



แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล

KU-KM Best Practice Awards

1. ชื่อผลงาน การจัดการความรู้โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen Campus ในการพัฒนางานประจำ :
การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น.....
2. ชื่อส่วนงาน กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน.....
3. เป้าหมายและจุดประสงค์

3.1 เป้าหมาย

กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนของวิทยาเขตกำแพงแสน บริการสถานที่จัดการเรียนการสอนรวมถึงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำอาคาร บริการด้านทะเบียน ด้านประมวลผล และข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา โดยการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจหลักที่ผ่านมาพบว่า การบริการสถานที่จัดการเรียนการสอนรวมถึงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำอาคารเกิดปัญหาในการให้บริการซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในรอบปี 2560-2561 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ถึงร้อยละ 85 ซึ่งมีสาเหตุ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร 2 ราย ต่ออาคาร ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
2. เอกสารการแจ้งซ่อมสูญหายทำให้อุปกรณ์ไม่ได้รับการแก้ไขและเกิดข้อร้องเรียน
3. ลูกจ้างรายวันลาออกบ่อย เมื่อรับลูกจ้างใหม่ต้องเสียเวลาในการสอนงาน
4. บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้บริการที่ล่าช้า

จากปัญหาดังกล่าว จึงดำเนินการจัดการความรู้โดยใช้การจัดการความรู้โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen Campus ในการพัฒนางานประจำ โดยประยุกต์ใช้กับการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

3.1 เป้าหมาย

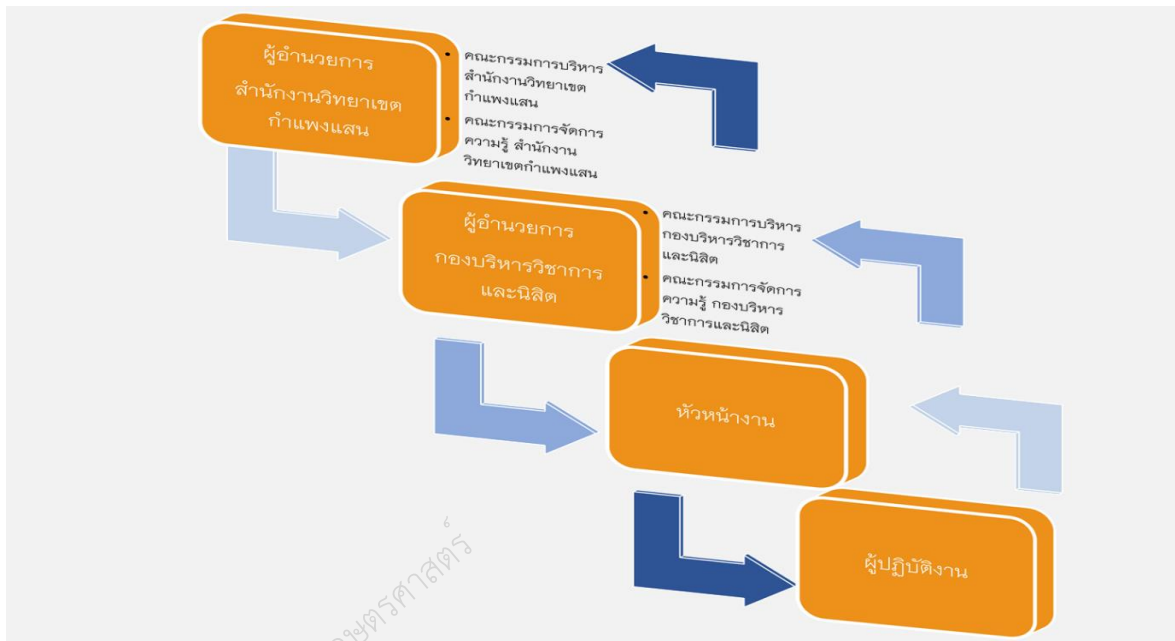
- 3.1.1 ผู้ใช้บริการได้สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้
- 3.1.2 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ทันท่วงที
- 3.1.3 ผู้รับบริการแจ้งซ่อมได้อย่างสะดวก
- 3.1.4 มีสถิติการแจ้งปัญหาการใช้งาน การแจ้งซ่อม ระยะเวลาดำเนินการซ่อม และสถิติค่าซ่อมในแต่ละครั้ง
- 3.1.5 ลดการสูญหายของคำร้องแจ้งซ่อม
- 3.1.6 พัฒนางานประจำสู่งานบริการที่มีคุณภาพ

3.2 จุดประสงค์

3.2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

กองบริหารวิชาการและนิสิตได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และ คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการให้คำแนะนำในการจัดการความรู้ ผ่านการประชุม คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้จัดทีมพี่เลี้ยงไว้คอยให้ คำแนะนำปรึกษา รวมถึงได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต ดังนี้



4.1 ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มอบนโยบายการจัดการความรู้ของส่วนงานให้เป็นไป ดำเนินการ 1 กอง 1 KM ตามวิสัยทัศน์ ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่อองค์กรที่มีคุณภาพ” ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

4.2 ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับหัวหน้างาน โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต คณะกรรมการจัดการความรู้ กองบริหารวิชาการและนิสิต

4.3 หัวหน้างานถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานร่วม แสดงความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก และวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน รวมทั้งทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำมาประกอบการกำหนดประเด็นความรู้ และให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนส่ง OPL อย่างน้อยคนละ 1 เรื่อง ต่อเดือน และนำเสนอต่อหัวหน้างาน

4.4 หัวหน้างานนำประเด็นความรู้ที่ได้ เข้าพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต

4.5 ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต นำมติที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต เสนอต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

4.6 เมื่อได้รับความเห็นชอบในประเด็นที่เสนอแล้ว ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต นำเรื่องแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต เพื่อดำเนินการต่อไป

4.7 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารวิชาการและนิสิต เพื่อกำหนดแผนการจัดการความรู้ในประเด็นที่ได้รับความเห็นชอบ

4.8 ติดตามความคืบหน้าจากคณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารวิชาการและนิสิต อย่างสม่ำเสมอ ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารวิชาการและนิสิต อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4.9 รายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

4.10 ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และแนวทางในการดำเนินการในทุกชั้นตอน

5. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวม โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen Campus ซึ่งแต่ละวงรอบมีจำนวน 4 ชั้นตอน โดยได้ดำเนินการ 2 วงรอบ ดังนี้

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 ซึ่งดำเนินการจัดการความรู้ให้กับแม่บ้านในการแก้ไขปัญหาสาเหตุที่ศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น	ถ่ายทอดองค์ความรู้ ดังนี้1. บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.นิสิตชั้นปีที่ 1 รายวิชาทักษะชีวิตการเป็นนิสิตมหาวิทยาลัย และรายวิชาศาสตร์แห่งแผ่นดิน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานอาคารฯ มากที่สุด

วงรอบที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 Problem/Survey/Evaluation : กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้จากปัญหาที่พบในงานประจำ โดยมีการคัดเลือกงานสำหรับการดำเนินการจัดการความรู้ โดยใช้ตาราง 6 3 1 เกณฑ์การให้คะแนน คือ ส่งผลมาก= 6 คะแนน ปานกลาง = 3 คะแนน น้อย=1 คะแนน (ตามเอกสารประกอบ 1) ซึ่งได้ประเด็นในการจัดการความรู้ที่มีคะแนนมากที่สุด ในเรื่องของการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวม จึงได้กำหนดประเด็นจัดการความรู้ในหัวข้อเรื่อง การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 2 Knowledge Cupturing / Knowledge Managment : กองบริหารวิชาการและนิสิต ดำเนินการจัดทำ Knowledge Mapping เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำการจัดการความรู้ เป้าหมาย ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ วิธีการแสวงหาความรู้ กำหนดผู้ใช้ความรู้ รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ วิธีการเรียนรู้ และการวัดผลการจัดการความรู้ (ตามเอกสารประกอบ 2) เมื่อได้ Knowledge Mapping จึงได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำ OPL พุดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling ดำเนินการถอดองค์ความรู้ด้านการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวม (Knowledge Capturing) จากนักวิชาการโสตทัศนศึกษา และเจ้าหน้าที่รายวันซึ่งดูแลอาคารศูนย์เรียนรวม ทั้ง 3 อาคาร ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ร่วมกันผ่านการจัดการความรู้(Knowledge Managment) รวบรวมและจัดเก็บความรู้ในรูปคู่มือการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างงาน ผ่านการสัมมนาที่ฐิกองบริหารวิชาการและนิสิต เผยแพร่ความรู้ในรูปแบบเอกสาร และออนไลน์

ขั้นตอนที่ 3 Benchmarking : กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ดำเนินการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Bench Marking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการเป็นต้นแบบการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยได้ศึกษาเทียบเคียงกับคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ซึ่งได้ดำเนินการการใช้ INFOGRAPHIC และ QR CODE เพื่อสร้างความเข้าใจ การใช้อุปกรณ์ ในห้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 Development : กองบริหารวิชาการและนิสิต จึงได้ดำเนินการพัฒนาคู่มือจากเดิมเป็นเอกสาร และเผยแพร่บนเว็บ <https://sites.google.com/ku.th/lh-help/> เป็นการจัดทำ QR Code แนะนำขั้นตอนการใช้งาน และ QR Code ประจำอุปกรณ์

วงรอบที่ 2

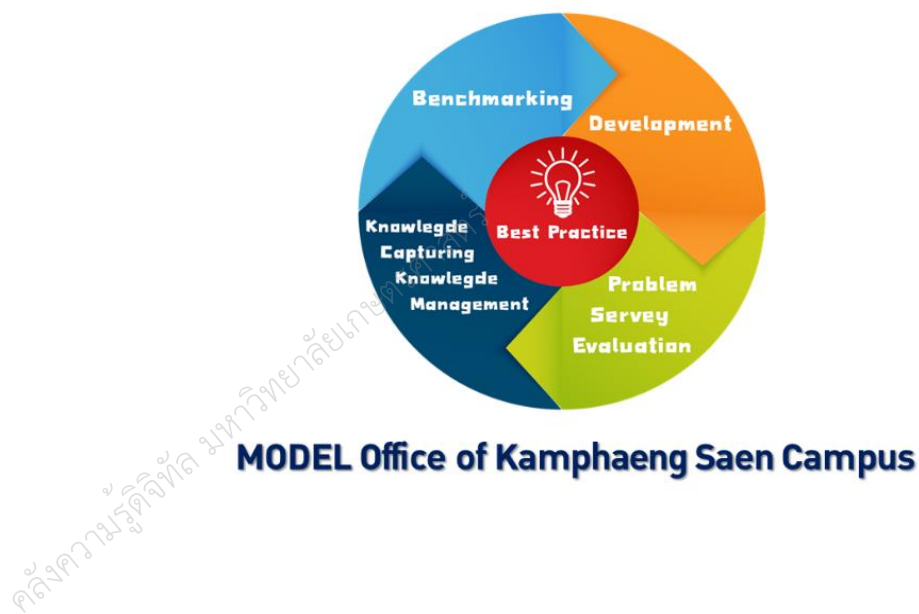
ขั้นตอนที่ 1 Problem/Survey/Evaluation : หลังจากที่ได้ทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวม และจัดทำ QR Code แนะนำขั้นตอนการใช้งาน ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ที่ 3.77 และมีข้อเสนอแนะในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล การแจ้งปัญหาการใช้งานล่าช้า มาแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ การแจ้งซ่อมล่าช้า เอกสารสูญหาย รวมถึงไม่มีสถิติการแจ้งปัญหาการใช้งาน รวมถึงแจ้งซ่อม จากประเด็นที่ได้รับจากผลการประเมิน กองบริหารวิชาการและนิสิตได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen Campus อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 2 Knowledge Cupturing / Knowledge Managment : กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ดำเนินการ Knowledge Mapping เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำการจัดการความรู้ เป้าหมาย ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ วิธีการแสวงหาความรู้ กำหนดผู้ใช้ความรู้ รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ วิธีการเรียนรู้ และการวัดผลการจัดการความรู้ (ตามเอกสารประกอบ 3) เมื่อได้ Knowledge Mapping จึงได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พุดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ถึงองค์ความรู้ที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน ซึ่งข้อสรุปในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการแก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงความรู้ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่จะช่วยพัฒนางานประจำ ดำเนินการวิเคราะห์ความรู้ และถอดองค์ความรู้ (Knowledge Cupturing) หลังจากนั้นผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Managment) จัดเก็บความรู้ และนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้งาน โดยสิ่งที่ได้จากกระบวนการนี้ คือ การนำองค์ความรู้การใช้งาน Line Chatbot ซึ่งเป็นองค์ความรู้เดิมของกองบริหารวิชาการและนิสิต และระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มช่องทางเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ประจำอาคารเรียนผ่าน Line Group ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ ซึ่งแจ้งเตือนปัญหาแบบ real-time จากระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม รวมถึงสามารถเก็บข้อมูลทางสถิติสถานะการซ่อม จำนวนเงินที่ใช้ในการซ่อมแต่ละครั้ง ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น เพิ่มช่องทางการเข้าถึงความรู้ผ่าน Line Chatbot เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงความรู้ของผู้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงดำเนินการจัดทำเป็นสติกเกอร์ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์เบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 3 Benchmarking : กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ศึกษาเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Bench Marking) เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานนั้นมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยเทียบเคียงกับสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ซึ่งดำเนินการจัดการความรู้ให้กับแม่บ้านในการแก้ไขปัญหาโสตทัศนอุปกรณ์เบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 4 Development : กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้ดำเนินการนำแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานที่เทียบเคียง มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยในระยะแรกได้ดำเนินการสร้างกลุ่ม Line ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม โดยในกลุ่มจะประกอบด้วยบุคลากรงานบริการการศึกษา และงานทะเบียนและประมวลผล ซึ่งรับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งหากในระยะเวลาดังกล่าวมีการแจ้งซ่อม และเจ้าหน้าที่ประจำอาคารกิจ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายลำดับถัดไปจะเป็นผู้ดำเนินการแทน และระยะที่ 2 ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการถ่ายทอดความรู้ไปยังนิสิตจิตอาสาเพื่อให้การช่วยเหลือ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 รายวิชาทักษะชีวิตการเป็นนิสิตมหาวิทยาลัย และรายวิชาศาสตร์แห่งแผ่นดิน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานอาคารศูนย์เรียนรวมในการเรียนมากที่สุด

6. รูปแบบใช้ในการจัดการความรู้ของส่วนงาน : Model Office of Kamphaeng Saen Campus



7. ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้

ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ ของกองบริหารวิชาการและนิสิต แบ่งเป็น 2 วงรอบการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

วงรอบที่ 1

7.1 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวม เบื้องต้น

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. ความพึงพอใจภาพรวมในการใช้คู่มือใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น	3.77	0.57	ดี

ข้อเสนอแนะ

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

วงรอบที่ 2

7.2 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

7.3 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

7.4 ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์
เรียนรวมเบื้องต้น

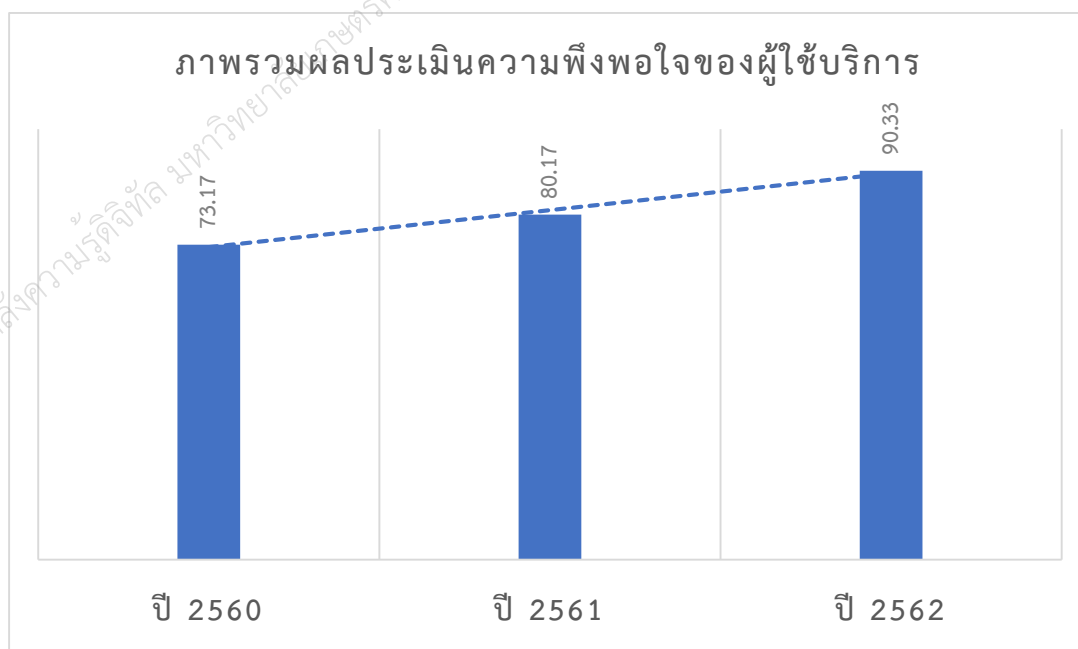
ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ระดับคะแนน	S.D	การแปลผล
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ความเป็นระบบและความเหมาะสมของขั้นตอนให้บริการ	4.53	0.53	ดีมาก
1.2 ขั้นตอนการใช้งานไม่มีความยุ่งยาก	4.51	0.59	ดีมาก
1.3 ความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ	4.45	1.25	ดี
1.4 ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการ	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

7.5 ระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ แก้ไขปัญหา/เปลี่ยน เครื่องสำรอง	5-10 นาที
4	กรณีแก้ไขไม่ได้เปลี่ยนเครื่องสำรอง	5-10 นาที			
รวม	4 ขั้นตอน	20-40 นาที	รวม	3 ขั้นตอน	11-20 นาที

7.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มดีขึ้น และเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85



หลังจากมีการจัดการความรู้ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีแนวโน้มดีขึ้น และเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 โดยในปี 2562 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ ร้อยละ 90.33

7.7 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)

7.8 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing): บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต เกิดการรวมตัวและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้ได้รูปแบบหรือเป็นมาตรฐานเดียวกัน

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

7.10 บทเรียนจากความล้มเหลว

กองบริหารวิชาการและนิสิต ได้บทเรียนจากความล้มเหลว ทำให้คนในองค์กรทราบว่า การจัดการความรู้เป็นการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่เป็นวงรอบตาม Model Office of Kamphaeng Saen Campus ซึ่งในแต่ละวงรอบจะไม่หยุดนิ่ง และใช้เวลาในการดำเนินงานต่างกัน การจัดการความรู้เป็นการนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานประจำผ่านกระบวนการที่หลากหลาย Bad practices ที่เกิดขึ้น จะเป็นกรณีศึกษาในการจัดการความรู้ใหม่เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการจัดการความรู้ที่ป็นแนวปฏิบัติที่ดีจะถูกยกระดับเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

8.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อคน

- 8.1.1 ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง
- 8.1.2 ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน
- 8.1.3 เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
- 8.1.4 บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้

8.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่องาน

- 8.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ลดความผิดพลาดของงานยกระดับคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ
- 8.2.3 เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง
- 8.2.4 มีข้อมูลทางสถิติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

8.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อทรัพยากร

- 8.3.1 ลดทรัพยากรด้านเวลา
- 8.3.2 ลดปริมาณกระดาษที่ใช้เขียนแจ้งซ่อม
- 8.3.3 ลดระยะเวลาในการแจ้งซ่อม
- 8.3.4 ลดต้นทุนในการซ่อมครุภัณฑ์ หาจุดคุ้มทุนในการใช้ครุภัณฑ์ได้

8.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อองค์กร

- 8.4.1 การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- 8.4.2 ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการดีขึ้น
- 8.4.3 เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)
- 8.4.4 เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- 8.4.5 ความรู้อยู่กับองค์กร
- 8.4.6 ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 8.4.7 เกิดชุมชนนักปฏิบัติ
- 8.4.8 องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

9. แหล่งรวบรวมความรู้ / ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน : <URL:\esdpsd.psd.kps.ku.ac.th>

9.1 เว็บไซต์สำหรับการเข้าถึงคู่มือการใช้งานระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

ช่องทางเข้าเว็บไซต์ <http://esdpsd.psd.kps.ku.ac.th/repair/>



QR CODE : ระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวมออนไลน์

9.2 การใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

<https://sites.google.com/ku.th/lh-help/>



คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

9.3 QR CODE : คู่มือการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

ตัวอย่าง ขั้นตอนการใช้งานอย่างง่าย



ตัวอย่าง QR CODE ประจำครุภัณฑ์



9.4 QR CODE Line chatbot : @lh-botchat



10. ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี)

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
-----------------	----------------	--------------

1.การใช้งานคู่มือและQR Code	1.พูดคุยผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา	1.นักวิชาการโสตทัศนศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต 2.ทีมจัดการความรู้กองฯ
2.การใช้งานระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ อาคารศูนย์เรียนรวมออนไลน์	1.ประชาสัมพันธ์การแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ 2.จัดทำคู่มือการใช้งาน 3.เพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมผ่านเคาน์เตอร์บริการ OSS และทางโทรศัพท์	1.ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.นักวิชาการโสตทัศนศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต 3.ทีมจัดการความรู้กองฯ
3. การเข้าถึงความรู้ ของผู้รับบริการต่าง Generation	1. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงความรู้ เช่น การเผยแพร่ผ่าน Line Chatbot การทำสติ๊กเกอร์ ขั้นตอนการใช้งานอย่างง่าย	1.ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.นักวิชาการโสตทัศนศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต 3.ทีมจัดการความรู้กองฯ

11. รายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของส่วนงานต่างๆ

11.1 กลยุทธ์เทคนิค ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

- นโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน 1 กอง 1 KM
- การส่งเสริมการดำเนินงานโดยยึดวิสัยทัศน์ “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มี

คุณภาพ”

- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ และปรับทัศนคติในเชิงบวก

- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้ลึก รู้อบในทุกด้านในภารกิจของหน่วยงาน เพื่อรองรับการให้บริการ

- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับนโยบายและภารกิจของกองบริหาร วิชาการและนิสิต

- Key Success Factor ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและช่วยขับเคลื่อนการทำงานของกองบริหาร วิชาการและนิสิต ที่สำคัญ คือ

- การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอเรียน จากผู้รับบริการ

- ทีมการพัฒนากระบวนการให้บริการ กองบริหารวิชาการและนิสิต
- ทีมจัดการความรู้ กองบริหารวิชาการและนิสิต

- การมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงาน

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

เอกสารประกอบ 1 ตารางคัดเลือกงานสำหรับดำเนินการจัดการความรู้

แบบฟอร์มการคัดเลือกงานสำหรับการดำเนินการจัดการความรู้

หน่วยงาน / แผนก :บริการการศึกษา.....

เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6, ปานกลาง = 3, น้อย = 1 (เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้)

เกณฑ์การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM	งาน / กระบวนการ				
	รับเข้า	บริการ เคาน์เตอร์	หลักสูตร	ตารางเรียน ตารางสอบ	อุปกรณ์ประจำ อาคารเรียน
1. งานหลัก	6	6	6	6	6
2. ไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน	1	6	1	6	6
3. ใช้ทักษะความรู้เฉพาะทาง	1	6	6	6	6
4. การเข้าออกของพนักงาน	1	3	1	1	3
5. ส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจ	6	6	1	6	6
รวมคะแนน	15	27	15	25	27

คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารประกอบ 2 ตาราง Knowledge Mapping

Knowledge Mapping										
หน่วยงาน :	ดูแลอุปกรณ์ประจำอาคารเรียน									
วัตถุประสงค์การทำ KM :	1. ผู้รับบริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ 2. บุคลากรปฏิบัติงานแทนกันได้ 3. ให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน									
ตัวชี้วัด/เป้าหมาย :	1. ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51									
กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้				ความต้องการใช้ความรู้		วิธีการ(สร้าง/แสวงหา/รวบรวม)	วิธีการเรียนรู้	การวัดผลการเรียนรู้
		มีอยู่ในองค์กรหรือไม่	เป็น Tacit หรือ Explicit (TK/EK)	อยู่ที่ไหน (ระบุชื่อหน่วยงาน/ตำแหน่ง/บุคคล)	ถูกเก็บในรูปแบบใด (Dbase,File,เอกสาร,บุคคล)	ใครต้องการ	รูปแบบใด			
- เจ้าหน้าที่เป็นผู้แก้ปัญหา (นักวิชาการโสตฯ)	- การใช้งานอุปกรณ์เบื้องต้น - เทคนิคการแก้ไขปัญห - รายละเอียดการใช้งานอุปกรณ์ - ระบบภาพ - ระบบเสียง - ระบบคอมฯ - ระบบNetwork	มี/ไม่สมบูรณ์ มี/ไม่สมบูรณ์ มี/ไม่สมบูรณ์	EK. TK. EK.	นักวิชาการโสตฯ นักวิชาการโสตฯ นักวิชาการโสตฯ	เอกสาร บุคคล เอกสาร	ผู้รับบริการ นักวิชาการ ตำแหน่งอื่น ภายในกองฯ	เอกสาร ภาพประกอบ คู่มือ ทั้ง เอกสารและ online QR Code การใช้งาน	Cop ถอดความรู้ (knowledge Capturing) story telling	- ศึกษาด้วยตนเอง - ฝึกอบรม	- วัดความพึงพอใจ

คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงขี้เหล็ก

เอกสารประกอบ 3 ตาราง Knowledge Mapping

Knowledge Mapping										
หน่วยงาน :	ดูแลอุปกรณ์ประจำอาคารเรียน									
วัตถุประสงค์การทำ KM :	1. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงความรู้ 2. ต่อยอดองค์ความรู้ในการพัฒนางานประจำ 3. ถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในวิทยาเขตกำแพงแสน									
ตัวชี้วัด/เป้าหมาย :	1. ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51									
กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้				ความต้องการใช้ความรู้		วิธีการ(สร้าง/แสวงหา/รวบรวม)	วิธีการเรียนรู้	การวัดผล การเรียนรู้
		มีอยู่ในองค์กรหรือไม่	เป็น Tacit หรือ Explicit (TK/EK)	อยู่ที่ไหน (ระบุชื่อหน่วยงาน/ตำแหน่ง/บุคคล)	ถูกเก็บในรูปแบบใด (Dbase,File,เอกสาร,บุคคล)	ใครต้องการ	รูปแบบใด			
<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่เป็นผู้แก้ปัญหา (นักวิชาการโสตฯ) - ผู้รับบริการเป็นผู้แก้ปัญหาเบื้องต้น - บุคลากรของกองฯเป็นผู้แก้ปัญหาเบื้องต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้งานอุปกรณ์เบื้องต้น - เทคนิคการแก้ไขปัญหา - รายละเอียดการใช้งานอุปกรณ์ ประกอบด้วย - ระบบภาพ - ระบบเสียง - ระบบคอมฯ - ระบบNetwork 	<ul style="list-style-type: none"> มี/สมบูรณ์ มี/สมบูรณ์ มี/สมบูรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> EK. TK. EK. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.คู่มือการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น 2.QR Code ประจำเครื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> เอกสาร เอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับบริการ นักวิชาการ ตำแหน่งอื่น ภายในกองฯ นิสิต 	<ul style="list-style-type: none"> online เทคโนโลยี สนับสนุน การปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> Cop ถอดความรู้ (knowledge Capturing) story telling 	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาด้วยตนเอง - ฝึกอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> - วัดความพึงพอใจ
	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน การปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> มี/ไม่สมบูรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> EK และ TK 	<ul style="list-style-type: none"> 3.นักวิชาการโสตฯ 4.นักวิชาการคอมฯ 	<ul style="list-style-type: none"> บุคคล เอกสาร 					

ภาพดำเนินการจัดการความรู้ และการดำเนินงานตามแผนจัดการความรู้
ภาพตัวอย่างการทำ CoP



ภาพตัวอย่างกิจกรรม Story telling ช้ามสายงาน

ประกอบด้วย นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา

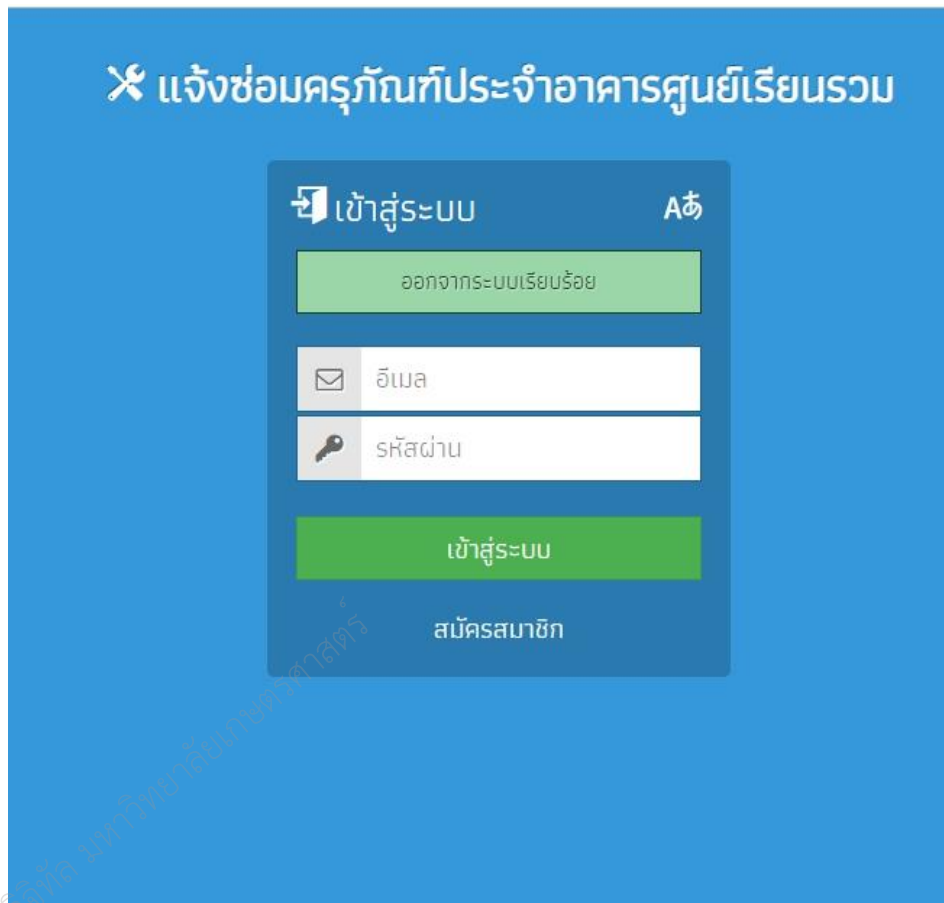


การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานที่เทียบเคียง

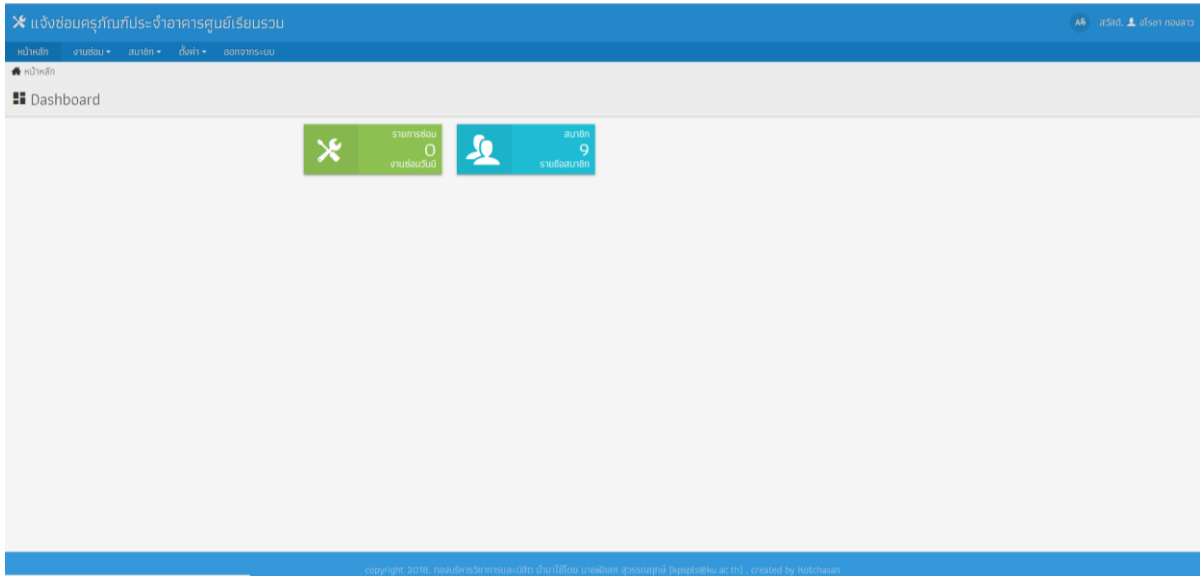


คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

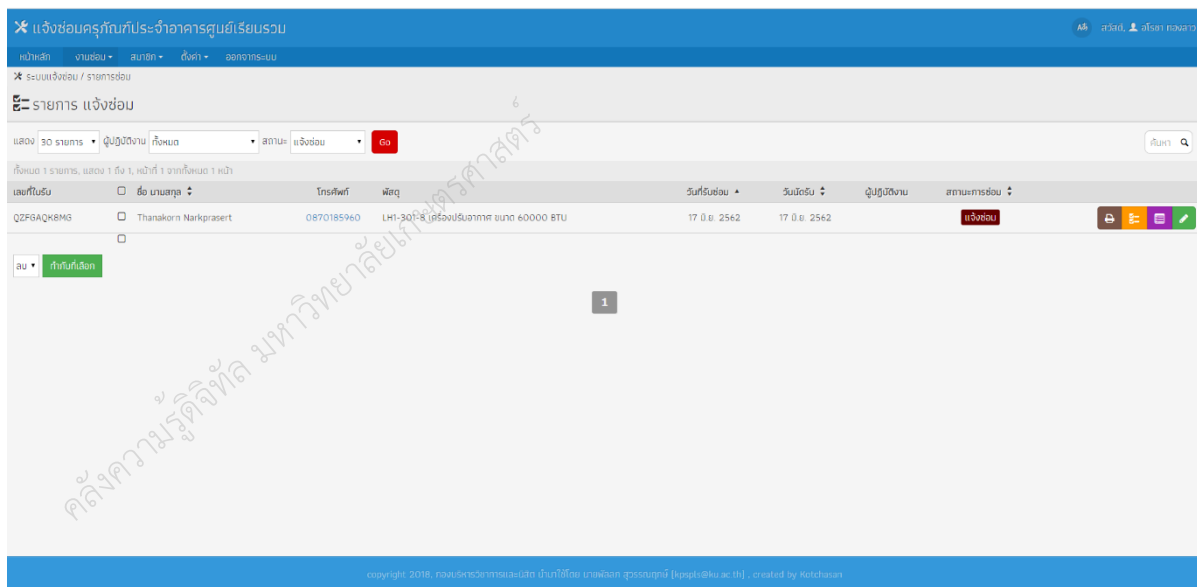
ตัวอย่างการใช้งานระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม
หน้า LOG-IN ภาพกิจกรรม ภาพตัวอย่างสติ๊กเกอร์ ข้อมูลพื้นฐานการใช้ห้อง จำนวนห้อง การใช้งานต่อสัปดาห์
จำนวนวิชาที่ใช้ห้องเรียนส่วนกลาง



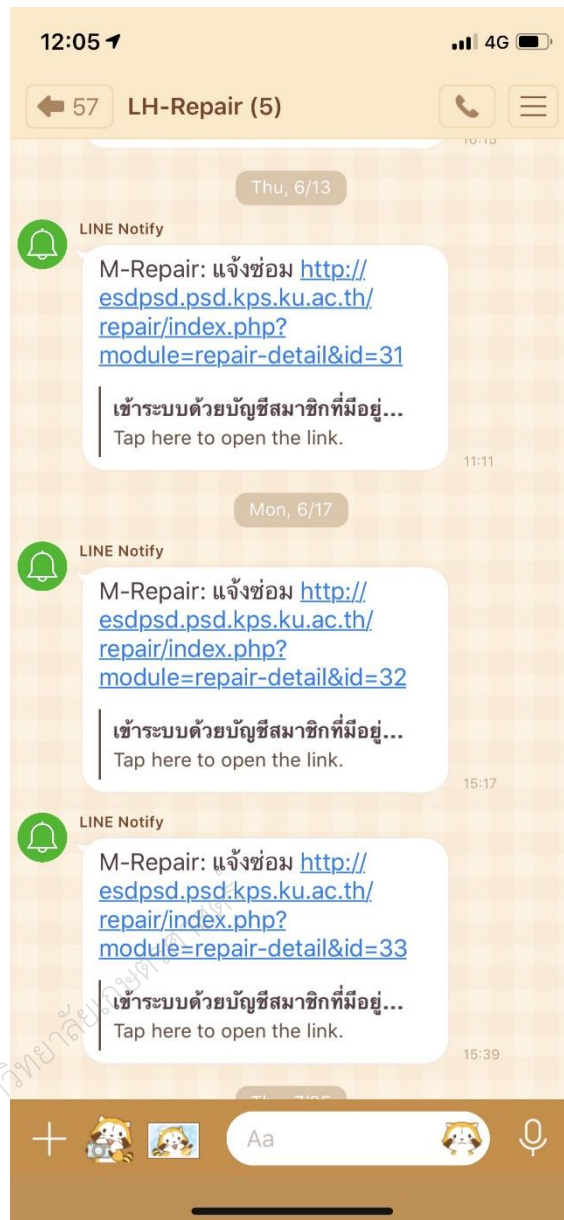
หน้าแรกการใช้งานของผู้ดูแลระบบ



ตัวอย่างรายงานการแจ้งซ่อม



ตัวอย่างการแจ้งเตือน Alert by Line เมื่อมีการแจ้งซ่อม



คลังความรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ความพึงพอใจ ปี 2560

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	เสนอแนะ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	85	15	
2. การให้บริการมีความเสมอภาค	78	22	
3. รับฟังปัญหาและข้อซักถาม	87	13	
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	69	31	
5. ความสะดวกในการขอรับบริการ	59	41	
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์	61	39	
7. ภาพรวม	73.17	26.83	

ข้อเสนอแนะ

- การให้บริการเมื่อใช้อุปกรณ์ไม่ได้ต้องโทรตามเจ้าหน้าที่ เสียเวลา
- ไม่สามารถแจ้งปัญหาให้ผู้บริหารทราบ
- อุปกรณ์บางชิ้นหมดอายุใช้งาน
- ห้องเรียนไม่ตรวจเช็คสภาพการใช้งานก่อนเปิดการสอน
- แอร์ชำรุด ซ่อมไม่ทันใช้งาน
- ไม่มีคู่มือหรือขั้นตอนการใช้งานเบื้องต้น ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

ความพึงพอใจ ปี 2561

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	เสนอแนะ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	74	26	
2. การให้บริการมีความเสมอภาค	83	17	
3. รับฟังปัญหาและข้อซักถาม	87	13	
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	84	16	
5. ความสะดวกในการขอรับบริการ	77	23	
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์	76	24	
7. ภาพรวม	80.17	19.83	

ข้อเสนอแนะ

- แอร์ชำรุด ไม่ตรวจสอบก่อนเปิดเรียน
- โทรศัพท์ไม่มีคนรับเมื่อมีปัญหา
- ไมโครโฟนเสียบ่อย

- คอมพิวเตอร์ติดไวรัส
- แก้วชำรุดวัสดุไม่ได้คุณภาพ
- อุปกรณ์ชำรุดไม่สามารถแก้ไขได้ทันที
- เจ้าหน้าที่น้อยไม่เพียงพอ

ความพึงพอใจ ปี 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	เสนอแนะ
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	93	7	
2. การให้บริการมีความเสมอภาค	91	9	
3. รับฟังปัญหาและข้อซักถาม	88	12	
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	93	7	
5. ความสะดวกในการขอรับบริการ	88	12	
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์	89	11	
7. ภาพรวม	90.33	9.67	

ข้อเสนอแนะ

- แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น
- การส่งซ่อมรวดเร็วขึ้น
- ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

12. ผู้ประสานงาน

นางสาวโรชา ทองลาว หมายเลขโทรศัพท์ 062-9296453

E-mail : kpsarc@ku.ac.th