แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล

KU-KM Best Practice Awards

****

๑. ชื่อผลงาน Orientation ชิค ชิค in THREE minutes**!**

๒. ชื่อส่วนงาน งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๓. เป้าหมายและจุดประสงค์

ในยุคที่ทุกสิ่งทุกอย่างถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่ทุกคนสามารถเข้าถึงทุกสิ่งบนอินเตอร์เน็ตได้ด้วยปลายนิ้ว การสื่อสารบนคอมพิวเตอร์ที่มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตหรือทำผ่านมือถือ สมาร์ทโฟนที่ให้ทั้งความสะดวกสบายและมีความปลอดภัย การใช้เว็บไซด์ แอพพลิเคชั่นเพื่อความสะดวกในการสื่อสารการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี การเข้าถึงข้อมูล และปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ลดต้นทุน งบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินงาน

งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งมีวิสัยทัศน์องค์กร ด้านการบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ มีเป้าประสงค์ด้านการบริหารจัดการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี สนองนโยบายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๓ ยุทธศาสตร์ คือ เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากร (SMART STAFF) พัฒนาระบบและกลไกด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี (SMART SYSTEM) และ สนับสนุนนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย (SMART SUPPORT) ดังแผนภาพต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน (ปี ๒๕๖๑-๒๕๖๕)

งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป ได้นำยุทธศาสตร์ดังกล่าวมาขับเคลื่อนการทำงานด้านวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยมีเป้าหมายเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรด้วยนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ตอบสนองนโยบายองค์กร โดยการวิเคราะห์ปัญหา การระดมความคิดของบุคลากรในหน่วยงาน ได้เกิดการนำเทคโนโลยีใกล้ตัว คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยซึ่งมีผู้ใช้งานทั่วโลก และเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้ตามกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย และนิสิตต่างชาติสามารถเข้าถึงข้อมูล การติดตามข่าวสาร การใช้ชีวิตในรั้วมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้อย่างมีความสุขและมีการจัดการด้านการพำนักในประเทศไทยชั่วคราวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

๓.๑ เพื่อให้นิสิตต่างชาติทราบถึงการปฏิบัติตัวด้านการศึกษา ด้านชีวิตความเป็นอยู่และกฎหมายการพำนักในราชอาณาจักรไทยชั่วคราว

๓.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดูแลนิสิตต่างชาติในระดับคณะ มีความเข้าใจเกี่ยวกฎหมายเบื้องต้นว่าด้วยการตรวจคนเข้าเมือง

๔. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการให้คำแนะนำในการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับคำปรึกษาและการแนะนำจากทีมพี่เลี้ยงของคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน รวมถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป ในการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มอบนโยบายการจัดการความรู้ให้แก่กองบริการทั่วไป ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” โดยให้แต่ละกองจัดทำ ๑ กอง ๑ KM ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๔.๒ ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับรักษาการแทนหัวหน้างานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการ กองบริหารทั่วไป

๔.๓ รักษาการแทนหัวหน้างานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน เปิดโอกาสให้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักและวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนและทีมพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการวางแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๔.๔ หัวหน้างานนำประเด็นความรู้ที่ได้ เข้าพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองบริการทั่วไป เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ต่อไป

๔.๕ เมื่อได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงเริ่มดำเนินการวางแผนการทำงานโดยการจัดตั้งคณะทำงานภายในงานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ และเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน ด้านวิเทศสัมพันธ์ ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในด้านงบประมาณสัมมนาผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการปฏิบัติงานรับนิสิตต่างชาติเข้าศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทั้งนี้ วิทยาเขตกำแพงแสน ยังไม่มีหลักสูตรนานาชาติในระดับปริญญาตรี มีเพียงบางคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนานาชาติในระดับบัณฑิตศึกษา และ การแลกเปลี่ยนนิสิตระยะสั้น ๓ - ๖ เดือน และ ๑ ปี การปรับปรุงกระบวนการทำงานในอดีตที่เกิดปัญหา ความซับซ้อนในการเตรียมเอกสารดำเนินการตามกฎหมายการพำนักในราชอาณาจักรชั่วคราว นอกจากนั้นนิสิตต่างชาติเดินทางมาศึกษา ณ วิทยาเขตกำแพงแสน ไม่พร้อมกัน ทำให้ยากต่อการจัดการปฐมนิเทศ การเรียนรู้จากอดีต วางแนวทางการทำงานในปัจจุบัน ศึกษาการทำงานอย่างเป็นระบบ ทดลอง ทดสอบ เรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่ผ่านมา จึงเกิดเป็นการนำการปฐมนิเทศออนไลน์มาใช้ โดยใช้ระยะเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการจัดปฐมนิเทศ และนิสิตต่างชาติสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลได้ตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่สามารถติดตาม แจ้งเตือนการเตรียมเอกสารพำนักชั่วคราวในประเทศไทยได้อย่างทันเวลา และนิสิตไม่ต้องออกนอกประเทศ เพื่อเดินทางกลับมาใหม่ จึงเป็นที่มาของการจัดการความรู้ ปฐมนิเทศออนไลน์ **“Orientation ชิค ชิค in THREE minutes!”**

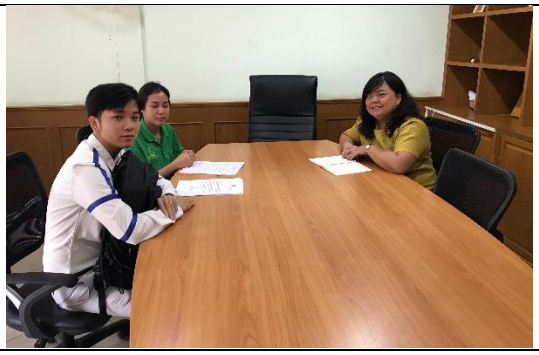
๕. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานการจัดการความรู้

(รายละเอียดคำอธิบาย รูปแบบ/โมเดลการจัดการความรู้)

๑. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้และทีมงานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการบริหารกองบริหารทั่วไป คณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งได้ร่วมกันพิจารณาวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนเพื่อวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงาน โดยมีการกำหนดเป้าหมายและขอบเขตการจัดการ เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ งานวิเทศประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากการทำงานจากอดีต ปัจจุบัน และการวางแผนดำเนินการในอนาคตเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน

จากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสู่สังคมดิจิตัล การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานการเข้าถึงกลุ่มคนเป้าหมายที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นต้นทางการสื่อสารองค์กรต่อมวลชน และสื่อสารมวลชน ซึ่งในอดีตงานด้านวิเทศสัมพันธ์ วิทยาเขตกำแพงแสนได้เล็งเห็นปัญหาของการพำนักในราชอาณาจักรชั่วคราวของนิสิตชาวต่างชาติ อันเกิดมาจากการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย การหลงลืมของนิสิตในการมาเตรียมเอกสารวีซ่า ทำให้ต้องเดินทางออกนอกประเทศ เพื่อกลับเข้ามาใหม่ เสียทั้งเงินในการเดินทางแต่ละครั้งมากกว่า 10,000 บาท เสียทั้งเวลาในการดินทาง จากปัญหาดังกล่าวบุคลากรงานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ ได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ หน่วย One Stop Services การพำนักชั่วคราวในประเทศไทย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสื่อยุคดิจิตัล การพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับนิสิตต่างชาติในช่องทางที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับสาร ผ่านช่องทางของ Platform ที่เป็นที่นิยม เช่น Facebook Utube และ Line โดยในเบื้องต้นได้ดำเนินการกระบวนการคิด สร้างเนื้อหา (Content) วางกลยุทธ์ สร้างชิ้นงาน และโฆษณาให้ตรงใจกลุ่มเป้าหมาย เข้าถึงง่ายได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังเป็นระบบเตือนให้นิสิตเตรียมการล่วงหน้า การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

ขั้นตอน กระบวนการสร้างและแสวงหาความรู้

	๑) มีจัดการประชุมกลุ่มย่อยงานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ในการระดมสมอง การแสวงหาความรู้จากหน่วยงานภายนอกเช่นมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่วิทยาเขตกำแพงแสนมีความร่วมมือทางวิชาการ การศึกษาจากเว็บไซด์มหาวิทยาลัยต่างประเทศ
	๒) สัมภาษณ์นิสิตชาวต่างประเทศที่ประสบปัญหาในการต่ออายุวีซ่าในประเทศไทย ต้องเดินทางออกนอกประเทศ ความคาดหวัง และ แนวทางการป้องกันที่สามารถร่วมกันสนับสนุนได้ระหว่างนิสิตและเจ้าหน้าที่จากต้นสังกัดนิสิต และ งานวิเทศประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์
	๓) หลังจากศึกษาวิธีการ รูปแบบ และเนื้อหาที่เหมาะสมการหารือกับผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยที่มีความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนนิสิตระยะยาว จึงได้สร้างการปฐมนิเทศ โดยการนำเสนอในรูปแบบ Powerpoint presentation วีดีทัศน์แนะนำวิทยาเขตกำแพงแสน เวอร์ชั่นภาษาอังกฤษ และ ขึ้นหน้าเว็บไซด์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้นิสิตและเจ้าหน้าที่ผู้ทำการแนะนำการใช้ระบบ Oraintation Online เข้าถึงง่าย http://kps.ku.ac.th/v8/index.php/th/news-all/kps-news/1615-first-arrival-for-international-students
	๔) ประชาสัมพันธ์และทดสอบระบบปฐมนิเทศออนไลน์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ของหน่วยงานในวิทยาเขตกำแพงแสน และเจ้าหน้าที่แนะนำการปฐมนิเทศออนไลน์ให้กับนิสิตต่างชาติที่เข้ามาศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

๑	๒	๕) จากการทดสอบระบบและปฏิบัติการจริงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ได้พบปัญหาขนาดไฟล์ใหญ่และใช้เวลาดาวโหลด มีข้อมูลบางประการที่ต้องเพิ่มให้ครอบคลุม เช่น แผนที่ภายในวิทยาเขตกำแพงแสน การเดินทาง การติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ จึงได้นำกลับมาประชุมระดมสมองวางแนวทางแก้ไข เรียนรู้จากข้อบกพร่อง และปรับปรุงกระบวนการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อให้คล่องตัวในการใช้งาน
๓	๔	

๒. การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

การรวบรวมความรู้ที่เป็นความรู้ที่เห็นชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) มาจัดเก็บให้เป็นระบบ ให้สามารถเข้าถึงและค้นหาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คลังความรู้ใน Website สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๓. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)

มีการสร้างความมั่นใจว่าความรู้ที่ได้มีการรวบรวมและจัดเก็บเป็นความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ หรือประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ในการจัดทำคู่มือต่างๆ จึงกำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบกลั่นกรอง และนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปเผยแพร่ทางสื่อต่างๆ

๔. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ การนำบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกันเข้ามาประชุมหรือทำงานร่วมกันเป็นทีมข้ามสายงานหรือการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ทางระบบเทคโนโลยี การถ่ายทอดสดกับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และ เครือข่ายมหาวิทยาลัยต่างประเทศได้เตรียมการล่วงหน้าสำหรับนิสิตต่างชาติ

๕. การเรียนรู้ (Learning)

มีบุคลากรและเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ มีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อยอดองค์ความรู้ไปพัฒนาต่อไปเพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนา ปรับปรุงงาน หรือการสร้างนวัตกรรมในการบริหาร โดยมี Model PDCA ในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๖. รูปแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการจัดการความรู้ของส่วนงาน

Model PDCA

Plan: กองบริหารทั่วไป งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ได้วางแผนการปฐมนิเทศของนิสิตต่างชาติในวิทยาเขตกำแพงแสนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยและวิธีการที่เข้าถึงง่าย

Do: กองบริหารทั่วไป งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ได้ใช้ระบบการปฐมนิเทศออนไลน์ในการปฐมนิเทศนิสิตต่างชาติ เพื่อให้สะดวกและทำความเข้าใจในการพำนักในราชอาณาจักรไทย ได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถดูซ้ำได้ และสามารถเข้าใจกฎหมายด้านวีซ่าได้อย่างง่ายมากขึ้น

Check: กองบริหารทั่วไป งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ได้ตรวจสอบคุณภาพและถูกต้องของการปฐมนิเทศออนไลน์ และปรับปรุงเทคนิคที่ใช้ เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดี หรือส่วนที่หน่วยงานต้องแก้ไขเข้าสู่กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

Act: กองบริหารทั่วไป งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ ได้นำข้อเสนอแนะที่ได้ นำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

๗. ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้

๗.๑ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีช่องทางในสื่อสารกับนิสิตต่างชาติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ที่รวดเร็ว ถูกต้อง เข้าถึงกลุ่มบุคคลเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อเหตุการณ์

๗.๒ การพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์เชิงรุก มีพื้นที่สื่อในการเผยแพร่เตรียมการเตรียมการ ด้านการรองรับการจัดการเรียนการสอนสำหรับนิสิตต่างชาติในอนาคต

๗.๓ ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา คุ้มค่า สามารถเข้าศึกษาข้อมูลด้านวิเทศสัมพันธ์ได้ตลอดเวลา ลดต้นทุนในการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศ

๗.๔ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแชร์ประสบการณ์ อุปกรณ์ และช่องทางการสื่อสารสู่สาธารณะระหว่างบุคลากรด้านวิเทศสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กองวิเทศสัมพันธ์ บางเขน และ มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาต่างประเทศ ที่มีความร่วมมือทางวิชาการร่วมกัน เกิดเป็นเครือข่ายความร่วมมือในการสนับสนุนความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ “**ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับสากล**”

๗.๕ ภาพลักษณ์การเป็นองค์กรคุณภาพที่มีการวางแผนพัฒนาองค์กร ระบบการทำงาน ที่ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม ทันต่อการเปลี่ยนในทุกสภาวะการณ์ของโลก

๘. ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

๘.๑ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อ “งาน”

๑) งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในการจัดการความรู้ ซึ่งทีมเกิดการเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ และ การจัดการความรู้ของหน่วยงาน เกิดกระบวนการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน การแบ่งปันข้อมูลที่ได้มาจากการสืบค้น การเรียนรู้ด้วยตนเองในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนงาน เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์นั้น มาจากผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์จากทุกคณะภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านต่างประเทศโดยตรง ซึ่ง การเตรียมเอกสารด้านการพำนักชั่วคราวในราชอาณาจักร มีความซับซ้อนต้องอาศัยความชำนาญและการติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างใกล้ชิด การร่วมกันจัดการความรู้ของหน่วยงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเทคนิคเฉพาะทางต้องอาศัยความเชี่ยวชาญจากผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ จึงต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันของหน่วยงานซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแบ่งปันทรัพยากรบุคคลภายในงานให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน “เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากร (SMART STAFF)”

๒) หน่วยงานเกิดการเรียนรู้จากปัญหาการทำงานที่พบจากข้อร้องเรียนในอดีต เกิดการวิเคราะห์และพัฒนาระบบการทำงานด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้เข้าถึงง่าย ตรงกลุ่มเป้าหมาย รวดเร็ว ถูกต้อง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตามยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน “พัฒนาระบบและกลไกด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี (SMART SYSTEM)”

๓) มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านดิจิตัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการทำงานให้เข้าถึงง่าย ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเป้าหมาย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคใหม่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์องค์กร และ เป็นต้นแบบในการทำงานให้กับเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์ และการใช้การสื่อสารออนไลน์ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ กองบริหารทั่วไป สำนักงานวิทยา

เขตกำแพงแสน เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ที่สนับสนุนนโยบายเพื่อการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย (SMART SUPPORT)

๘.๒ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อ “ทรัพยากร”

๑) ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา ด้านการจัดการปฐมนิเทศ และนิสิตได้รับการช่วยเหลือในการติดตามก่อนจะถึงวันหมดอายุวีซ่า

ตารางเปรียบเทียบต้นทุนในการจัดปฐมนิเทศในสถานที่ และ ออนไลน์

รายการ	**จัดปฐมนิเทศในสถานที่**	**จัดปฐมนิเทศออนไลน์**
1. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม 30 คน/ครั้ง	➢ **150 บาท* 30 คน = 4,500 บาท**	-
2. จำนวนครั้งในการเข้าถึงข้อมูล	Non STOP	**1 ครั้ง**
3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางออกนอกประเทศและกลับเข้ามาใหม่	**>10,000 บาท/คน** (ค่าเดินทางไป-กลับ ค่าที่พักระหว่างรอทำวีซ่า ค่าธรรมเนียม ค่าอาหาร)	**มีระบบแจ้งเตือน ไม่พลาดเรื่องการต่อวีซ่าและรายงานต่างๆ**

๒) ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และช่องทางในการสื่อสารและติดตามกับเครือข่ายวิเทศสัมพันธ์ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน หน่วยงานระหว่างวิทยาเขต และ ระหว่างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระดับนานาชาติ

๓) ทำให้เกิดการเรียนรู้ ทดลองประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดตามและช่วยเหลือนิสิตต่างชาติ เป็นการลดต้นทุนการเดินทางออกนอกประเทศเพื่อไปทำวีซ่าเนื่องจากวีซ่าหมดอายุ ต่อในประเทศไทยไม่ได้

๔) การพัฒนาบุคลากรทางด้านวิเทศสัมพันธ์ ภาพลักษณ์องค์กร เกิดการรับรู้ในวงกว้าง การเข้าถึงข่าวสารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพ และได้รับประสิทธิผลสูงสุดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานประจำ และเป็นการพัฒนาบุคลากรทางวิเทศสัมพันธ์ให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและมีระบบ

๘.๓ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อ “องค์กร”

เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ บุคลากรเรียนรู้ พัฒนากระบวนการทำงาน และการถ่ายทอดออกสู่สาธารณะ เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ มีแบบแผน แนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม ก่อให้เกิดเป็นคลังทรัพย์สินทางปัญญา เป็นผลผลิตที่มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สังคม และประเทศชาติ

๙. แหล่งรวบรวมความรู้ / ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน : URL:

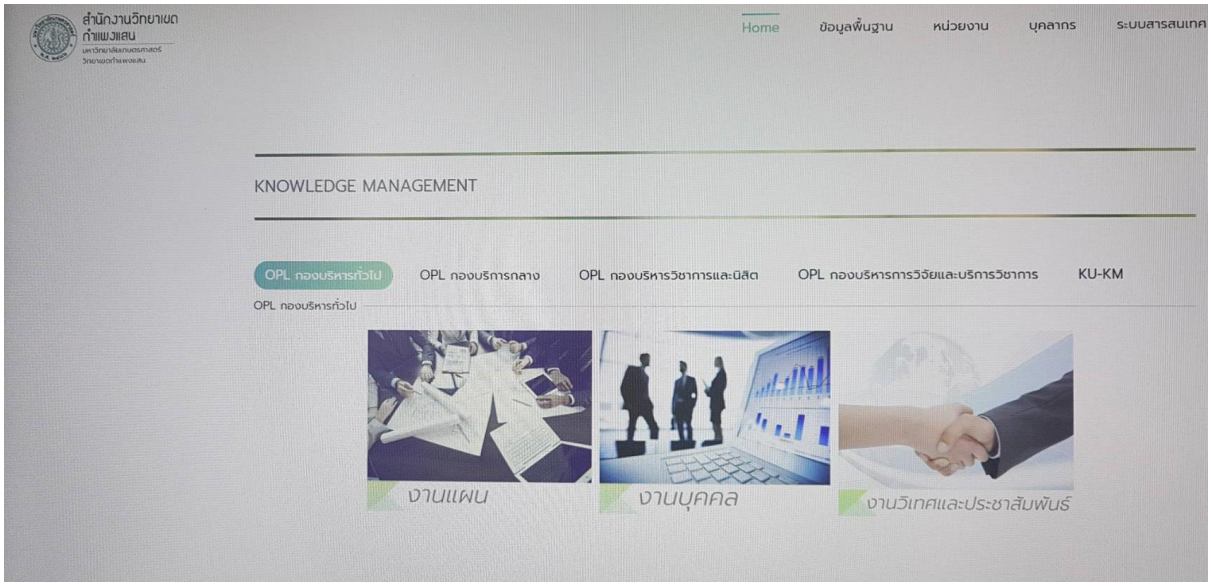
Website มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

การจัดการความรู้

งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์

เพจ: http://kps.ku.ac.th/kpsoffice/v2/index.php/13-2018-03-09-03-47-48/56-commit-assurance-6



<u>ข้อมูลสถิติหรือตัวอย่างการนำความรู้ที่จัดเก็บไปใช้ประโยชน์</u>

จากการจัดการองค์ความรู้ ตั้งแต่เดือน มกราคม ๒๕๖๒ – ปัจจุบัน ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ด้านวิเทศสัมพันธ์ ที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ งานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ ได้มีการวางแผนขั้นตอนการทำงาน การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานด้านชีวิตความเป็นอยู่ของนิสิตต่างชาติในวิทยาเขตกำแพงแสน การดำเนินการด้านการพำนักในราชอาณาจักรไทยชั่วคราว เดือน มกราคม ๒๕๖๒ เป็นต้นมา โดยงานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์ ได้รวบรวมประเด็นที่เกิดจากการนำองค์ความรู้ไปใช้งานของหน่วยงานเครือข่ายมาปรับปรุงและ พัฒนากระบวนการและระบบปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จากปัญหาที่พบ

๑๐. ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี)

<u>ปัญหา / อุปสรรค</u>	<u>แนวทางการแก้ไข</u>	<u>ผู้รับผิดชอบ</u>
-เทคโนโลยีปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ระดับคณะขาดความเข้าใจในการปฏิบัติเมื่อรับนิสิตต่างชาติเข้าศึกษา	-การปรับปรุงอุปกรณ์ให้เกิดประสิทธิภาพ ติดตามศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่เสมอ - แนะนำ กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการรับชาวต่างชาติเข้าศึกษาในสถาบัน การแจ้งเตือนนิสิตให้ปฏิบัติตามข้อกฎหมายในการพำนักในประเทศไทย	ทีมงานวิเทศ ประชาสัมพันธ์ และชุมชนสัมพันธ์

๑๑. รายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของส่วนงานต่างๆ

วิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

“บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ”