



## แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล Knowledge Extension Awards

\*\*\*\*\*

### ๑. ชื่อส่วนงาน

กองบริหารการศึกษาร่วมกับ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

### ๒. ชื่อองค์ความรู้

การใช้ Line Chatbot และ Line notify ในการให้บริการระบบแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

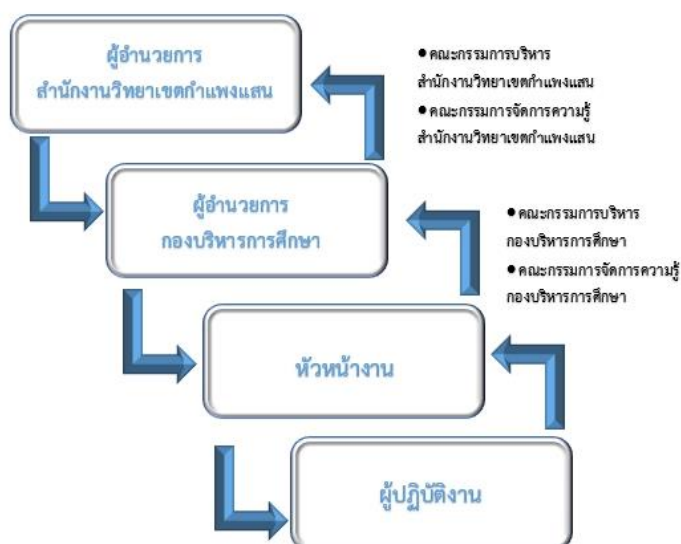
### ๓. แหล่งองค์ความรู้เดิมที่นำมาพัฒนา ต่อยอด

๓.๑ นวัตกรรมการให้บริการนิสิตและการให้คำแนะนำการศึกษา (Line Chatbot) กองบริหารวิชาการและนิสิต จากการประกวดโครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ ๕

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

### ๔. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

กองบริหารการศึกษามีได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการให้คำแนะนำในการจัดการความรู้ ผ่านการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้จัดทีมพี่เลี้ยงไว้คอยให้แนะนำปรึกษา รวมถึงได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษาดังนี้



๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มอบนโยบายการจัดการความรู้ของส่วนงานให้เป็นไป  
ดำเนินการ ๑ กอง ๑ KM ตามวิสัยทัศน์ ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและ  
เทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และที่ประชุม  
คณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๔.๒ ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับหัวหน้า  
งาน โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารการศึกษา คณะกรรมการจัดการความรู้ กองบริหาร  
การศึกษา

๔.๓ หัวหน้างานถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงาน  
ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก และวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยา  
เขตกำแพงแสน รวมทั้งทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำมาประกอบการกำหนดประเด็นความรู้  
และให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนส่ง OPL อย่างน้อยคนละ ๑ เรื่อง ต่อเดือน และนำเสนอต่อหัวหน้างาน

๔.๔ หัวหน้างานนำประเด็นความรู้ที่ได้ เข้าพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร  
กองบริหารการศึกษา

๔.๕ ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา นำมติที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกอง  
บริหารการศึกษา เสนอต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการบริหาร  
สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๔.๖ เมื่อได้รับความเห็นชอบในประเด็นที่เสนอแล้ว ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา นำเรื่องแจ้งที่  
ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารการศึกษา เพื่อดำเนินการต่อไป

๔.๗ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารการศึกษา เพื่อกำหนดแผนการจัดการ  
ความรู้ในประเด็นที่ได้รับความเห็นชอบ

๔.๘ ติดตามความคืบหน้าจากคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารการศึกษา อย่างสม่ำเสมอ ผ่านที่  
ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารการศึกษา อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๔.๙ รายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน อย่างน้อยเดือนละ  
๑ ครั้ง

๔.๑๐ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวทางในการดำเนินการในทุกขั้นตอน

๕. Output และ Outcome ที่เกิดขึ้นจากการนำนวัตกรรมไปใช้

๕.๑ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานแจ้งเหตุฉุกเฉิน

เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลาเดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
๑.	ผู้ประสบเหตุ / หรือ ผู้เห็นเหตุการณ์ แจ้งเหตุผ่าน โทรศัพท์สายใน หรือเบอร์ โทรศัพท์ภายนอก	๑- ๕ นาที	๑.	ผู้ประสบเหตุ / หรือ ผู้เห็นเหตุการณ์ แจ้ง เหตุผ่าน Line Chatbot ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน	๑-๒ นาที
๒.	เจ้าหน้าที่รับเหตุประสานงาน ส่วนงานที่เกี่ยวข้องผ่านวิทยุ สื่อสาร	๑-๒ นาที	๒.	เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ไป ยังจุดเกิดเหตุ	๑-๘ นาที
๓.	ไปยังจุดเกิดเหตุ	๕-๑๐ นาที			
รวม	๓ ขั้นตอน	๗-๑๗ นาที	รวม	๒ ขั้นตอน	๒-๑๐ นาที

๕.๒ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานแจ้งเหตุด้านสาธารณูปโภค

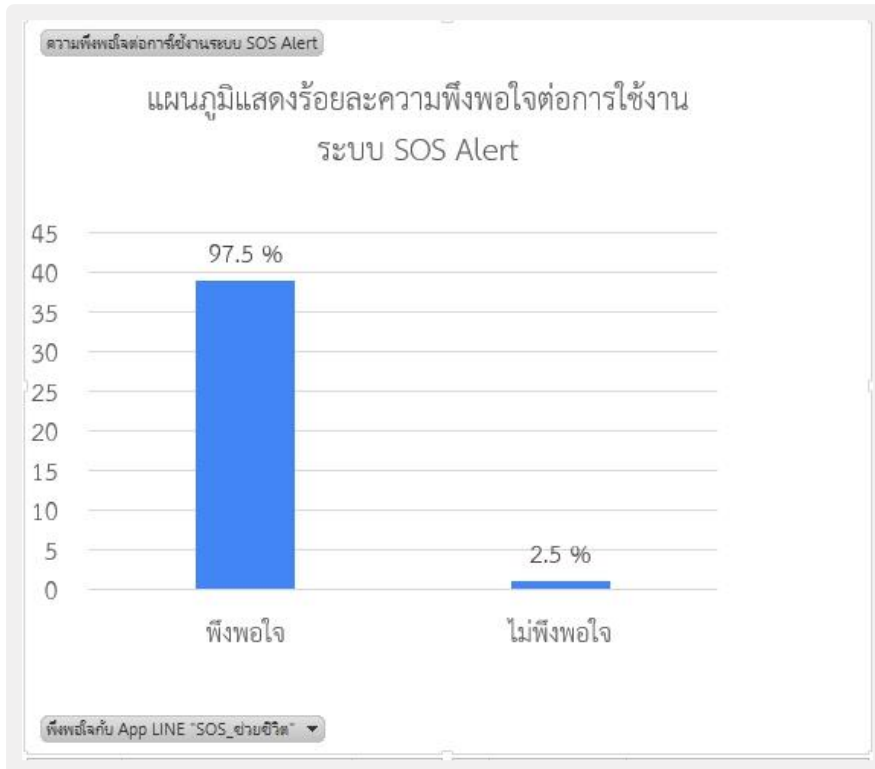
เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแจ้งเหตุด้านสาธารณูปโภค

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลาเดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
๑.	ผู้แจ้งเหตุ แจ้งผ่านคำร้อง หรือ โทรศัพท์แจ้งเหตุ	๑-๕ นาที	๑.	ผู้แจ้งเหตุ แจ้งผ่าน คำ ร้องออนไลน์ หรือ Line Chatbot ระบบแจ้งเหตุ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ	๑-๒ นาที
๒.	เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบยังจุดที่ ได้รับการแจ้ง	๓๐ นาที - ๑ วัน	๒.	เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ไป ยังจุดเกิดเหตุประเมิน หน้างาน พร้อมอุปกรณ์ การซ่อม	๕-๑๐ นาที
๓.	ประเมินหน้างาน พร้อมอุปกรณ์ การซ่อม	๕-๑๐ นาที	๓.	รายงานผลต่อ ผู้บังคับบัญชาผ่าน Line	๒-๕ นาที
๔.	รายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา	๑ วันหลัง ดำเนินการ เรียบร้อย			
รวม	๔ ขั้นตอน	๑วัน ๓๕ นาที- ๒ วัน ๑๕ นาที	รวม	๓ ขั้นตอน	๘-๑๗ นาที

### ๕.๓ ระยะเวลาเฉลี่ยผู้ปฏิบัติงานถึงจุดเกิดเหตุ

ระยะเวลาเฉลี่ย ๕.๖๒๕ นาที จำนวนทั้งสิ้น ๔๑ เหตุ ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

### ๕.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SOS Alert



**๕.๕ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และการบูรณาการความรู้ร่วมกัน:** บุคลากร กองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง เกิดการรวมตัวและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้ามสายงาน ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**๕.๖ ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of Practice) :**เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ จากการทำงานผ่านสถานการณ์จริง เกิดการเรียนรู้ซึ่งได้รับจากการทำงานข้ามสายงาน เป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติ ปัญหา ประจำวัน เครื่องมือใหม่ ๆ หรือระบบการทำงานที่ใช้ในการพัฒนางานประจำ วิธีการทำงานที่ได้ผล และไม่ได้ผล เกิดความใกล้ชิด ความพอใจ ความไว้วางใจ และการสร้างความรู้ใหม่ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้เกิดการ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึก สร้างความรู้ และความเข้าใจ รวมถึงการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

#### **๕.๗ บทเรียนจากความล้มเหลว หรือบทสะท้อนการปฏิบัติงาน**

กองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง ได้บทเรียนจากความล้มเหลว ทำให้คนในองค์กรทราบว่าการจัดการความรู้เป็นการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่เป็นวงรอบตาม Model Office of Kamphaeng Saen Campus ซึ่งในแต่ละวงรอบจะไม่หยุดนิ่ง ใช้เวลาในการดำเนินงานต่างกัน และการบูรณาการการทำงานร่วมกันย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา งานประจำผ่านกระบวนการที่หลากหลาย Bad practices ที่เกิดขึ้น จะเป็นกรณีศึกษาในการจัดการความรู้ใหม่เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการจัดการความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจะถูกระดับเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

**๕.๘ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) :** มีการสร้างช่องทางในการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของกองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง ซึ่งมีภารกิจหลักต่างกัน แต่มีความเชื่อมโยงกันในเรื่องของการให้บริการ ควบคู่ไปกับการรับความรู้และการเทียบเคียง (Bench Marking) จากหน่วยงานภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ 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)
- การบูรณาการองค์ความรู้ข้ามสายงานผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

## ๕.๙ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

- ๕.๙.๑ ผู้แจ้งเหตุมีช่องทางการแจ้งเหตุ เพิ่มขึ้น ๑ ช่องทาง
- ๕.๙.๒ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่
- ๕.๙.๓ ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน
- ๕.๙.๔ เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
- ๕.๙.๔ เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน เช่น การไปจุดเกิดเหตุที่ผิดพลาด
- ๕.๙.๕ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง
- ๕.๙.๖ มีข้อมูลทางสถิติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น
- ๕.๙.๑๐ ลดทรัพยากรด้านเวลา
- ๕.๙.๑๑ ลดปริมาณกระดาษที่ใช้เขียนแจ้งซ่อม
- ๕.๙.๑๒ ลดระยะเวลาในการแจ้งเหตุ
- ๕.๙.๑๓ ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกิดความเสียหาย ได้รับการแก้ไขและซ่อมบำรุงอย่างทันท่วงที
- ๕.๙.๑๔ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- ๕.๙.๑๕ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการดีขึ้น
- ๕.๙.๑๖ เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)
- ๕.๙.๑๗ เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ๕.๙.๑๘ เกิดการบูรณาการการใช้องค์ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร
- ๕.๙.๑๙ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๕.๙.๒๐ เกิดชุมชนนักปฏิบัติ
- ๕.๙.๒๑ องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

## ๖.การเผยแพร่องค์ความรู้

- ๖.๑ เผยแพร่องค์ความรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน
- ๖.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์วิทยาเขตกำแพงแสน
- ๖.๓ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์กองบริหารการศึกษาศาสตร์
- ๖.๔ เผยแพร่ผ่านหน้าเพจเฟซบุ๊กกองบริหารการศึกษาศาสตร์
- ๖.๕ จัดทำ QR CODE เผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- ๖.๖ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการต่างๆ เช่น โครงการผู้บริหารคณะพณิชยศาสตร์ โครงการก้าวแรกสู่ศาสตร์แห่งแผ่นดิน เป็นต้น

## ๗. การจัดเก็บองค์ความรู้

กองบริหารการศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้ ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์กองบริหารการศึกษา <https://esdpsd.psd.kps.ku.ac.th/v5/index.php> และ คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [http://kukr2.lib.ku.ac.th/kukr\\_es/kukr/](http://kukr2.lib.ku.ac.th/kukr_es/kukr/)



QR CODE คลังความรู้กองบริหารการศึกษา



QR CODE คลังความรู้ดิจิทัล  
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) ที่ได้รับการคัดเลือกในการจัดทำจัดการความรู้ ผ่านกระบวนการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) โดยใช้ชุมชนนักปฏิบัติ CoP (Community of Practice) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มารวบรวม วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน

๓. **Benchmarking** : เทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Benchmarking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดี หรือส่วนที่หน่วยงานต้องแก้ไขเข้าสู่กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

๔. **Development**: นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินผล การสอบถาม หลังการพัฒนากระบวนการทำงาน มาใช้ในการพัฒนาให้กระบวนการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กองบริหารการศึกษามีการพัฒนากระบวนการทำงานภายใต้การบริหารจัดการองค์ความรู้ที่มี รวมถึงการแสวงหาความรู้ใหม่ การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กร เน้นการพัฒนาบนฐานความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กร การจัดการความรู้จึงเป็นกระบวนการพัฒนาที่เป็นระบบควบคู่กับการพัฒนาการเรียนรู้ โดยมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้สะดวกรวดเร็ว การเข้าถึงความรู้ที่ง่าย สะดวก ก่อให้เกิดการไหลเวียนความรู้ทั่วทั้งองค์กร นำไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพ ต่อยอดการสร้างสรรคการพัฒนา ให้เกิดนวัตกรรมใหม่ เพื่อนำองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรม

๕. 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 ข้อเสนอเรียน ของผู้รับบริการ
- ทีมการพัฒนากระบวนการให้บริการ กองบริหารการศึกษา
- ทีมจัดการความรู้ กองบริหารการศึกษา
- ความร่วมมือจากกองบริการกลาง

- การมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงาน

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

#### ๑๐. ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงาน (กรณาระบุ)

๑๐.๑ ชื่อ สกุล นางสาวโรชา 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

