



รายงาน การจัดการความรู้ Knowledge Management ประจำปีการศึกษา 2566

เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับ
นโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การ
พลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้”

คณะกรรมการจัดการความรู้
ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำนำ

คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้รับมอบหมายให้นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาประยุกต์ใช้ต่อการบริหารงานของกองกลางคณะกรรมการจัดการความรู้ ตระหนักดีว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานอธิการบดีหรือหน่วยงาน ซึ่งคณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ร่วมกันประชุมเพื่อวิเคราะห์ และหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความถูกต้อง สอดคล้องปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ

ทั้งนี้ ในการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2564-2565 เรื่อง การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานอาคารสถานที่ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ทำให้ได้องค์ความรู้ที่สำคัญต่อการพัฒนาคนในองค์กร และพัฒนาหน่วยงาน คณะกรรมการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงเห็นความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้ จึงมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการต่อเนื่องในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2566 จึงกำหนดแนวทางดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้”

คณะกรรมการจัดการความรู้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” จะเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการนำหลักการการจัดการความรู้ ไปสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้นการแก้ปัญหางาน การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสนองตอบภารกิจและนโยบายของหน่วยงาน และจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ทางคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ และหากมีสิ่งใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข พวกเรากองกลาง สำนักงานอธิการบดี ยินดีปรับปรุงแก้ไข ให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด

คณะกรรมการจัดการความรู้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประจำปีการศึกษา 2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ค
สารบัญตาราง	ง
1. ชื่อแผนการจัดการความรู้	1
2. ผู้รับผิดชอบ	1
3. หลักการและเหตุผล	1
4. วัตถุประสงค์	2
5. กลุ่มเป้าหมายและผู้เข้าร่วมโครงการ	3
6. สถานที่ในการดำเนินงาน	3
7. วิธีการดำเนินการ	4
8. ขั้นตอนการดำเนินงาน	4
9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
10. องค์กรความรู้	8
11. ช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้	12
12. ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดโครงการ	13

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2566

ภาคผนวก ข การรายงานความก้าวหน้า

ภาคผนวก ค ภาพกิจกรรม

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชน (บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร)

ภาคผนวก ง โครงการ

ภาคผนวก จ คำสั่งคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ภาคผนวก ฉ ตัวอย่างการการบันทึกและปรับปรุงชุดความรู้

ภาคผนวก ช การปรับปรุงและจัดทำขั้นตอนการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงาน ในสังกัดกองกลาง

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	4
ภาพที่ 1.2 ปฏิทินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5
ภาพที่ 1.3 ขอบเขตเนื้อหาและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย	6
ภาพที่ 1.4 การเชื่อมโยงขุมความรู้เป็นฐานคิดสู่การพัฒนางานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	7
ภาพที่ 1.5 การปรับปรุงชุดความรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์	7
ภาพที่ 1.6 รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น : รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม	11
ภาพที่ 1.7 การเผยแพร่องค์ความรู้ทางเว็บไซต์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี	12

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1	สรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการ ของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้	10
ตารางที่ 1.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ตารางที่ 1.3	ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดโครงการ	13

ส่วนที่ 1

บทนำ

รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เรื่อง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

1. ชื่อแผนการจัดการความรู้

เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้”

2. ผู้รับผิดชอบ ประกอบด้วย

1. นางสาวเกศกนกกรรณ์ ไทยณดาขันธอิน
2. นางชมภัก จารุขีรัมย์พร
3. นางภัทรวดี จิตคติ
4. นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด
5. นางสาวนุจรีย์ สรรคพงษ์
6. นางสาวธนสรณ์ สุขพร้อม
7. นางสาววรฤทัย ภูสงค์
8. นางสาวกชพรรณ พงษ์พยัคเลิศ
9. นางสาวกัญญารัตน์ คำมี

และคณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำกองกลาง

สำนักงานอธิการบดี ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เลขที่ 1256/2566 ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2566

3. หลักการและเหตุผล

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่หน่วยงานภายในและระดับบุคคล และมีพันธกิจหลักในการมุ่ง “พัฒนางานด้านบริการ โดยการบริหารจัดการที่ดี ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน” โดยหน่วยงานภายในที่สังกัดกองกลางได้แก่ งานบริหารงานทั่วไปและสื่อสารองค์กร งานอำนวยการและประชุม งานคลังและบัญชี งานบริหารทรัพยากรบุคคลและนิติการ งานอาคารสถานที่และอนุรักษ์พลังงาน งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน และงานพัสดุ ซึ่งทุกหน่วยงานล้วนแล้วมีภารกิจในการสนับสนุนและรองรับกิจการของคณะ/สำนัก และอำนวยความสะดวกระดับบุคคล และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยฯ ได้มีแผนงานกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยในด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่

ยั่งยืน และนโยบายการบริหารจัดการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งเป็นภารกิจหลักของกองกลาง ที่ต้องขับเคลื่อนนโยบายลงสู่หน่วยงานและบุคลากรเพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนางานบริการหลักของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และการขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยลงสู่หน่วยงาน และระดับบุคคล เป็นไปอย่างถูกต้อง ถูกใจ ถูกขั้นตอน สร้างงานที่มีคุณภาพ และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ซึ่งได้รับมอบหมายให้นำหลักการของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาประยุกต์ใช้ต่อการบริหารงานของกองกลางคณะกรรมการจัดการความรู้ ตระหนักดีว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานอธิการบดีหรือหน่วยงาน ซึ่งคณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ร่วมกันประชุมเพื่อวิเคราะห์ และหาความรู้ที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความ ถูกต้อง สมองตอบปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ

ประกอบกับการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2564-2565 เรื่อง การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานอาคารสถานที่ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ทำให้ได้องค์ความรู้ที่สำคัญต่อการพัฒนาคนในองค์กร และพัฒนาหน่วยงาน คณะกรรมการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงเห็นความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความรู้ จึงมีมติเห็นชอบให้ดำเนินการต่อเนื่องในภาพรวมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ในปีการศึกษา 2566 คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำกองกลาง สำนักงานอธิการบดี พร้อมด้วยบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงได้ร่วมกันจัดโครงการจัดการความรู้ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดแนวทางดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” โดยกองกลางได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ “การพัฒนางานบริการและขับเคลื่อนนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน” และดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริการและการขับเคลื่อนนโยบายมหาวิทยาลัยฯ ในความรับผิดชอบของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2. เพื่อให้บุคลากรกองกลาง ได้ชุดความรู้ เป็นองค์ความรู้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนา งานบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
3. เพื่อให้บุคลากรได้แนวทางในการให้และรับบริการ และขับเคลื่อนนโยบายมหาวิทยาลัยฯ ร่วมกัน

5. กลุ่มเป้าหมายหรือผู้เข้าร่วมโครงการ

1. บุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ปฏิบัติงานที่ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวน 340 คน ดังนี้

ลำดับ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน (คน)
1	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25
2	คณะครุศาสตร์	25
3	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	25
4	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	25
5	คณะวิทยาการจัดการ	25
6	คณะพยาบาลศาสตร์	20
7	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	25
8	กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี	10
9	กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี	10
10	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	10
11	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10
12	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	10
13	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
14	สถาบันวิจัยและพัฒนา	10
15	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	100
	รวมทั้งสิ้น	340

2. ผู้นำชุมชน (บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร) จำนวน 5 คน

6. สถานที่และระยะเวลาในการดำเนินงาน

อาคารเรียนรวมและอำนวยการ (อาคาร 14) สถานที่ตั้งแต่หน่วยงาน และประชุมออนไลน์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ระหว่างปีการศึกษา 2566 (เดือนมิถุนายน 2566 - พฤษภาคม 2567)

7. วิธีดำเนินงาน ตามแผนการจัดการความรู้ 6 ขั้น

8. ขั้นตอนการดำเนินงาน ตามแผนการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน แสดงได้ดังภาพที่ 1.1 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ 1.1 แผนการจัดการความรู้ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

จากภาพที่ 1.1 สามารถอธิบายการลงมือปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน ตามกรอบการการจัดการความรู้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้น 1 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร โดยคณะกรรมการได้ร่วมกันประชุม เมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2566 และมีมติกำหนดความรู้หลักที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากรสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี คณะกรรมการฯ จึงมีมติเห็นชอบให้มีการส่งเสริมและขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร โดยมุ่งเน้นการนำข้อคิดเห็น ประสบการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับองค์ความรู้ต่างๆ นำมาพัฒนาปรับปรุงงานสร้างแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร มีความถูกต้อง สนองตอบปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ จึงได้กำหนดการจัดการความรู้ เรื่อง “การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่อการให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่อการพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้” ภายใต้โครงการการจัดการความรู้ “การพัฒนางานบริการและขับเคลื่อนนโยบายด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน” และคณะกรรมการจึงร่วมกันกำหนดรายละเอียดของแผนการดำเนินงานจัดการความรู้

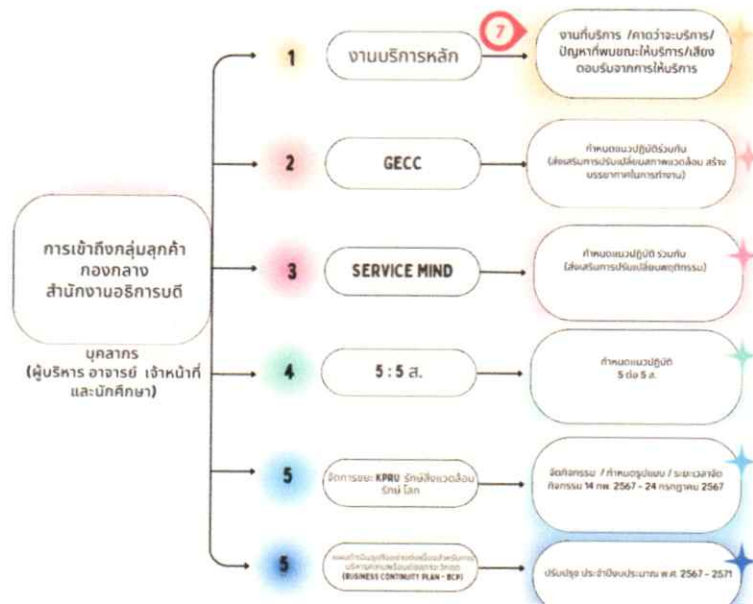
ขั้น 2 คณะกรรมการจัดการความรู้มีการเสาะหาความรู้ที่ต้องการ คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกระบวนการสำรวจ สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อย เพื่อเสาะแสวงหาความรู้ ปัญหาในการดำเนินงาน จากประสบการณ์ตรงของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนด และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดโดยตรงจากผู้มีประสบการณ์ ทั้งจากบุคลากรภายใน สู่บุคลากรภายใน และจากบุคลากรภายนอกสำนักงานอธิการบดี สู่บุคลากรภายใน สำนักงานอธิการบดี

จึงกำหนดปฏิทินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แสดงดังภาพ 1.2 ปฏิทินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ภาพที่ 1.2 ปฏิทินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขั้น 3 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดกิจกรรมเพื่อสำรวจ สัมภาษณ์ และสนทนากลุ่มย่อยโดยจัดตามหน่วยงาน ภายใต้โครงการสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยได้จัดกิจกรรมตามกำหนดการ ขั้นที่ 2 และกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการจัดกิจกรรมฯ โดยสามารถแสดงการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า / กลุ่มเป้าหมาย ดังภาพที่ 1.3 ขอบเขตเนื้อหาและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย



ภาพที่ 1.3 ขอบเขตเนื้อหาและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า/กลุ่มเป้าหมาย

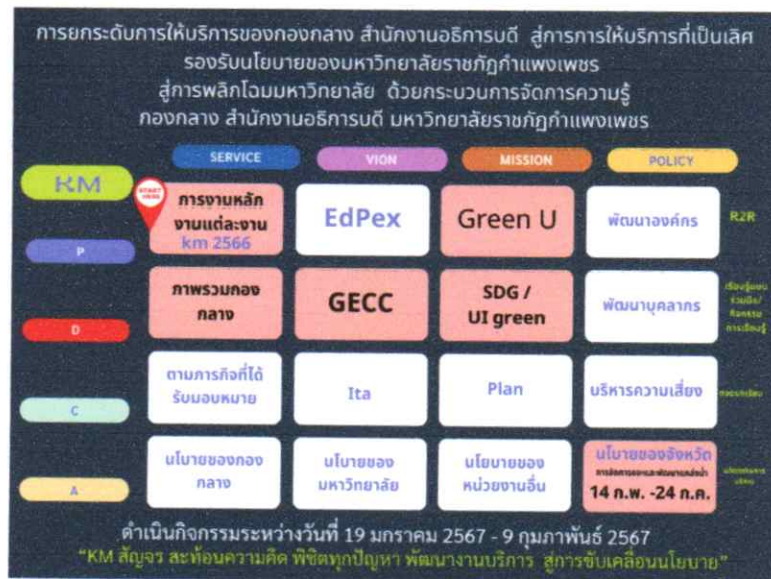
จากภาพที่ 1.3 กำหนดขอบเขตเนื้อหาเพื่อเป็นประเด็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ได้แก่

1. การให้บริการหลัก ของกองกลาง (ภายใต้สังกัด 7 งาน) ได้แก่ งานที่บริการ งานที่คาดว่าจะบริการ ปัญหาที่พบขณะให้บริการหรือรับบริการ เสียงสะท้อนจากการให้บริการหรือรับบริการ (สิ่งที่พึงพอใจ ไม่พึงพอใจ สิ่งที่ต้องการ สิ่งคาดหวัง คำชื่นชม)
2. แนวทางการกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และโครงการต่างๆ เช่น การกำหนดแนวทางการให้บริการแบบจิตบริการ การกำหนดมาตรการ 5:5ส. การจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการปรับปรุงแผน BCP
3. แนวทางการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย
4. แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ภายใต้กำกับติดตามของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ขั้น 4 คณะกรรมการจัดการความรู้ มีการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน โดยได้นำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนางานของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเอกสารสรุปสาระสำคัญจากผู้มีประสบการณ์โดยตรง เผยแพร่เอกสารสาระสำคัญต่อผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้นำเทคนิควิธีการไปปรับใช้ บุคลากรสามารถนำไปต่อยอดและใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสะสมเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลได้ด้วย ทั้งนี้

เผยแพร่ให้กับบุคลากรสำนักงานอธิการบดี และทางเว็บไซต์ <http://ga.kpru.ac.th/th> ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และถ่ายทอดตามลำดับการบังคับบัญชา ผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office)

ขั้น 5 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้บันทึกการนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” โดยบันทึก รวบรวม ขุมความรู้ จากผู้มีประสบการณ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ บุคลากรสามารถนำไปศึกษาและพัฒนาแต่ละบุคคลได้ สามารถสรุปการเชื่อมโยงขุมความรู้เป็นฐานคิดสู่การพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง แสดงดังภาพที่ 1.4 การเชื่อมโยงขุมความรู้เป็นฐานคิดสู่การพัฒนางานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี



ภาพที่ 1.4 การเชื่อมโยงขุมความรู้เป็นฐานคิดสู่การพัฒนางานกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ขั้น 6 คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้จัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น และหาแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และได้จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1.5 การปรับปรุงชุดความรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์



ภาพที่ 1.5 การปรับปรุงชุดความรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการบริการและการขับเคลื่อนนโยบายมหาวิทยาลัยฯ ในความรับผิดชอบของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2. บุคลากรกองกลาง ได้ชุดความรู้ เป็นองค์ความรู้ในการแก้ปัญหา ปรับปรุงและพัฒนางานบริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี
3. บุคลากรได้แนวทางในการให้และรับบริการ และขับเคลื่อนนโยบายมหาวิทยาลัยร่วมกัน

10.องค์ความรู้

ได้รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น : รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม กรณีใช้สำหรับการกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และขั้นตอนการให้บริการ ให้คนในองค์กรได้รับทราบ ร่วมกำหนดแนวปฏิบัติ และร่วมกันปฏิบัติ ซึ่งเป็นองค์ความรู้ (หลัก) สำหรับการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และได้องค์ความรู้ (ย่อย) สำหรับเป็นฐานคิดในการเชื่อมโยงกำหนดแนวทางการปรับปรุง การพัฒนางาน ตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และโครงการ ที่สอดคล้องกับการขับเคลื่อนพันธกิจหลักของกองกลาง และนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 1.1 สรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ และภาพที่ 1.6 องค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ ทั้งนี้ในส่วนของการบันทึกชุดข้อมูลตามตัวอย่างแสดงดังภาคผนวก จ

ตารางที่ 1.1 สรุปการเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การยกระดับการพัฒนางานบริการของกองกลาง การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ประเด็นการบันทึก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	องค์ความรู้ (หลัก)	องค์ความรู้ (ย่อย)
1.สรุปการจัดการความรู้ (KM) การยกระดับการให้บริการของงานกองกลาง	กองกลาง และแต่ละหน่วยงานในสังกัด	รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น	สำหรับกองกลาง และหน่วยงานที่สังกัด ได้แก่
2. สรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การจัดการความรู้ (KM) การยกระดับการให้บริการของงานกองกลาง - ด้านความต้องการ		รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการทำงานแบบมีส่วนร่วม	1. การปรับปรุงและจัดทำขั้นตอนการให้บริการ ของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกองกลาง (รายละเอียดตามภาคผนวก ข) 2. ร่วมกันกำหนดมาตรการการให้บริการด้วยจิตบริการ G-KPRU Service Mind

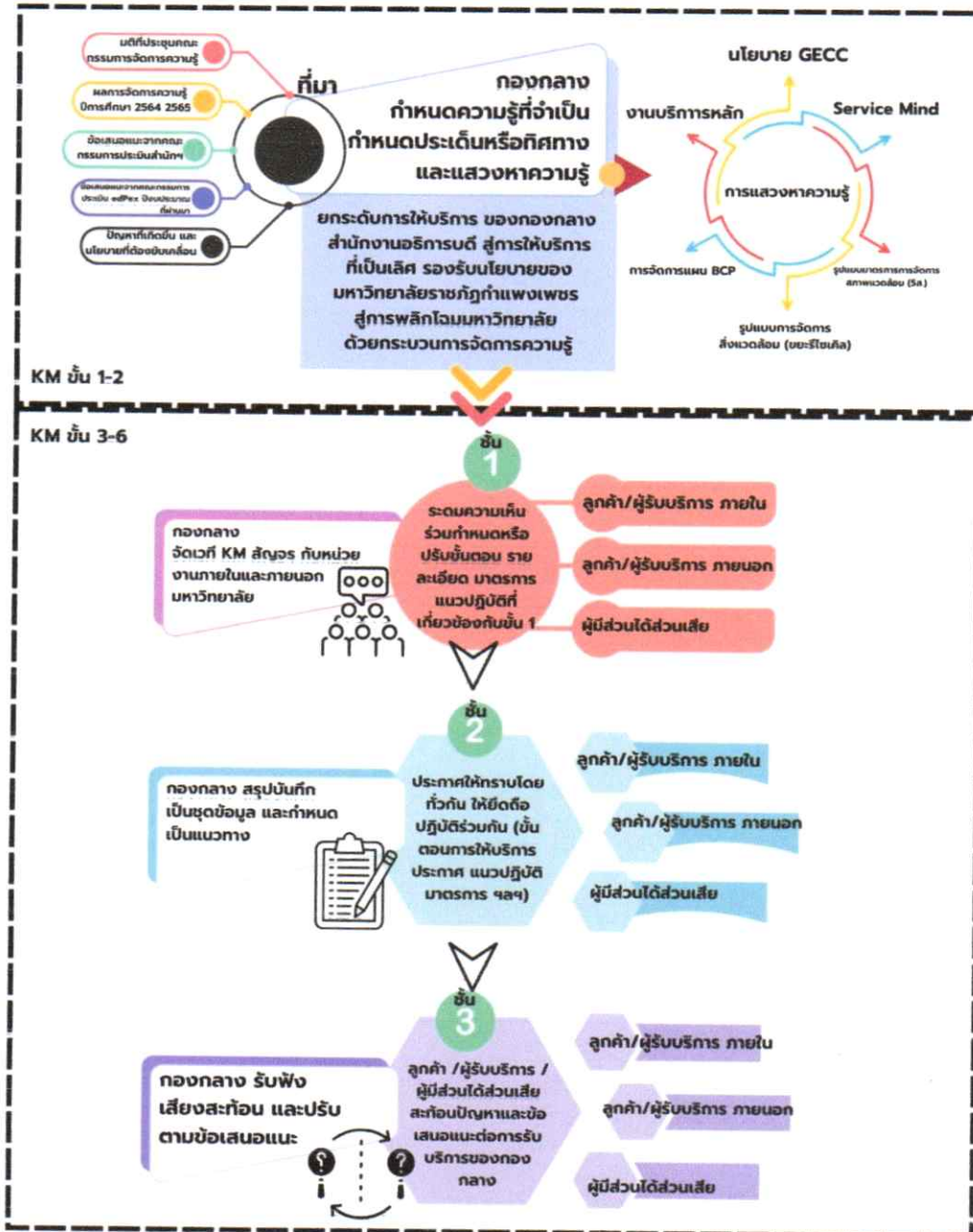
ประเด็นการบันทึก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	องค์ความรู้ (หลัก)	องค์ความรู้ (ย่อย)
- ด้านความคาดหวังในการรับบริการ - ด้านข้อเสนอแนะ - ด้านปัญหาที่เคยเจอจากการรับบริการ - ด้านความไม่พึงพอใจ - ด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน -ด้านคำชื่นชม		หมายเหตุ กรณีการกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และขั้นตอนการให้บริการ ให้คนในองค์กรได้รับทราบ ร่วมกำหนดแนวปฏิบัติ และร่วมกันปฏิบัติ	3. ร่วมกันกำหนดมาตรการ 5:5ส. (5ต่อ5ส.) รองรับนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อม และศูนย์ราชการสะดวก (GECC) 4. ร่วมกันกำหนดแผนการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤติ (แผน BCP) 5. นำชุดข้อมูลที่ได้จากการจัดการความรู้ ไปประกอบเป็นฐานคิดในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา งานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1. นำเสนอโครงการใหม่ (สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) รองรับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2568 ได้แก่ โครงการ KPRU CARE ดูแลพี่วัยเกษียณ และโครงการ KPRU Happiness คลินิกสร้างสุข 2. แนวทางการกำหนดรูปแบบการปรับปรุงการให้บริการ ของแต่ละงาน สังกัดกองกลาง -แผนพัฒนางานบริการทั้งระยะสั้นระยะยาว -การปรับปรุงการให้บริการ 3. ชุดข้อมูลสำหรับการส่งประกอบการสมัครโครงการ ศูนย์ราชการสะดวก สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (GECC) 4. แนวทางการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับSDG/UI Green เช่น การรณรงค์การ

ประเด็นการบันทึก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	องค์ความรู้ (หลัก)	องค์ความรู้ (ย่อย)
			จัดการขยะรีไซเคิล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และสร้างระบบและกลไกให้เกิดการมีส่วนร่วม รวมถึงจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกัน 5.ได้ชุดข้อมูลสำหรับการสนับสนุนประกอบ ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น เช่น นโยบายจังหวัดกำแพงเพชร 6. ได้ชุดข้อมูลสำหรับประกอบการทบทวนแผน การกำหนด พันธกิจ , วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ ของกองกลาง และแต่ละหน่วยงานในสังกัดกองกลาง 7.ได้ชุดข้อมูลสำหรับการดำเนินงานและการเขียนรายงานที่สอดคล้อง กับการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ เช่น EdPex และ ITA เป็นต้น 8. ได้ชุดข้อมูลสำหรับนำมาเขียนรายงานการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ได้ ได้แก่ - การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เรื่องการยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยกระบวนการจัดการความรู้ - การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เรื่องการพัฒนาการให้บริการของแต่ละงานสังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

MODEL องค์ความรู้จากการจัดการความรู้

"การสื่อสาร 3 ชั้น"

รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วม



หมายเหตุ กรณี การกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ และขั้นตอนการให้บริการ ให้คนในองค์กรได้รับทราบ ร่วมกำหนดแนวปฏิบัติ ร่วมกันปฏิบัติ สะท้อนปัญหา และข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 1.6 รูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น : รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม

จากภาพที่ 1.6 แสดงรูปแบบการสื่อสาร 3 ชั้น รูปแบบการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการการทำงานแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ โดยสรุปเป็นสาระสำคัญในการนำกระบวนการไปใช้ในการทำงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี กรณี กำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้คนทั้งองค์กรได้รับทราบนโยบาย ได้ร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติ และร่วมกันปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดร่วมกัน

อีกนัยหนึ่ง การขับเคลื่อนนโยบายให้คนในองค์กรได้ร่วมกันปฏิบัตินั้น ประเด็นสำคัญคือการเข้าถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องสื่อสารให้ทุกคนที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่กระบวนการนี้ จะเป็นการมุ่งเน้นการสื่อสาร และเป็นการสื่อสาร ถึง 3 ชั้น ได้แก่

- ชั้น 1 การระดมความคิดเห็นต่อสิ่งที่กองกลางกำหนดเป็นประเด็นที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จึงถือเป็นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในขณะที่กำลังระดมความคิดเห็น

- ชั้น 2 การกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการ รายละเอียด ปรับขั้นตอน ในขณะที่ทุกคนร่วมกันหนดแนวทางและร่วมกันปฏิบัติตามที่กำหนด จึงถือเป็นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในขณะที่กำลังกำหนดแนวทาง และทำให้การร่วมมือกันในการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ตนมีส่วนร่วมในการกำหนดนั้น

-ชั้น 3 ร่วมกันสะท้อนความคิดเห็นเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กองกลาง) ได้นำมาปรับขั้นตอน แนวทาง มาตรการ แนวปฏิบัติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงถือเป็นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในขณะสะท้อนผลการร่วมกันปฏิบัติแล้ว

11. ช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้

ทางเว็บไซต์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (<http://ga.kpru.ac.th>) ดังภาพที่ 1.7 การเผยแพร่องค์ความรู้ทางเว็บไซต์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี และถ่ายทอดตามลำดับการบังคับบัญชาผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office)



ภาพที่ 1.7 การเผยแพร่องค์ความรู้ทางเว็บไซต์ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

12. ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดโครงการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.2 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	8	7.6
คณะวิทยาการจัดการ	11	10.5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	12.4
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	5	4.8
คณะพยาบาลศาสตร์	8	7.6
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด	15	14.3
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	7	6.7
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	12.4
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8	7.6
สำนักศิลปและวัฒนธรรม	4	3.8
สถาบันวิจัยและพัฒนา	7	6.7
กองกลาง	-	-
กองพัฒนานักศึกษา	3	2.9
กองนโยบายและแผน	3	2.9
ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	3	2.8
พนักงานมหาวิทยาลัย	59	55.1
พนักงานราชการ	12	11.2
ลูกจ้างประจำ	3	2.8
ลูกจ้างชั่วคราว	30	28
อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง	-	-
อายุ		
10-20 ปี	-	-
21-30 ปี	17	15.9
31-40 ปี	42	39.3

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
41-50 ปี	39	36.4
มากกว่า 50 ปี	9	8.4
เพศ		
ชาย	25	23.1
หญิง	83	76.9
ประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน)		
1-5 ปี	29	26.9
6-10 ปี	18	16.7
11-15 ปี	33	30.6
16-20 ปี	18	16.7
20 ปี ขึ้นไป	10	9.3

จากตาราง 1.2 พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม และมีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด คิดเป็นร้อยละ 14.30 โดยลำดับรองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 12.40 และลำดับที่น้อยที่สุด ได้แก่ กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1.3 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดโครงการ

ตารางที่ 1.3 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดโครงการ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการจัดกิจกรรมเพียงใด								
1.1 การประชาสัมพันธ์/การแจ้งข่าว	4.49	0.60	59 (54.63)	43 (39.81)	6 (5.56)	-	-	มากที่สุด
1.2 การลงทะเบียน	4.37	0.61	47 (43.52)	54 (50)	7 (6.48)	-	-	มาก
1.3 การจัด/แจกเอกสาร สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	4.37	0.64	49 (45.37)	50 (46.30)	9 (8.33)	-	-	มาก
1.4 การกำหนดเวลาในการจัดกิจกรรมทั้งหมด	4.40	0.64	52 (48.15)	47 (43.52)	9 (8.33)	-	-	มาก
รวม	4.41	0.62	47.92	44.91	7.18	-	-	มาก
2. ท่านพึงพอใจกับการพัฒนางาน นโยบายและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพียงใด								
2.1 ความรู้ความสามารถและวิธีการให้ความรู้ของบุคลากร	4.49	0.57	57 (52.78)	47 (43.52)	4 (3.70)	-	-	มาก
2.2 งานที่ให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็วสามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่าน	4.44	0.57	52 (48.15)	52 (48.15)	4 (3.70)	-	-	มาก
2.3 นโยบายต่าง ๆ ของกองกลางสำนักงานอธิการบดีสามารถตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย	4.45	0.57	53 (49.07)	51 (47.22)	4 (3.70)	-	-	มาก
รวม	4.46	0.57	50.00	46.30	3.70	-	-	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้	4.48	0.57	56 (51.85)	48 (44.44)	4 (3.70)	-	-	มาก
รวม	4.48	0.57	51.85	44.44	3.70	-	-	มาก
รวมคะแนนความพึงพอใจของกิจกรรม	4.44	0.60	53.13	49.00	5.88	-	-	มาก

จากตารางที่ 1.3 แสดงความพึงพอใจของการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจด้านภาพรวม รองลงมาพึงพอใจด้านการพัฒนางาน นโยบายและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพียงใด และความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 4.46 และ 4.41 ตามลำดับ

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
รวม	4.46	0.57	50.00	46.30	3.70	-	-	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้	4.48	0.57	56 (51.85)	48 (44.44)	4 (3.70)	-	-	มาก
รวม	4.48	0.57	51.85	44.44	3.70	-	-	มาก
รวมคะแนนความพึงพอใจของกิจกรรม	4.44	0.60	53.13	49.00	5.88	-	-	มาก

จากตารางที่ 1.3 แสดงความพึงพอใจของการจัดโครงการอยู่ในระดับมาก มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ความพึงพอใจด้านภาพรวม รองลงมาพึงพอใจด้านการพัฒนางาน นโยบายและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพียงใด และความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 4.46 และ 4.41 ตามลำดับ

ภาคผนวก ก
แผนการจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้ด้านพันธกิจอื่นๆ
ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ประจำปีการศึกษา 2566

ชื่อหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประเด็นความรู้ที่ดำเนินการจัดการความรู้ ด้านพันธกิจอื่นๆ ได้แก่ เรื่อง การยกระดับการให้บริการกองกลาง
สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉม
มหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ขั้นตอนการจัดการความรู้	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วัน เดือน ปี	กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรม
(1) การกำหนดความรู้หลัก ที่จำเป็นหรือสำคัญต่องาน หรือกิจกรรมของกลุ่มหรือ องค์กร	เพื่อกำหนดความรู้ ที่จำเป็นหรือสำคัญ ต่องานหรือ กิจกรรมของ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	ประชุมคณะกรรมการ จัดการความรู้	20 ตุลาคม 2566	คณะกรรมการ จัดการความรู้ ตามคำสั่งเลขที่ 1256/2566 25 สิงหาคม 2566
(2) การเสาะหาความรู้ที่ ต้องการ	เพื่อการเสาะหา ความรู้ที่ต้องการ	ประชุมคณะกรรมการ จัดการความรู้	20 ตุลาคม 2566	คณะกรรมการ จัดการความรู้
(3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้ เหมาะต่อการใช้งานของตน	เพื่อการปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้าง ความรู้บางส่วนให้ เหมาะต่อการใช้ งานของตน	ปรับปรุง ดัดแปลง และ สร้างความรู้ที่เหมาะสม สำหรับการยกระดับการ ให้บริการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การ ให้บริการที่เป็นเลิศ	1 พฤศจิกายน 2566 -31 ธันวาคม 2566	คณะกรรมการ จัดการความรู้ และบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง
(4) การประยุกต์ใช้ความรู้ ในกิจการงานของตน	เพื่อประยุกต์ความรู้ และเผยแพร่ สาระสำคัญ	วิเคราะห์ข้อมูล	19 มกราคม – 9 กุมภาพันธ์ 2567	คณะกรรมการ จัดการความรู้ และ บุคลากรที่ เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการจัดการความรู้	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	วัน เดือน ปี	กลุ่มผู้ร่วมกิจกรรม
(5) การนำประสบการณ์ จากการทำงาน และการ ประยุกต์ ใช้ความรู้มา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ สกัด “ชุมชนความรู้” ออกมา บันทึกไว้	เพื่อนำ ประสบการณ์จาก การทำงาน และการ ประยุกต์ ใช้ความรู้ มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และสกัด “ชุมชนความรู้” ออกมามบันทึกไว้	สรุปและบันทึก ชุม ความรู้ และกำหนด แนว ทางการพัฒนางาน	14 กุมภาพันธ์ 2567	คณะกรรมการ จัดการความรู้ และบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง
(6) การจัดบันทึก “ชุมชนความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับ ไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็น ชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะ ต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น	เพื่อจัดบันทึก “ชุมชนความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็น ชุดความรู้ที่ ครบถ้วน ลุ่มลึก และเชื่อมโยงมาก ขึ้น เหมาะต่อการ ใช้งานมากยิ่งขึ้น	ปรับปรุงชุดความรู้ ให้มี ความเหมาะสม และ ยกระดับการให้บริการสู่ การเป็นเลิศ รองรับ นโยบายของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชรสู่การพลิก โฉมมหาวิทยาลัย	22 มีนาคม 2567	คณะกรรมการ จัดการความรู้ และ บุคลากรที่ เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....

(นางสาวเกศกนกกรรณ์ ไทยณดาขันธอิน)

ผู้รับผิดชอบงานการจัดการความรู้

วัน เดือน ปี...20 ตุลาคม 2566.....

ลงชื่อ.....

(ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)

ผู้อำนวยการ

วัน เดือน ปี...20 ตุลาคม 2566.....

ภาคผนวก ข
การรายงานความก้าวหน้า

- 2.การรายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานการจัดการความรู้ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2567 ณ ห้องประชุมสักทอง สถาบันวิจัยและพัฒนา



- ผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้



- จากความสำคัญของปัญหา สู่กรอบแนวคิดสำหรับการดำเนินการจัดการความรู้



**การเข้าถึงกลุ่มลูกค้า
กองกลาง
สำคัญงานบริการบด**

บุคลากร
(ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่
และนักศึกษา)

- 1** **งานบริการหลัก** → งานบริการ / การร้องขอบริการ / ปัญหาที่พบขณะให้บริการ / ปัญหาที่ส่งมอบงานบริการ
- 2** **GECC** → กำหนดแนวปฏิบัติร่วมกัน (กำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงาน สหประชาชาติในทางบวก)
- 3** **SERVICE MIND** → กำหนดแนวปฏิบัติร่วมกัน (กำหนดการปฏิบัติงานตามแผนงาน)
- 4** **5:5 ส.** → กำหนดแนวปฏิบัติ 5 ต่อ 5 ส.
- 5** **จัดการตาม KPMU ฐานสี่เหลี่ยมใบส้ม** → จัดกิจกรรม / กำหนดรูปแบบ / ระยะเวลาจัดกิจกรรม 14 ก.พ. 2567 - 24 กรกฎาคม 2567
- 6** **แผนสำรองกรณีฉุกเฉิน (BUSINESS CONTINUITY PLAN-BCP)** → ปรับปรุง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 - 2571
- 7** **งานบริการ**

- กำหนดการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้

PLANNER

ตารางการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

09.00-11.30 น.

13.30-16.00 น.

อาทิตย์	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	เสาร์
	15 ม.ค.	16 ม.ค.	17 ม.ค.	18 ม.ค.	19 ม.ค.	20 ม.ค.
					สน. จักรายได้	
21 ม.ค.	22 ม.ค.	23 ม.ค.	24 ม.ค.	25 ม.ค.	26 ม.ค.	27 ม.ค.
	สภ. ศร	กองพัฒนานักศึกษา	คณะ วอภ.		สถาบันวิจัย	
		คณะ พยาบาล	คณะ วศย		กองกลาง	
28 ม.ค.	29 ม.ค.	30 ม.ค.	31 ม.ค.	1 ก.พ.	2 ก.พ.	3 ก.พ.
	สน. วิทยบริการ	สน. ส่งเสริม				
4 ก.พ.	5 ก.พ.	6 ก.พ.	7 ก.พ.	8 ก.พ.	9 ก.พ.	10 ก.พ.
		สน. ส่งเสริม	สำนัก ศิลป		กองแผน	
		คณะ บัญชี	แม่สอด	คณะ เทคโนโลยี		
11 ก.พ.	12 ก.พ.	13 ก.พ.	14 ก.พ.			
			★ ★ ★			🐱

พฤษภาคม วันที่ 24 ม.ค. ปรับเวลา
12.45 น. - 14.45 น. คณะวิทยาการจัดการ
15.00 น. - 17.00 น. คณะวิทยาศาสตร์

กองกลาง
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

แผนการจัดการความรู้

1 การกำหนดความรู้
รู้หลักที่เป็น

2 การแสวงหาความรู้
รู้ที่ต้องการ

3 การปรับปรุง
จัดแปลง หรือ
สร้างความรู้

4 การประยุกต์ใช้
ความรู้ในกิจการ
งานของตน

5 สกัด "ขุมความรู้"

วิเคราะห์ข้อมูล
→ 9 FEB

แผนการจัดการความรู้
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

- 3.การรายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานการจัดการความรู้ ของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2567 ณ ห้องประชุมสักทอง สถาบันวิจัยและพัฒนา

-รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้



- การร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**การร่วมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนรู้
กับบุคลากร
และนักศึกษา**



**การร่วมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนรู้**



**การร่วมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนรู้**



**การร่วมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนรู้**



**การร่วมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนรู้**



- การร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชน (ภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร)



- การปรับปรุงชุดความรู้ให้มีความเหมาะสม เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนเป็นนโยบาย มาตรการ โครงการ กิจกรรม และแนวปฏิบัติ ตามกรอบแนวความคิดในการดำเนินงานการจัดการความรู้

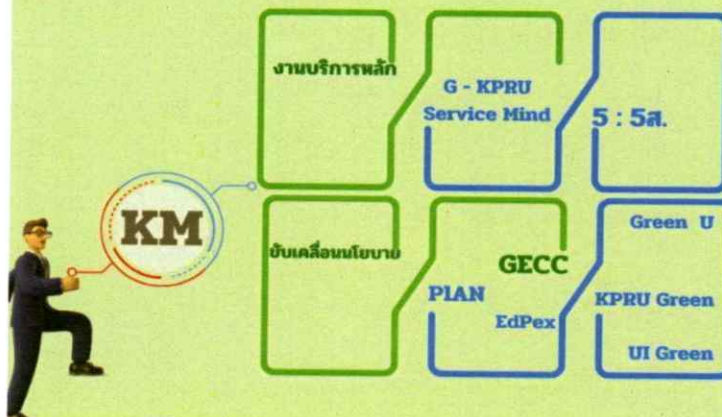
**ปรับปรุงชุดความรู้ให้มีความเหมาะสม และยกระดับการให้บริการสู่การเป็นเลิศ
รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย**

การยกระดับการให้บริการของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี สู่การให้บริการที่เป็นเลิศ
รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย ด้วยกระบวนการจัดการความรู้
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

	SERVICE	VISION	MISSION	POLICY	
KM	ภาระงานหลัก งานแต่ละงาน km 2566	EdPex	Green U	พัฒนาองค์กร	R2H
P	ภาพรวมกอง กลาง	GECC	SDG / UI green	พัฒนาบุคลากร	พัฒนาระบบ ข้อมูล สารสนเทศ
D	ตามภารกิจที่ได รับมอบหมาย	Ita	Plan	บริหารความเสี่ยง	พัฒนาระบบ
C	นโยบายของกอง กลาง	นโยบายของ มหาวิทยาลัย	นโยบายของ หน่วยงานอื่น	นโยบายของจังหวัด พิจิตรและภาคเหนือ 14 ก.พ. - 24 ก.ค.	พัฒนาระบบ
A					

ดำเนินกิจกรรมระหว่างวันที่ 19 มกราคม 2567 - 9 กุมภาพันธ์ 2567
"KM สัญจร สะท้อนความคิด พิชิตทุกปัญหา พัฒนางานบริการ สู่การขับเคลื่อนนโยบาย"

ปรับปรุงชุดความรู้ ให้มีความเหมาะสม และยกระดับการให้บริการสู่การเป็นเลิศ
รองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สู่การพลิกโฉมมหาวิทยาลัย



ตัวอย่างการบันทึก

สรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖)

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดย่อย	ตัวชี้วัดย่อยย่อย	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
1. การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน	1.1 การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน	1.1.1 การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน	1.1.1.1 การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน	1.1.1.2 การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน	1.1.1.3 การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน	1.1.1.4 การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน
2. การพัฒนาคุณภาพการบริการ	2.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการ	2.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการ	2.1.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการ	2.1.1.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการ	2.1.1.3 การพัฒนาคุณภาพการบริการ	2.1.1.4 การพัฒนาคุณภาพการบริการ
3. การพัฒนาคุณภาพการวิจัย	3.1 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย	3.1.1 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย	3.1.1.1 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย	3.1.1.2 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย	3.1.1.3 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย	3.1.1.4 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย
4. การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ	4.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ	4.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ	4.1.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ	4.1.1.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ	4.1.1.3 การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ	4.1.1.4 การพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการ
5. การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม	5.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม	5.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม	5.1.1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม	5.1.1.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม	5.1.1.3 การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม	5.1.1.4 การพัฒนาคุณภาพการบริการสังคม