แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล
Knowledge Extension Awards

****

๑. ชื่อส่วนงาน

กองบริหารการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๒. ชื่อองค์ความรู้

การใช้ Google Form และ Line notify ในการให้บริการระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ วิทยาเขตกำแพงแสน

๓. แหล่งองค์ความรู้เดิมที่นำมาพัฒนา ต่อยอด

๓.๑ นวัตกรรมด้านบริการ (Services Innovation) ที่พัฒนาประยุกต์การใช้งานแจ้งเตือนอัตโนมัติจาก Line notify โดยเชื่อมโยงกับโปรแกรมการให้บริการของหน่วยงาน กองบริหารวิชาการและนิสิต จากการประกวดโครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ ๖

๔. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ลงวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มาตรการป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ปิดพื้นที่ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เรื่อง มาตรการป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ ๒ ให้งดให้บริการเคาน์เตอร์ One Stop Student Service นั้น

กองบริหารการศึกษา ดำเนินการแก้ไขปัญหาการให้บริการขอเอกสารทางการศึกษา ผ่านระบบออนไลน์ โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา หัวหน้างาน ทีมผู้ปฏิบัติงาน ในการแสวงหาความรู้ใหม่ และต่อยอดองค์ความรู้ในการพัฒนาระบบขอเอกสารออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่นิสิต โดยมีจุดมุ่งหมายให้นิสิตได้รับความสะดวกในช่วงที่มีการปิดให้บริการเคาน์เตอร์จุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

กองบริหารการศึกษา ได้รับความร่วมมือจากทีมผู้ปฏิบัติงานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และตกผลึกความรู้ในการใช้ Google Form รับคำร้องการขอเอกสารทางการศึกษาผ่านออนไลน์ และเก็บผลประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ และใช้ Line notify ในการแจ้งเตือนไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถออกเอกสารได้ทันที รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลหลักฐานต่างๆ ผ่าน Google sheet ร่วมถึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจ่ายเงินผ่าน QR Payment กับงานคลังและพัสดุ กองบริหารทั่วไป เพื่อให้นิสิตสามารถชำระเงินได้ในขั้นตอนเดียวผ่านการขอผ่านระบบการขอเอกสารออนไลน์

๕. Output และ Outcome ที่เกิดขึ้นจากการนำนวัตกรรมไปใช้

๕.๑ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

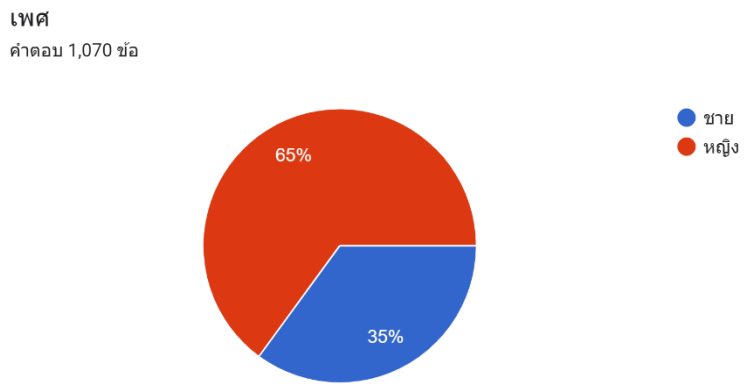
เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลาเดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
๑.	นิสิตกดบัตรคิว	๑ นาที	๑.	นิสิตกรอกคำร้องขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ พร้อมชำระเงิน	๑-๒ นาที
๒.	เจ้าหน้าที่รับคำร้องผ่านระบบ OSS และออกเอกสาร	๑-๕ นาที	๒.	ระบบแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ออกเอกสารส่งไปยังอีเมล์ของนิสิต	๑-๓ นาที
๓.	นิสิตชำระเงิน และรับเอกสาร	๑-๒ นาที			
รวม	**๓ ขั้นตอน**	**๓-๗ นาที**	**รวม**	**๒ ขั้นตอน**	**๒-๕ นาที**

หมายเหตุ: ในช่วงแรกก่อนที่มหาวิทยาลัยฯ จะมีการปรับรูปแบบการออกเอกสารทางการศึกษา โดยไม่ใช้รูปถ่าย กองบริหารการศึกษา ดำเนินการออกเอกสารและรอนิสิตส่งรูปมายังกองบริหารการศึกษา และส่งเอกสารที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วส่งกลับไปให้นิสิตทางไปรษณีย์ ประเภท EMS

๕.๒ ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์

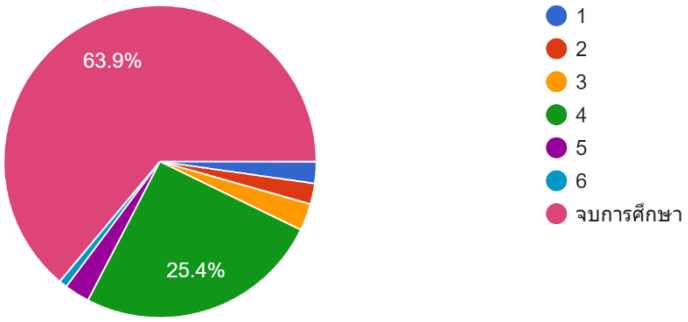
ข้อมูล ณ วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๔๕ น.



ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑,๐๗๐ ราย แบ่งเป็น เพศหญิง จำนวน ๖๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕ และเพศชาย ๓๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕

ชั้นปี

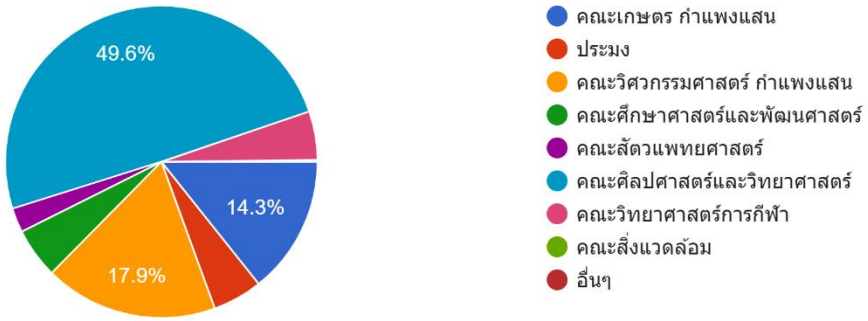
คำตอบ 1,070 ข้อ



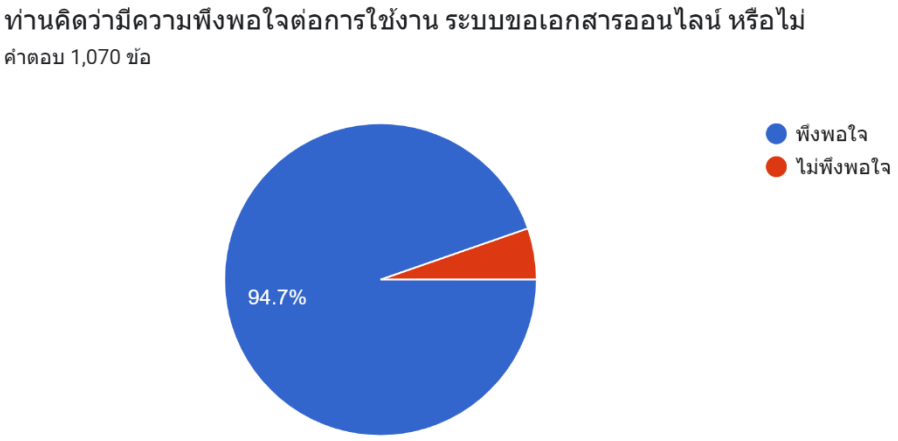
ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑,๐๗๐ ราย พบว่า นิสิตจบการศึกษา มากที่สุด จำนวน ๖๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙ และรองลงมา ได้แก่ นิสิตชั้นปีที่ ๔ จำนวน ๒๗๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔

คณะ

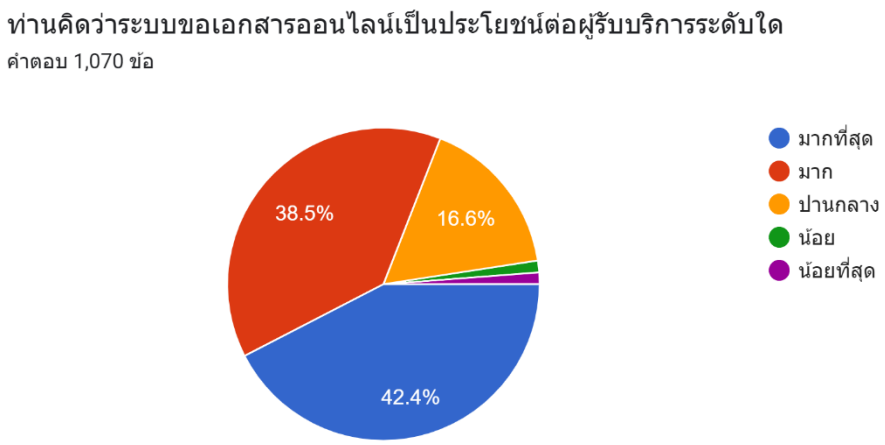
คำตอบ 1,070 ข้อ



ผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑,๐๗๐ ราย พบว่า เป็นนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มากที่สุด จำนวน ๕๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖ รองลงมา ได้แก่ นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน จำนวน ๑๙๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙ และนิสิตคณะเกษตร กำแพงแสน จำนวน ๑๕๓ ราย ดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ ตามลำดับ



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑,๐๗๐ ราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจำนวน ๑,๐๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗ และไม่มีความพึงพอใจ จำนวน ๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓



ผลการประเมินความความคิดเห็นประโยชน์ของระบบการขอเอกสารออนไลน์ต่อผู้ใช้งาน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๑,๐๗๐ ราย พบว่า ผู้ใช้งานคิดว่าระบบเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุด จำนวน ๔๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ รองลงมา ระดับมาก จำนวน ๔๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ % และระดับปานกลาง จำนวน ๑๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

- ระบบขอเอกสารออนไลน์ดีมาก สะดวกมากขึ้นสำหรับนิสิตที่อยู่ต่างจังหวัดและนิสิตที่จบการศึกษาแล้ว (๒๕๕)
- ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้น (๒๙)
- ระบบใช้งานง่าย (๒๖)
- ควรเก็บค่าธรรมเนียมเอกสารน้อยลง เพราะเป็นเอกสารออนไลน์ (๑๗)
- สะดวกมาก ในช่วง Covid-19 (๑๐)
- ระบบจ่ายเงินและวิธีการอัพโหลดค่อนข้างวุ่นวาย อยากให้ปรับปรุงให้มีความหลากหลายและเข้าถึงง่ายกว่านี้ (๓)
- ควรขอได้ทุกอย่าง แบบไม่มีข้อยกเว้นอื่นๆ (๔)
- น่าจะแจ้งรายละเอียดให้ครบก่อนโอนเงิน (๒)
- ควรให้อัพรูปได้เลย จะดีมาก
- ควรแนบตัวอย่างขอเอกสารแต่ละชนิดเพราะบางคนก็ไม่รู้ว่าชื่อเอกสารนั้นๆมีชื่อว่าอะไร
- บางทีก็สแกนชำระเงินไม่ได้ บอกว่าปลายทางไม่รับ พึ่งจะมาสแกนได้ แล้วก็เป็นการขอที่ยากลำบากต้องมาปริ้นเอง
- อยากให้อธิบายขั้นตอนให้ชัดเจน
- ควรมีรายละเอียดราคา หรือบอกให้ชัดเจนว่าเป็นเอกสารแบบออนไลน์ หรือเป็นแบบส่งไปรษณีย์
- ระบบใช้ง่ายแต่เวลาโอนเงินน่าจะขึ้นราคา เพราะหน้าโอนเงินกับหน้าให้เลือกว่าจะเอากี่ฉบับมันคนละหน้ากัน
- ใช้งานง่ายสะดวกอยู่ที่ไหนก็ทำได้ แนะนำ ควรมีรูปแบบตัวอย่างเอกสารให้ดูด้วย
- ควรทำการขอออนไลน์ให้เป็นบริการหลักไปเลย
- ขอขอบคุณมากๆค่ะ ที่สามารถขอเอกสารออนไลน์ เพราะก่อนหน้านี้เคยติดต่อกับทางวิทยาเขตบางเขน และแจ้งว่าถ้าขอข้ามวิทยาเขตต้องใช้เวลา ๒-๓ วันทำการถึงได้เอกสาร ถ้าขอวิทยาเขตตัวเองจะวันเดียวเสร็จ แต่หากทำงานต่างจังหวัดทำให้เดินทางยาก การขอเอกสาร
- ไม่ควรจะเสียค่าใช้จ่ายจากเอกสารออนไลน์
- เจ้าหน้าที่ตอบ Messenger ไวมากๆครับ บริการดีมาก
- เจ้าหน้าที่ส่งเอกสารมาทางอีเมล์ค่อนข้างรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อนิสิตที่พักอาศัยไกลจากมหาวิทยาลัยมากค่ะ อยากให้มีระบบที่ดีแบบนี้ต่อไป
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี จึงสามารถขอเอกสารออนไลน์อย่างได้สัมฤทธิ์ผล
- อยากให้มีการจัดส่ง Hard copy มาให้ด้วย เรื่องจากหลายๆหน่วยงานยังไม่ยอมรับแบบออนไลน์
- ดำเนินการรวดเร็ว ขอ-ส่งเอกสารเสร็จภายใน๑วัน(ไม่นับวันหยุด)
- ติดขัดเรื่องการอัพไฟล์สลิปเงินที่โอน
- อยากให้มีการพัฒนาระบบมากขึ้นเรื่อย เพื่อให้นิสิตสามารถเข้ามาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เป็นระบบที่ดีค่ะเพราะนิสิตที่จบแล้วบางทีไม่สะดวกไปขอเอกสารที่มหาวิทยาลัยด้วยตัวเอง
- ควรให้มีการขอเอกสารออนไลน์ต่อในปีหน้าเพื่อความสะดวกของนิสิต
- ได้รับเอกสารอย่างรวดเร็ว และทำให้นิสิตไม่ต้องพบเจอการบริการที่ไม่เป็นมิตรจากเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ทำงานได้รวดเร็วมาก
- ขอบคุณทางกองบริการการศึกษา สอบถามวันอาทิตย์ยังได้รับคำตอบค่ะ ชื่นชมการให้บริการมากค่ะ
- บางสถาบันยังมีความต้องการเอกสารที่ออกจากมหาวิทยาลัยโดยตรงเป็น Hard copy อยากให้เพิ่มทางเลือกเพิ่มเติม อาจมีค่าธรรมเนียมไปรษณีย์เรียกเก็บเพิ่มด้วยได้

๕.๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และการบูรณาการความรู้ร่วมกัน: บุคลากรกองบริหารการศึกษา เกิดการรวมตัวและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๕.๔ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทำให้การทำงานมีประสิทธิผลที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จากการทำงานผ่านสถานการณ์จริง เกิดการเรียนรู้ซึ่งได้รับจากการทำงานข้ามสายงาน เป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติ พูดคุยปัญหาประจำวัน การใช้งานเครื่องมือใหม่ ๆ หรือระบบการทำงานที่ใช้ในการพัฒนางานประจำ วิธีการทำงานที่ได้ผลและไม่ได้ผล เกิดความใกล้ชิด ความพอใจ ความไว้วางใจ และการสร้างความรู้ใหม่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก สร้างความรู้ และความเข้าใจ รวมถึงการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ยกระดับเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

๕.๕ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการสร้างช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของกองบริหารการศึกษา และกองบริการกลาง ซึ่งมีภารกิจหลักต่างกัน แต่มีความเชื่อมโยงกันในเรื่องของการให้บริการ ควบคู่ไปกับการรับความรู้และการเทียบเคียง (Bench Marking) จากหน่วยงานภายนอก เป้าประสงค์สำคัญคือ ค้นหาความรู้ที่ใช้ในการพัฒนางานจากความล้มเหลว (Bad Practices) เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้รองรับการให้บริการด้านต่างๆเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป โดยมีปัจจัยพื้นฐาน ๕ ประการ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

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

๕.๖ มีการส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน รวมถึงการต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการทำงาน

การปรับปรุงกระบวนงานการออกเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ กองบริหารวิชาการและนิสิต เกิดจากร่วมกันสรุปปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการจากการพูดคุย การสอบถาม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ การถ่ายทอดองค์ความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่ปฏิบัติงานจริงที่ รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามสถานการณ์และร่วมกับบริหารจัดการความรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น

๕.๗ มีผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

๕.๗.๑ มีระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์

๕.๗.๒ ลดขั้นตอนการและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์

๕.๗.๓ สามารถลดทรัพยากรทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เช่น ค่าน้ำมันในการเดินทางของผู้รับบริการ

๕.๗.๔ มีฐานข้อมูลสำหรับการตรวจสอบการขอออกเอกสารทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์

๕.๗.๕ ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมถึงผู้บังคับบัญชา สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา

๕.๗.๖ ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ

๕.๗.๗ ผู้รับบริการได้เอกสารในทันที

๕.๘ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

๕.๘.๑ ผู้รับบริการมีช่องทางในการขอเอกสารทางการศึกษาเพิ่มขึ้น ๑ ช่องทาง

๕.๘.๒ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่

๕.๘.๓ ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน

๕.๘.๔ เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิผลที่ดีขึ้น

๕.๘.๔ ผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบข้อมูลการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ ได้ทุกที่ ทุกเวลา

๕.๘.๕ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงานอย่างต่อเนื่อง

๕.๘.๖ มีข้อมูลทางสถิติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๕.๘.๗ ลดทรัพยากรด้านเวลา

๕.๘.๘ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

๕.๘.๙ เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)

๕.๘.๑๐ เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

๕.๘.๑๑ เกิดการบูรณาการการใช้องค์ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร

๕.๘.๑๒ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๕.๘.๑๓ เกิดชุมชนนักปฏิบัติ

๕.๘.๑๔ องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

๖. การเผยแพร่องค์ความรู้

๖.๑ เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

๖.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์วิทยาเขตกำแพงแสน

๖.๓ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์กองบริหารการศึกษา

๖.๔ เผยแพร่ผ่านหน้าเพจเฟสบุ๊คกองบริหารการศึกษา

๖.๕ เผยแพร่ผ่านไลน์กลุ่มเครือข่ายนักวิชาการศึกษา

๗. การจัดเก็บองค์ความรู้

กองบริหารการศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์กองบริหารการศึกษา https://esdpsd.psd.kps.ku.ac.th/v๕/index.php และ คลังความรู้ดิจิตอล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ http://kukr๒.lib.ku.ac.th/kukr_es/kukr/

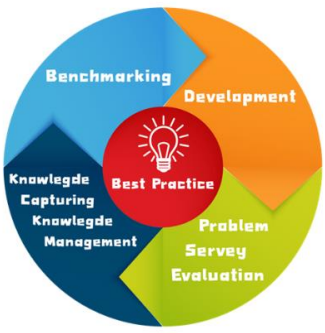
QR CODE คลังความรู้กองบริหารการศึกษา

QR CODE คลังความรู้คลังความรู้ดิจิตอล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๘. แนวทางการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้สู่นวัตกรรม

กองบริหารการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มีวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน **“บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ”** โดยเริ่มนำแนวทางการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน รองรับความต้องการของผู้รับบริการ รองรับการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงบูรณาการต่อยอดองค์ความรู้ข้ามสายงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในแบบองค์รวมขององค์กร

การจัดการความรู้จึงถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาองค์กร มีการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้และ การสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ รวมถึงมีการเผยแพร่องค์ความรู้ไปยังหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยฯ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน โดยแนวทางในการต่อยอดองค์ความรู้ ดำเนินการผ่าน Model Office of Kamphaeng Saen Campus ดังนี้



MODEL Office of Kamphaeng Saen Campus

ขั้นตอนการใช้ Model Office Of Kamphaeng Saen Campus ในการจัดการความรู้และนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

๑. Problem/Survey/Evaluation : การนำปัญหาที่พบจากการทำงานประจำ (Problem) ผลสำรวจต้องการ (Survey) ผลการประเมิน (Evaluation) มาใช้ในการตั้งวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้

๒. Knowledge Capturing/ Knowledge Management : การนำปัญหาที่พบจากการทำงานประจำ (Problem) ผลสำรวจต้องการ (Survey) ผลการประเมิน (Evaluation) ที่ได้รับการคัดเลือกในการจัดทำการจัดการความรู้ ผ่านกระบวนการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) โดยใช้ชุมชนนักปฏิบัติ CoP (Community of Practice) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มารวบรวม วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน

๓. Benchmarking : เทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Bench Marking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดี หรือส่วนที่หน่วยงานต้องแก้ไขเข้าสู่กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

๔. Development : นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินผล การสอบถาม หลังการพัฒนากระบวนการทำงาน มาใช้ในการพัฒนาให้กระบวนการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กองบริหารการศึกษา มีการพัฒนากระบวนการทำงานภายใต้การบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มี รวมถึงการแสวงหาความรู้ใหม่ การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กร เน้นการพัฒนาบนฐานความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการพัฒนาที่เป็นระบบควบคู่กับการพัฒนาการเรียนรู้ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้สะดวกรวดเร็ว การเข้าถึงความรู้ที่ง่าย สะดวก ก่อให้เกิดการไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร นำไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ ต่อยอดการสร้างสรรค์การพัฒนา ให้เกิดนวัตกรรมใหม่ เพื่อนำองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม

๙. รายละเอียดอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

กลยุทธ์เทคนิค ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

- นโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ๑ กอง ๑ KM
- การส่งเสริมการดำเนินงานโดยยึดวิสัยทัศน์ **“บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ”**
- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ การบูรณาการใช้องค์ความรู้ร่วมกันแบบข้ามสายงาน ปรับทัศนคติในเชิงบวก
- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้ลึก รู้รอบในทุกด้านในภารกิจของหน่วยงานตนเอง และส่วนรวม เพื่อรองรับการให้บริการแบบองค์รวม
- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ในระดับมหาวิทยาลัย ระดับวิทยาเขต ระดับสำนัก
- Key Success Factor ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและช่วยขับเคลื่อนการทำงานของกองบริหารการศึกษา ที่สำคัญ คือ

- การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ
- ทีมการพัฒนาระบบการให้บริการ กองบริหารการศึกษา
- ทีมจัดการความรู้ กองบริหารการศึกษา
- ความร่วมมือจากกองบริการกลาง

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

๑๐. ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงาน (กรุณาระบุ)

๑๐.๑ ชื่อ สกุล นางสาวอโรชา ทองลาว
เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ๐๖๒-๙๒๙๖๔๕๓
E-mail (@ku.th) arocha.t@ku.ac.th

๑๐.๒ ชื่อ สกุล นายพัลลภ สุวรรณฤกษ์
เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ๐๖๒-๙๔๙๑๕๙๓
E-mail (@ku.th) panlop.@ku.th

ภาคผนวก

แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์

ตัวอย่างการการใช้งานระบบ

ภาพระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ผ่าน Google Form โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 จาก 4

แบบฟอร์มขอเอกสารทางการศึกษา กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน (เฉพาะระดับปริญญาตรีเท่านั้น ระดับบัณฑิตศึกษาติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย)

กรุณาอ่านขั้นตอน ข้อกำหนด และเงื่อนไขในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์

1. กรณีวันที่จบขึ้นในระบบสารสนเทศนิสิต (จบการศึกษา) เอกสารขอได้ ดังนี้
   1.1 ใบอนุมัติปริญญา 1.2 ใบรายงานคะแนน
2. นิสิตที่วันที่จบยังไม่ขึ้น แต่ดำเนินการขอจบการศึกษาเรียบร้อย เอกสารที่ขอได้
   2.1ใบรับรองการเป็นนิสิต 2.2 ใบเรียนครบหลักสูตร 2.3 ใบรายงานคะแนน
3.นิสิตปัจจุบัน (นิสิตที่กำลังศึกษา) เอกสารที่ขอได้
   3.1 ใบรับรองการเป็นนิสิต 3.2 ใบรายงานคะแนน

*อ่านขั้นตอน ข้อกำหนด และเงื่อนไขในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์ก่อนขอ จากที่นี่แล้ว หากเอกสารบางรายการไม่สามารถดำเนินการได้ หากชำระเงินค่าธรรมเนียมแล้ว อาจมีขั้นตอนซับซ้อน และใช้ระยะเวลานานในการขอเงินคืน หากไม่แน่ใจ โปรดl สอบถามที่ page facebook : กองบริหารการศึกษา ก่อนชำระเงิน

ที่อยู่อีเมล *

ที่อยู่อีเมลที่ถูกต้อง

แบบฟอร์มนี้กำลังรวบรวมที่อยู่อีเมล เปลี่ยนการตั้งค่า

*ข้าพเจ้าได้อ่าน อ่านขั้นตอน ข้อกำหนด และเงื่อนไขในการขอเอกสารสำคัญทางการศึกษาออนไลน์เรียบร้อย * แล้ว

ยินยอม

ส่วนที่ 2 จาก 4

รายละเอียดการขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

รหัสประจำตัว *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ชื่อ- *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

ใบรับรองการเป็นนิสิต (สำหรับนิสิต
ไปรดระบุจำนวน

☐ 1 ฉบับ

ใบรับรองเรียนครบหลักสูตร (เฉพาะนิสิตที่ขอจบการ
ไปรดระบุจำนวน

☐ 1 ฉบับ

ใบอนุมัติปริญญา (เฉพาะนิสิตที่วันที่จบปรากฏในระบบ
ไปรดระบุจำนวน

☐ 1 ฉบับ

ใบรายงานคะแนน ภาษา
ไปรดระบุจำนวน

☐ 1 ฉบับ

ใบรายงานคะแนน ภาษาไทย (เฉพาะนิสิตจบการศึกษา ที่มีวันอนุมัติการศึกษาขึ้น
ไปรดระบุจำนวน

☐ 1 ฉบับ

ต่อจากส่วนที่ 2 ไปยังส่วนถัดไป

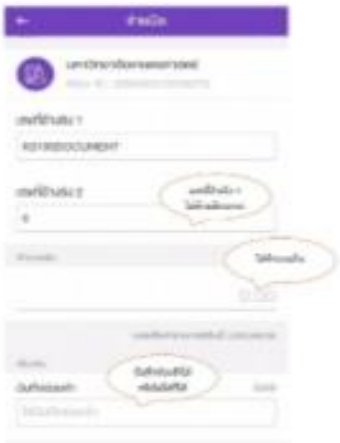
ส่วนที่ 3 จาก 4

กรุณาชำระค่าธรรมเนียมการขอเอกสารทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการสามารถรวมยอดค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง ดังนี้
1. เอกสารทางการศึกษา ราคาฉบับละ 20 บาท
เช่น ขอใบรายงานคะแนน 1 ฉบับ + ใบอนุมัติปริญญา 1 ฉบับ นิสิตต้องชำระ 40 บาท เป็นต้น

กรุณาชำระเงินผ่าน

ตัวอย่างการกรอก



กรุณาแนบ *

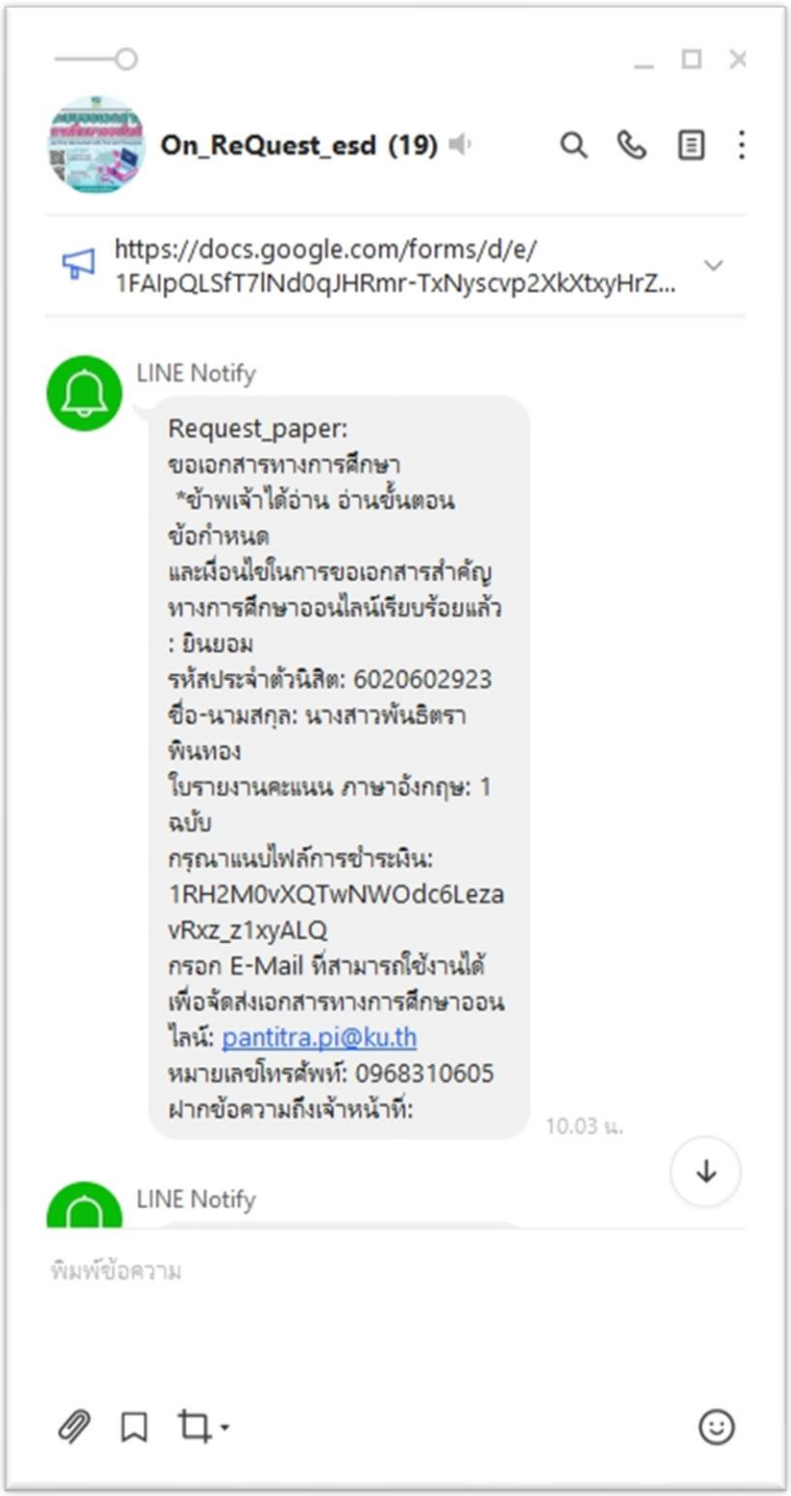
+ เพิ่มไฟล์

ข้อความยืนยัน:

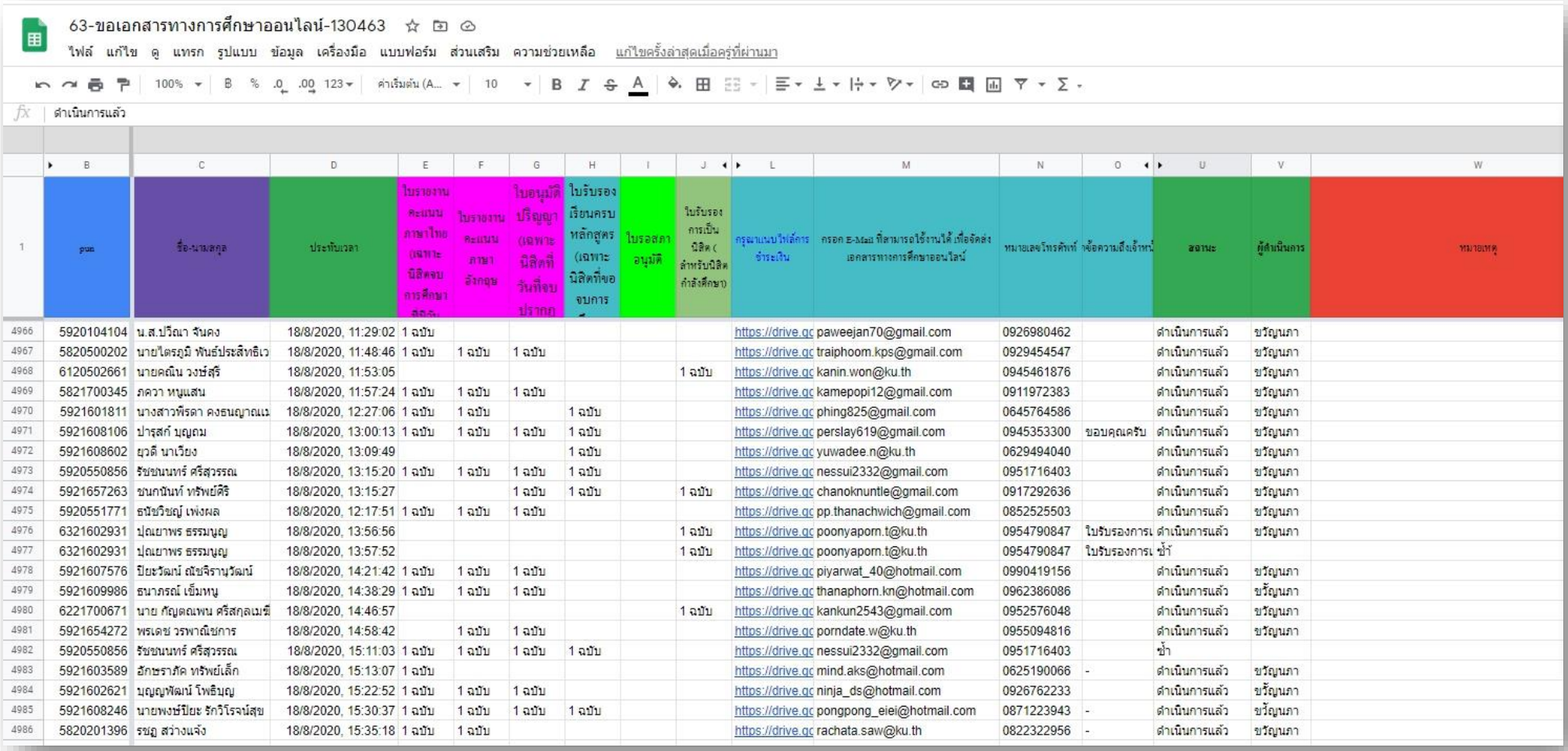
กองบริหารการศึกษา ได้รับคำร้องขอเอกสารทางการศึกษา เรียบร้อยแล้ว
กรุณาตรวจสอบ E-Mail เพื่อรับเอกสารทางการศึกษา ภายใน 1 วันทำการ
กรุณาตอบแบบประเมินการใช้งานระบบขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์
https://forms.gle/7zJNNvX1z7CRrZtH9

ยกเลิก บันทึก

ตัวอย่างหน้าการแจ้งเตือนผู้ปฏิบัติงานแบบเรียลไทม์



ฐานตรวจสอบข้อมูลคำร้องขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์ และผลการปฏิบัติงาน



63-ขอเอกสารทางการศึกษาออนไลน์-130463

ไฟล์ แก้ไข ดู แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ แบบฟอร์ม ส่วนเสริม ความช่วยเหลือ แก้ไขครั้งล่าสุดเมื่อครู่ที่ผ่านมา

ดำเนินการแล้ว

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L	M	N	O	U	V	W
1	pun	ชื่อ-นามสกุล	ประทับเวลา	ใบรายงานคะแนนภาษาไทย (เฉพาะนิสิตจบการศึกษา	ใบรายงานคะแนนภาษาอังกฤษ	ใบอนุมัติปริญญา (เฉพาะนิสิตที่วันที่จบปรากฏ	ใบรับรองเรียนครบหลักสูตร (เฉพาะนิสิตที่ขอจบการ	ใบรอสภาอนุมัติ	ใบรับรองการเป็นนิสิต (สำหรับนิสิตกำลังศึกษา)	กรุณาแนบไฟล์การชำระเงิน	กรอก E-Mail ที่สามารถใช้งานได้ เพื่อจัดส่งเอกสารทางการศึกษาออนไลน์	หมายเลขโทรศัพท์	ข้อความถึงเจ้าหน้	สถานะ	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
4966	5920104104	น.ส.ปวีณา จันคง	18/8/2020, 11:29:02	1 ฉบับ						https://drive.go	paweejan70@gmail.com	0926980462		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4967	5820500202	นายไตรภูมิ พันธ์ประสิทธิเว	18/8/2020, 11:48:46	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	traiphoom.kps@gmail.com	0929454547		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4968	6120502661	นายคณิน วงษ์สุริ	18/8/2020, 11:53:05						1 ฉบับ	https://drive.go	kanin.won@ku.th	0945461876		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4969	5821700345	ภควา หนูแสน	18/8/2020, 11:57:24	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	kamepopi12@gmail.com	0911972383		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4970	5921601811	นางสาวพิรดา คงธนญาณแม	18/8/2020, 12:27:06	1 ฉบับ	1 ฉบับ		1 ฉบับ			https://drive.go	phing825@gmail.com	0645764586		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4971	5921608106	ปารุสก์ บุญถม	18/8/2020, 13:00:13	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ			https://drive.go	perslay619@gmail.com	0945353300	ขอบคุณครับ	ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4972	5921608602	ยุวดี นาเวียง	18/8/2020, 13:09:49				1 ฉบับ			https://drive.go	yuwadee.n@ku.th	0629494040		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4973	5920550856	รัชชนนทร์ ศรีสุวรรณ	18/8/2020, 13:15:20	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ			https://drive.go	nessui2332@gmail.com	0951716403		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4974	5921657263	ชนกนันท์ ทรัพย์ดิริ	18/8/2020, 13:15:27			1 ฉบับ	1 ฉบับ		1 ฉบับ	https://drive.go	chanoknuntle@gmail.com	0917292636		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4975	5920551771	ธนัชวิชญ์ เพ่งผล	18/8/2020, 12:17:51	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	pp.thanachwich@gmail.com	0852525503		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4976	6321602931	ปุณยาพร ธรรมนูญ	18/8/2020, 13:56:56						1 ฉบับ	https://drive.go	poonyaporn.t@ku.th	0954790847	ใบรับรองการเ	ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4977	6321602931	ปุณยาพร ธรรมนูญ	18/8/2020, 13:57:52						1 ฉบับ	https://drive.go	poonyaporn.t@ku.th	0954790847	ใบรับรองการเ	ซ้ำ		
4978	5921607576	ปิยะวัฒน์ ณัชจิรานุวัฒน์	18/8/2020, 14:21:42	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	piyarwat_40@hotmail.com	0990419156		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4979	5921609986	ธนาภรณ์ เข็มหนู	18/8/2020, 14:38:29	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	thanaphorn.kn@hotmail.com	0962386086		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4980	6221700671	นาย กัญตณพน ศรีสกุลเมฆี	18/8/2020, 14:46:57						1 ฉบับ	https://drive.go	kankun2543@gmail.com	0952576048		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4981	5921654272	พรเดช วรพาณิชการ	18/8/2020, 14:58:42		1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	porndate.w@ku.th	0955094816		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4982	5920550856	รัชชนนทร์ ศรีสุวรรณ	18/8/2020, 15:11:03	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ			https://drive.go	nessui2332@gmail.com	0951716403		ซ้ำ		
4983	5921603589	อักษราภัค ทรัพย์เล็ก	18/8/2020, 15:13:07	1 ฉบับ						https://drive.go	mind.aks@hotmail.com	0625190066	-	ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4984	5921602621	บุญญพัฒน์ โพธิบุญ	18/8/2020, 15:22:52	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ				https://drive.go	ninja_ds@hotmail.com	0926762233		ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4985	5921608246	นายพงษ์ปิยะ รักวิโรจน์สุข	18/8/2020, 15:30:37	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ	1 ฉบับ			https://drive.go	pongpong_eiei@hotmail.com	0871223943	-	ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	
4986	5820201396	รชฏ สว่างแจ้ง	18/8/2020, 15:35:18	1 ฉบับ	1 ฉบับ					https://drive.go	rachata.saw@ku.th	0822322956	-	ดำเนินการแล้ว	ขวัญนภา	