



ปัญหาที่พบ

1. เจ้าหน้าที่ประจำอาคาร 2 ราย ต่ออาคารซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ



2. เอกสารการแจ้งซ่อมสูญหายทำให้อุปกรณ์ไม่ได้รับการแก้ไขและเกิดข้อร้องเรียน



การบริการสถานที่จัดการเรียนการสอน รวมถึงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ประจำอาคารเกิดปัญหาในการให้บริการ

3. ลูกจ้างรายวันลาออกบ่อย เมื่อรับลูกจ้างใหม่ต้องเสียเวลาในการสอน

4. บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกัน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการที่ล่าช้า

5. มีข้อร้องเรียนที่เกิดจากผู้รับบริการที่รับบริการอย่างไม่เป็นทางการ

สถานะปัจจุบัน

ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนการทำงานมีความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

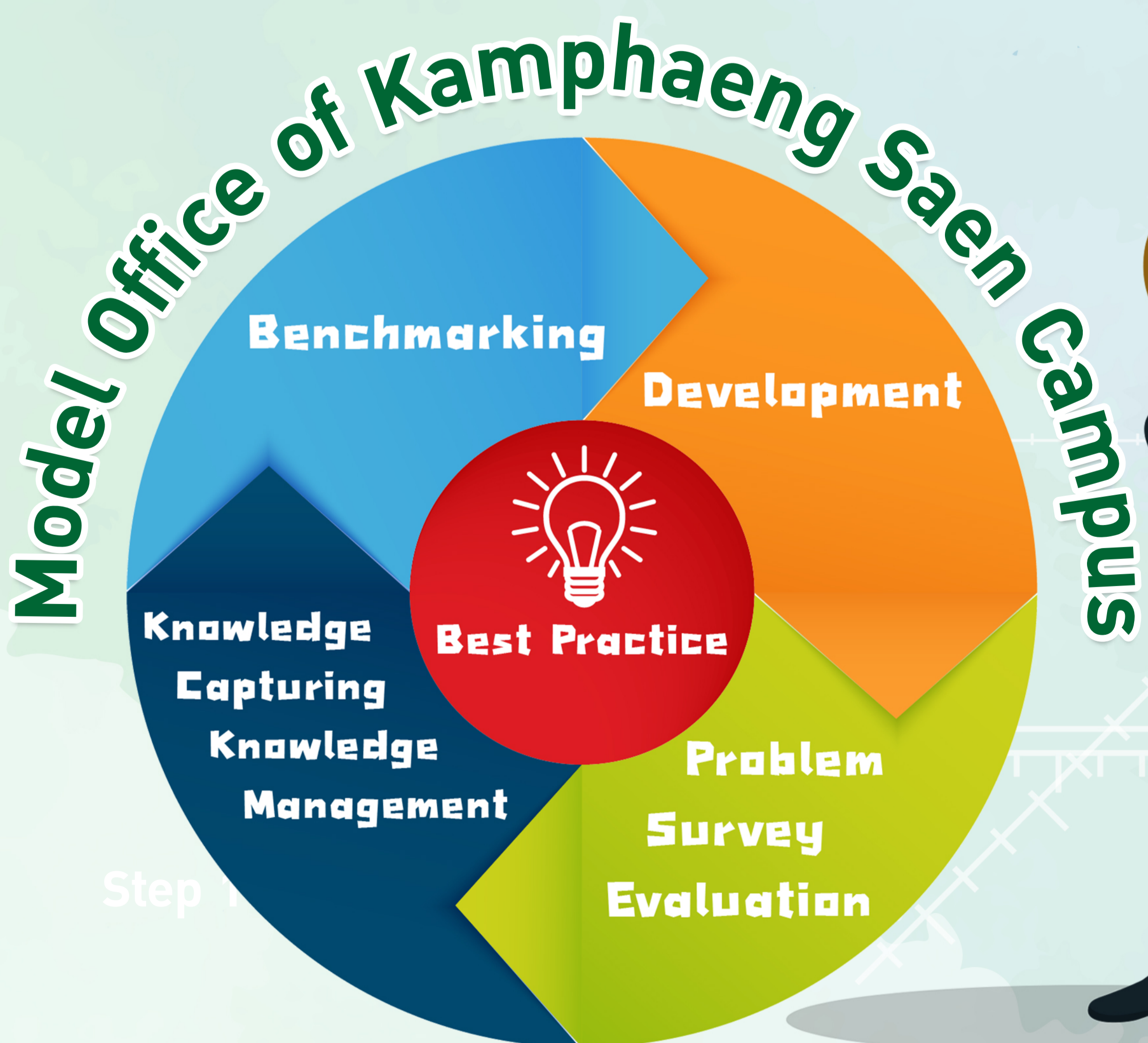
ความรู้ในตัวเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษาแต่ละคนมีไม่เท่ากัน



เป้าหมายของการจัดการความรู้

- ลดการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการได้สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ทันที
- ขั้นตอนการทำงานลดลง ผู้รับบริการแจ้งซ่อมได้อย่างสะดวก
- มีสถิติการแจ้งปัญหาการใช้งาน การแจ้งซ่อม ระยะเวลาดำเนินการซ่อม และสถิติค่าซ่อมในแต่ละครั้ง
- ลดการสูญหายของคำร้องแจ้งซ่อม
- พัฒนางานประจำสู่นางบริการที่มีคุณภาพ

การเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้



ขอบเขตของการจัดการความรู้



ผลจากการดำเนินการจัดการความรู้ด้วย Model Office of Kamphaeng Saen Campus

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์ 1	สิ่งที่ได้	วัตถุประสงค์ 2	สิ่งที่ได้
1. Problem/Survey/Evaluation	การคัดเลือกปัญหาที่พบในงานประจำ สำหรับการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยใช้ตาราง 6 3 1	ประเด็นการจัดการความรู้ที่พบจากปัญหาการทำงานประจำ	ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในวาระที่ 1	ประเด็นการจัดการความรู้ที่พร้อมพัฒนา
2. Knowledge Capturing / Knowledge Management	จัดทำ Knowledge Mapping 1. กำหนดวัตถุประสงค์ 2. เป้าหมาย 3. ความรู้ที่จำเป็นต่องาน 4. วิธีการแสวงหาความรู้ 5. กำหนดผู้ใช้ความรู้ 6. รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ 7. วิธีการเรียนรู้ 8. การวัดผล	1. แผนการจัดการความรู้ 2. คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ประจำอาคาร ศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น 3. แผนประเมิน	จัดทำ Knowledge Mapping 1. กำหนดวัตถุประสงค์ 2. เป้าหมาย 3. ความรู้ที่จำเป็นต่องาน 4. วิธีการแสวงหาความรู้ 5. กำหนดผู้ใช้ความรู้ 6. รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ 7. วิธีการเรียนรู้ 8. การวัดผล	1. แผนการจัดการความรู้ 2. ระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม 3. lh-chatbot 4. Alert by line 5. แผนประเมิน
3. Benchmarking	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	วิธีการรวบรวมความรู้ ผ่าน QR Code	สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร	การถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย
4. Development	นำแนวปฏิบัติที่ดีของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้	1. QR Code แนะนำขั้นตอนการใช้งาน 2. QR Code ประจำอุปกรณ์	นำแนวปฏิบัติที่ดีจากสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร ซึ่งดำเนินการจัดการความรู้ให้กับหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาโสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้น	ถ่ายทอดองค์ความรู้ ดังนี้ 1. บุคลากรกองบริหารวิชาการและนิสิต 2. นิสิตชั้นปีที่ 1 รายวิชาทักษะชีวิตการประเมินสื่อนวัตกรรมวิจัย และรายวิชาศาสตร์แห่งแผ่นดิน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานอาคารฯ มากที่สุด



- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้คู่มือใช้งาน อุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้นอยู่ในระดับดี
- เจ้าหน้าที่ที่มีองค์ความรู้ที่เท่ากัน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ทันที

ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้

