen Campus ซึ่งในแต่ละวงรอบ จะไม่หยุดนิ่ง และใช้เวลาในการดำเนินงานต่างกัน การจัดการความรู้เป็นการนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานประจำผ่านกระบวนการที่หลากหลาย Bad practices ที่เกิดขึ้น จะเป็นกรณีศึกษาในการจัดการความรู้ใหม่เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการจัดการความรู้ที่ป็นแนวปฏิบัติที่ดีจะถูกยกระดับเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

4.10 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อคน

- ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง
- ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน
- เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
- บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่องาน

- เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ลดความผิดพลาดของงานยกระดับคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ
- เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- มีข้อมูลทางสถิติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อทรัพยากร

- ลดทรัพยากรด้านเวลา
- ลดปริมาณกระดาษที่ใช้เขียนแจ้งซ่อม
- ลดระยะเวลาในการแจ้งซ่อม

- ลดต้นทุนในการซ่อมครุภัณฑ์ หากจัดค้มนทุนในการใช้ครุภัณฑ์ได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อองค์กร

- การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการดีขึ้น
- เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)
- เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ความรู้อยู่กับองค์กร
- ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน

ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- เกิดชุมชนนักปฏิบัติ
- องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

5. รายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของส่วนงานต่างๆ

5.1 กลยุทธ์เทคนิค ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

- นโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน 1 กอง 1 KM
- การส่งเสริมการดำเนินงานโดยยีกวิสัยทัศน์ “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มี

คุณภาพ”

- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ และ

ปรับทัศนคติในเชิงบวก

- สสำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้ลึก

รู้รอบในทุกด้านในภารกิจของหน่วยงาน เพื่อรองรับการให้บริการ

- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายและภารกิจของกองบริหารวิชาการ

และนิสิต

- Key Success Factor ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและช่วยขับเคลื่อนการทำงานของกองบริหาร

วิชาการและนิสิต ที่สำคัญ คือ

- การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ
- ทีมการพัฒนากระบวนการให้บริการ กองบริหารวิชาการและนิสิต
- ทีมจัดการความรู้ กองบริหารวิชาการและนิสิต

- การมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงาน

- มีการรวมกลุ่มที่ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้ ทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงาน
- มีการสร้างภาพลักษณ์ วัฒนธรรมที่ดีต่อหน่วยงาน
- หน่วยงานมีการสอดแทรกการจัดการความรู้ สู่การพัฒนางานประจำ
- การพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรให้รอบรู้ รอบด้าน (เก่ง ดี มีสุข) ตามแผนพัฒนาบุคลากร

6. ผู้ประสานงาน

นางสาวโรชา ทองลาว หมายเลขโทรศัพท์ 062-9296453

E-mail : kpsarc@ku.ac.th