



แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล KU-KM Good Practice Awards

๑. ชื่อผลงาน ระบบแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ SOS ALERT (Save Our Students and Staff Alert)
๒. ชื่อส่วนงาน กองบริหารการศึกษ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน
๓. เป้าหมายและจุดประสงค์

จากยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การทำงานที่มุ่งเน้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยเน้นปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน ส่งเสริมพัฒนาระบบการทำงานที่มีความคล่องตัว และมีความรวดเร็วในการทำงาน รวมทั้งเน้นการสร้างคุณค่าในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัย ประหยัด คุ่มค่า ไม่จำกัดเวลา กระทำได้ทุกสถานที่ และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ นอกจากนี้ยังตอบสนองยุทธศาสตร์ด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริหารงาน ทั้งระบบบริหารจัดการแบบองค์รวมเชิงรุก ส่งเสริมให้หน่วยงานระดับคณะ สถาบัน สำนัก มีบทบาทในการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลงานที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และจากยุทธศาสตร์ที่ ๔ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ พลิกโฉมการบริหารจัดการสู่การบริหารจัดการเชิงรุก และเกิดความคล่องตัว รวมถึงพัฒนาสภาพแวดล้อมและระบบการบริหารจัดการที่สนับสนุนการสร้างคุณภาพชีวิต ที่ดี ตามวิสัยทัศน์ของวิทยาเขตกำแพงแสน “มหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรม การเกษตร สุขภาพ และสิ่งแวดล้อม”

กองบริหารการศึกษ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนของวิทยาเขตกำแพงแสน บริหารจัดการอาคารศูนย์เรียนรวม บริการด้านทะเบียน ด้านประมวลผล และข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา โดยการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจหลักที่ผ่านมา พบว่า บริหารจัดการอาคารศูนย์เรียนรวม มีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของนิสิต และบุคลากร เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จะเกิดปัญหาในการแจ้งเหตุ ดังนี้

๑. นิสิต และบุคลากร ไม่ทราบช่องทางการแจ้งเหตุ หรือหมายเลขโทรศัพท์
๒. การติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ที่ใช้ขั้นตอนในการสอบถามเหตุ และจุดเกิดเหตุยาวนาน
๓. เมื่อเกิดเหตุพยาบาล และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไปยังจุดเกิดเหตุผิดที่
๔. กรณีอุปกรณ์ ทรัพย์สิน เกิดความเสียหาย ผู้พบเหตุไม่สามารถแจ้งซ่อมได้ทันที จะต้องเดินมาแจ้งที่ห้องเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ต้องส่งข้อมูลการแจ้งซ่อมไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

จากปัญหาดังกล่าว กองบริหารการศึกษ ร่วมกับกองบริการกลาง โดย งานรักษาความปลอดภัย งานสถานพยาบาล และงานอาคารและสถานที่ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กองบริหารการศึกษ จึงดำเนินการจัดการความรู้โดยใช้การจัดการความรู้โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen Campus ในการพัฒนางานประจำ โดยประยุกต์ใช้กับการแก้ไขปัญหา และบริหารจัดการความเสี่ยงในการบริหารจัดการอาคารศูนย์เรียนรวมและพื้นที่ภายในบริเวณวิทยาเขตกำแพงแสน โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

๓.๑ เป้าหมาย

- ๓.๑.๑ เพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุ อุบัติเหตุ เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน แจ้งเหตุระบบสาธารณสุขภาคผ่านApplication Line ได้
- ๓.๑.๒ สามารถแจ้งเตือน แบบ Real Time ไปยังผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
- ๓.๑.๓ แจ้งพิกัดจุดเกิดเหตุ ไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเข้าถึงจุดเกิดเหตุที่ถูกต้อง และรวดเร็ว
- ๓.๑.๔ มีสถิติระยะเวลาการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- ๓.๑.๕ มีการเก็บพิกัดจุดเกิดเหตุ เพื่อทำการศึกษาวิเคราะห์ Good DATA เพื่อบริหารจัดการ

พื้นที่เสี่ยง

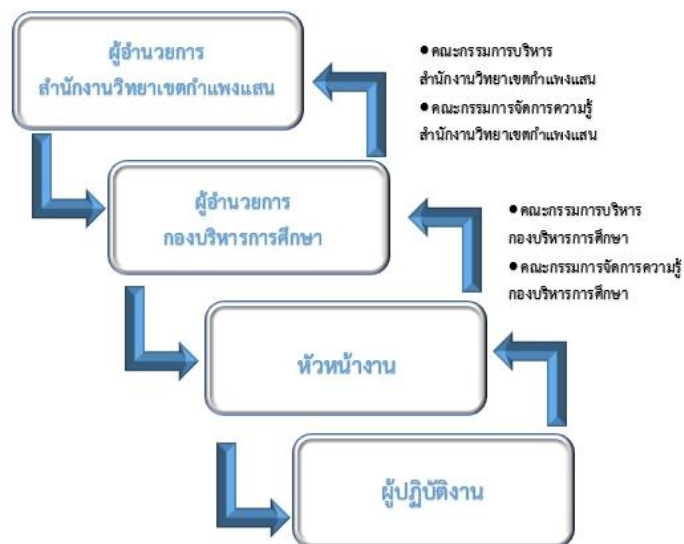
- ๓.๑.๖ มีจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ
- ๓.๑.๗ แจ้งปัญหาการใช้งาน การแจ้งซ่อม ดำเนินการซ่อม
- ๓.๑.๘ ลดการสูญหายของคำร้องแจ้งซ่อม
- ๓.๑.๙ ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ทันที
- ๓.๑.๑๐ พัฒนางานประจำสู่การให้บริการด้วยนวัตกรรมที่มีคุณภาพ

๓.๒ จุดประสงค์

- ๓.๒.๑ ผู้ปฏิบัติงานถึงจุดเกิดเหตุภายในระยะเวลาเฉลี่ยไม่เกิน ๘ นาที หลังจากได้รับแจ้งเหตุ
- ๓.๒.๒ แจ้งเหตุมีความพึงพอใจต่อการรับแจ้งเหตุผ่านระบบ SOS Alert ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

๔. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

กองบริหารการศึกษ ได้รับ การสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และ คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการให้คำแนะนำในการจัดการความรู้ ผ่านการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้จัดทีมพี่เลี้ยงไว้คอยให้แนะนำปรึกษา รวมถึงได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษ ดังนี้



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

๔.๒ ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับหัวหน้า
งาน โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารการศึกษา คณะกรรมการจัดการความรู้กองบริหารการศึกษา

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

๔.๔ หัวหน้างานนำประเด็นความรู้ที่ได้ เข้าพิจารณาขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารกอง
บริหารการศึกษา

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 และแนวทางในการดำเนินการในทุกชั้นตอน

๕. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

กองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการจัดการความรู้ โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen
Campus ซึ่งแต่ละวงรอบมีจำนวน ๔ ชั้นตอน โดยได้ดำเนินการ ๒ วงรอบ ดังนี้

การดำเนินการจัดการความรู้				
Model Office of Kamphaeng Saen Campus				
ขั้นตอน	วงรอบที่ ๑	สิ่งที่ได้	วงรอบที่ ๒	สิ่งที่ได้
๑. Problem/Servay/Evaluation	การคัดเลือกประเด็นจากความเสียง และปัญหาของผู้ใช้บริการอาคารศูนย์เรียนรวม กองบริหารการศึกษา	ประเด็นการจัดการความรู้ที่พบจากปัญหาการทำงานประจำ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน	ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในวงรอบที่ ๑	ประเด็นการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาต่อยอดเป็นระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินเว็บเปิดเสร็จ
๒. Knowledge Capturing / Knowledge Management	จัดทำ Knowledge Mapping ๑. กำหนดวัตถุประสงค์ ๒. เป้าหมาย ๓. ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ ๔. วิธีการแสวงหาความรู้ ๕. กำหนดผู้ใช้ความรู้ ๖. รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ ๗. วิธีการเรียนรู้ ๘. การวัดผล	๑. แผนการจัดการความรู้ ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๓. แผนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔. ผลการประเมิน	จัดทำ Knowledge Mapping ๑. กำหนดวัตถุประสงค์ ๒. เป้าหมาย ๓. ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ ๔. วิธีการแสวงหาความรู้ ๕. กำหนดผู้ใช้ความรู้ ๖. รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ ๗. วิธีการเรียนรู้ ๘. การวัดผล	๑. แผนการจัดการความรู้ ๒. ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินเว็บเปิดเสร็จ ๓. ผลประเมิน
๓. Benchmarking	๑. ระบบ Police i lert u สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๒. องค์ความรู้เดิม เรื่อง Line notify กองบริหารการศึกษา	๑. วิธีการแจ้งเหตุผ่านมือถือ ๒. การแจ้งเตือนผ่าน Line Notify	๑. การใช้งาน Google Sheet คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ๒. การแจ้งเตือนผ่าน	ถอดความรู้การใช้งาน Google Form เพื่อพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์
๔. Development	นำแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และองค์ความรู้ของกองบริหารการศึกษา ประยุกต์ใช้	๑. Chatbot แจ้งเหตุฉุกเฉิน ๒. การแจ้งเตือนผ่าน Line Notify ๓. การถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย	นำวิธีการใช้งาน Google Form และองค์ความรู้ของกองบริหารการศึกษา ประยุกต์ใช้	ถ่ายทอดองค์ความรู้ ดังนี้ ๑. บุคลากรกองบริหารการศึกษา ๒. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๓. ผู้นำนิสิต ๔. โครงการผู้บริหารพบนิสิต

๕. วิธีการ แนวทาง การบวนการดำเนินงานการจัดการความรู้ วงรอบที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๑ Problem/Survey/Evaluation : กองบริหารการศึกษา ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้จากประเด็นความเสี่ยงและปัญหาของผู้ใช้บริการอาคารศูนย์เรียนรวม ซึ่งได้ประเด็นการจัดการความรู้ในเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ของนิสิตและบุคลากร ที่มาใช้บริการอาคารศูนย์เรียนรวม โดยร่วมกับกองบริการกลาง ประกอบด้วยงานรักษาความปลอดภัย และงานสถานพยาบาล ในการจัดการความรู้การแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ขั้นตอนที่ ๒ Knowledge Capturing / Knowledge Management : กองบริหารการศึกษา ดำเนินการจัดทำ Knowledge Mapping เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำการจัดการความรู้ เป้าหมาย ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ วิธีการแสวงหาความรู้ กำหนดผู้ใช้ความรู้ รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ วิธีการเรียนรู้ และการวัดผล การจัดการความรู้ (ตามเอกสารประกอบ ๒) เมื่อได้ Knowledge Mapping จึงได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พุดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling ดำเนินการถอดองค์ความรู้ในด้านขั้นตอนการแจ้งเหตุ ดำเนินการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) จากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พยาบาล และเจ้าหน้าที่ดูแลอาคารศูนย์เรียนรวม ทั้ง ๓ อาคาร ได้ดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ร่วมกันผ่านการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ขั้นตอนที่ ๓ Benchmarking : กองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่มีระบบการแจ้งเหตุระบุพิภัก (Bench Marking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการเป็นต้นแบบการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยได้ศึกษาเทียบเคียงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ดำเนินการการใช้ระบบ Police i lert u ซึ่งสามารถพิมพ์รายละเอียดเหตุการณ์แจ้งเบาะแสต่างๆ ถึงตำรวจ และระบุพิภักที่เกิดเหตุได้

ขั้นตอนที่ ๔ Development : กองบริหารการศึกษา จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบ SOS Alert (Save Our Student and Staff Alert) และดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้งานระบบ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กองบริหารการศึกษา และโครงการผู้บริหารพบผู้นำนิสิต รวมถึงจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ และ QR CODE ติดตามสถานที่ต่างๆ

วงรอบที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๑ Problem/Survey/Evaluation : หลังจากที่ได้เปิดใช้งานระบบแล้ว ได้มีข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบ ๒ ประเด็น คือ ๑.น่าจะมามีวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ๒.ควรมีการแจ้งเหตุอื่นด้วย เช่น ประปา ไฟฟ้า จากประเด็นที่ได้รับจากผลการประเมิน กองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการจัดการความรู้โดยใช้ Model Office of Kamphaeng Saen Campus อีกครั้ง โดยความร่วมมือกับ งานอาคารและสถานที่ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

ขั้นตอนที่ ๒ Knowledge Capturing / Knowledge Management : กองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการ Knowledge Mapping เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำการจัดการความรู้ เป้าหมาย ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ วิธีการแสวงหาความรู้ กำหนดผู้ใช้ความรู้ รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ วิธีการเรียนรู้ และการวัดผลการจัดการความรู้ (ตามเอกสารประกอบ ๓) เมื่อได้ Knowledge Mapping จึงได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พุดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling ดำเนินการถอดองค์ความรู้ พุดคุยผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling และเปลี่ยนประสบการณ์ถึงองค์ความรู้ที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน ซึ่งข้อสรุปในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นเรื่องของการปฐมพยาบาลเบื้องต้น แต่เนื่องจากเป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงได้ดำเนินการในส่วนการรับแจ้งเหตุด้านสาธารณสุขโรค โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการแก้ไขปัญหา กองบริหารการศึกษา ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงความรู้ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่จะช่วยพัฒนางานประจำ ดำเนินการวิเคราะห์ความรู้ และถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) หลังจากนั้นผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จัดเก็บความรู้ และนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้งาน โดยสิ่งที่ได้จากกระบวนการนี้ คือ การนำองค์ความรู้การใช้งาน Line Chatbot และ Line Notify สำหรับการแจ้งเตือนแบบ Real-time ซึ่งเป็นองค์ความรู้เดิมของกองบริหารการศึกษา และพัฒนาระบบแจ้งซ่อมให้กองบริการกลาง ซึ่งดำเนินการผ่าน Google Form มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และเพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุด้านสาธารณสุขโรค ผ่านระบบ SOS Alert ของผู้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา และพัฒนาเป็นระบบแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ SOS Alert (Save Our Students and Staff Alert)

ขั้นตอนที่ ๓ Benchmarking : กองบริหารการศึกษา ได้ศึกษาเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Bench Marking) เพื่อนำแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานนั้นมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยเทียบเคียงกับการใช้ Google Sheet ในการทำงานของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และเทียบเคียงกับองค์ความรู้ในการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม เพื่อแจ้งเหตุไปยังผู้ปฏิบัติงานได้ทันที

ขั้นตอนที่ ๔ Development : กองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการนำแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานที่เทียบเคียง มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการระบบแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ SOS Alert และการถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้ ๑.บุคลากรกองบริหารการศึกษา ๒.เจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ๓.ผู้ดำเนินิต ๔.โครงการผู้บริหารพนนิสิต ๕.โครงการก้าวแรกสู่ศาสตร์แห่งแผ่นดิน

๖. รูปแบบหรือโมเดลที่ใช้ในการจัดการความรู้ของส่วนงาน



MODEL Office of Kamphaeng Saen Campus

ขั้นตอนการใช้ Model Office Of Kamphaeng Saen Campus ในการจัดการความรู้และนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

๑. Problem/Survey/Evaluation : การนำปัญหาที่พบจากการทำงานประจำ (Problem) ผลสำรวจ ต้องการ (Survey) ผลการประเมิน (Evaluation) มาใช้ในการตั้งวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้

๒. Knowledge Capturing/ Knowledge Management : การนำปัญหาที่พบจากการทำงานประจำ (Problem) ผลสำรวจต้องการ (Survey) ผลการประเมิน (Evaluation) ที่ได้รับการคัดเลือกในการจัดทำ การจัดการความรู้ ผ่านกระบวนการถอดองค์ความรู้ (Knowledge Capturing) โดยใช้ชุมชนนักปฏิบัติ CoP (Community of Practice) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มารวบรวม วิเคราะห์ และสร้างองค์ความรู้ร่วมกัน

๓. Benchmarking : เปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Bench Marking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดี หรือส่วนที่หน่วยงานต้องแก้ไขเข้าสู่กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

๔. Development: นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินผล การสอบถาม หลังการพัฒนากระบวนการ ทำงาน มาใช้ในการพัฒนาให้กระบวนการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๗. ผลการดำเนินการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้

๗.๑ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานแจ้งเหตุฉุกเฉิน

ตารางเปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน 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

๗.๒ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานแจ้งเหตุด้านสาธารณูปโภค

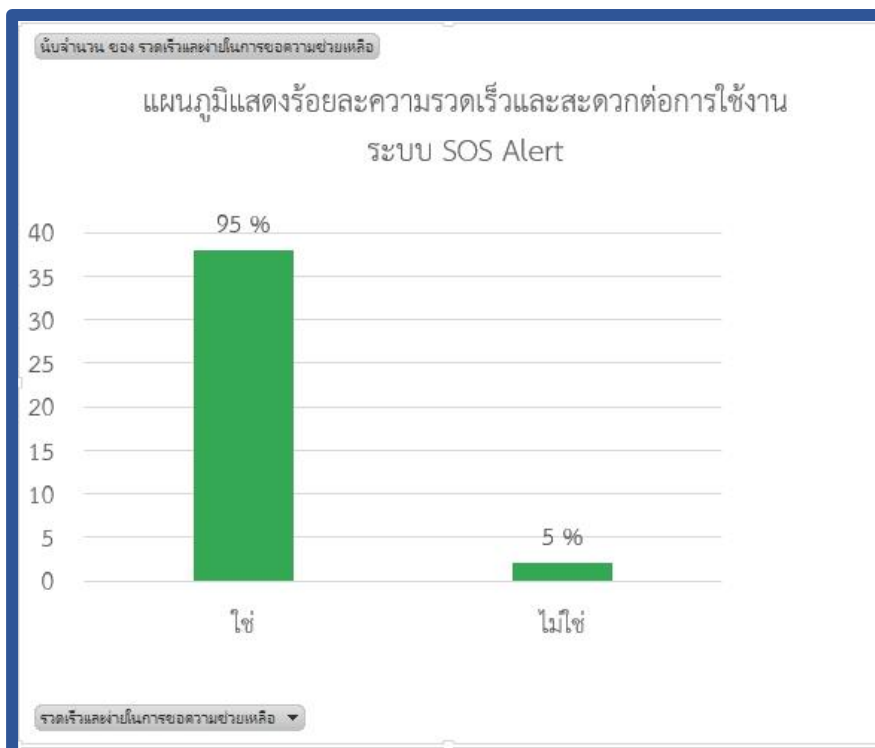
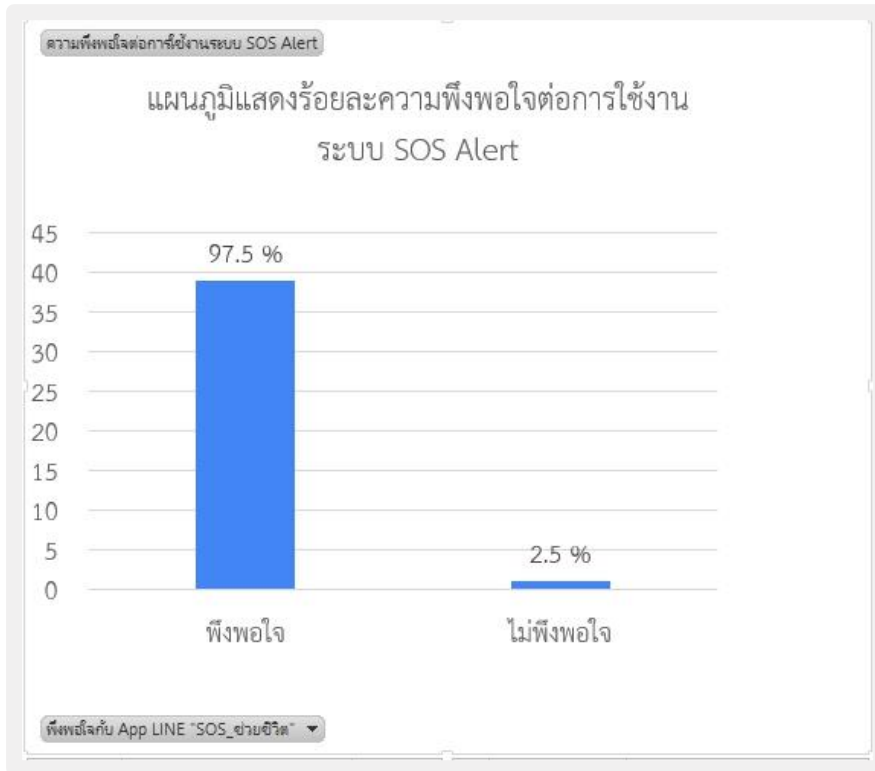
ตารางเปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแจ้งเหตุด้านสาธารณูปโภค

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลาเดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
๑.	ผู้แจ้งเหตุ แจ้งผ่านคำร้อง หรือ โทรศัพท์แจ้งเหตุ	๑-๕ นาที	๑.	ผู้แจ้งเหตุ แจ้งผ่านคำ 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	๑ วัน ๓๕ นาที-๒ วัน ๑๕ นาที	รวม	๓ ขั้นตอน	๘-๑๗ นาที

๗.๓ ระยะเวลาเฉลี่ยผู้ปฏิบัติงานถึงจุดเกิดเหตุภายใน

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

๗.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SOS Alert



๗.๕ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) และการบูรณาการความรู้ร่วมกัน บุคลากร กองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง เกิดการรวมตัวและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้ามสายงาน ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๗.๖ 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

๗.๗ บทเรียนจากความล้มเหลว หรือบทสะท้อนการปฏิบัติงาน

กองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง ได้บทเรียนจากความล้มเหลว ทำให้คนในองค์กรทราบว่า การจัดการความรู้เป็นการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่เป็นวงรอบตาม Model Office of Kamphaeng Saen Campus ซึ่งในแต่ละวงรอบจะไม่หยุดนิ่ง ใช้เวลาในการดำเนินงานต่างกัน และการบูรณาการการทำงานร่วมกันย่อม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา งานประจำผ่านกระบวนการที่หลากหลาย Bad practices ที่เกิดขึ้น จะเป็นกรณีศึกษาในการจัดการความรู้ใหม่เพื่อ นำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการจัดการความรู้ที่ป็นแนวปฏิบัติที่ดีจะถูกยกระดับเป็นองค์ความรู้ของ องค์กรต่อไป

๗.๘ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) : มีการสร้างช่องทางในการถ่ายทอด ความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของกองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง ซึ่งมีภารกิจหลักต่างกัน แต่มี ความเชื่อมโยงกันในเรื่องของการให้บริการ ควบคู่ไปกับการรับความรู้และการเทียบเคียง (Bench Marking) จาก หน่วยงานภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ ค้นหาความรู้ที่ใช้ในการพัฒนางานจากความล้มเหลว (Bad Practices) เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่ เข้มแข็ง (Core competence) ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้รองรับการให้บริการด้านต่างๆ เป็นไป ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของ องค์กรเปลี่ยนแปลงไป โดยมีปัจจัยพื้นฐาน ๕ ประการ ในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

- การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
- การมีรูปแบบวิธีคิดที่เปิดกว้าง (Mental Models)
- การร่วมสร้างวิสัยทัศน์ (Shared Vision)
- การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
- การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)
- การบูรณาการองค์ความรู้ข้ามสายงานผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge

Management)

๘. ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

๘.๑ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อคน

- ๘.๑.๑ ผู้แจ้งเหตุมีช่องทางการแจ้งเหตุ เพิ่มขึ้น ๑ ช่องทาง
- ๘.๑.๒ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่
- ๘.๑.๓ ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน
- ๘.๑.๔ เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

๘.๒ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่องาน

- ๘.๒.๑ เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน เช่น การไปจุดเกิดเหตุที่ผิดพลาด
- ๘.๒.๓ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง
- ๘.๒.๔ มีข้อมูลทางสถิติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๘.๓ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อทรัพยากร

- ๘.๓.๑ ลดทรัพยากรด้านเวลา
- ๘.๓.๒ ลดปริมาณกระดาษที่ใช้เขียนแจ้งซ่อม
- ๘.๓.๓ ลดระยะเวลาในการแจ้งเหตุ
- ๘.๓.๔ ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกิดความเสียหาย ได้รับการแก้ไขและซ่อมบำรุงอย่างทันท่วงที

๘.๔ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ต่อองค์กร

- ๘.๔.๑ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- ๘.๔.๒ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการดีขึ้น
- ๘.๔.๓ เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)
- ๘.๔.๔ เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ๘.๔.๕ เกิดการบูรณาการการใช้องค์ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร
- ๘.๔.๖ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขตกำแพงแสน ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๘.๔.๗ เกิดชุมชนนักปฏิบัติ
- ๘.๔.๘ องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

๙. แหล่งรวบรวมความรู้ / ศูนย์กลางความรู้ของหน่วยงาน <https://esdpsd.psd.kps.ku.ac.th/v5/index.php>



QR CODE แหล่งเก็บความรู้กองบริหารการศึกษ



QR CODE: สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

หมายเหตุ: เป็นกลุ่มจำลอง สามารถทดสอบการใช้งานได้ เนื่องจากระบบจริงใช้งานอยู่ จึงไม่สามารถแสดง QR CODE จริงได้



QR CODE: สำหรับผู้แจ้งเหตุ

หมายเหตุ: เป็น Chat Bot จำลอง สามารถทดสอบการใช้งานได้ เนื่องจากระบบจริงใช้งานอยู่ จึงไม่สามารถแสดง QR CODE จริงได้

๑๐. ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี)

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
๑. ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน	๑. พุดคุยผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา	๑. ทีมจัดการความรู้กองบริหารการศึกษา ๒. ทีมผู้ปฏิบัติงานกองบริการกลาง
๒. การใช้งานระบบ SOS Alert	๑. จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และฝึกทักษะ ๒. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ๓. จัดทำ QR Code ติดตามสถานที่ต่างๆ ๔. ประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการต่างๆ เช่น โครงการผู้บริหารคณะพบนิสิต โครงการก้าวแรกสู่ศาสตร์แห่งแผ่นดิน	๑. ทีมจัดการความรู้กองบริหารการศึกษา
๓. การดำเนินการตามข้อเสนอแนะไม่สามารถดำเนินการตามเรื่องที่ทำแผนไว้ได้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19)	๑. ดำเนินการจัดทำแผนจัดการความรู้ ๒. เปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานตามสถานการณ์	๑. ทีมจัดการความรู้กองบริหารการศึกษา ๒. ทีมผู้ปฏิบัติงานกองบริการกลาง

๑๑. รายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของส่วนงานต่างๆ

๑๑.๑ กลยุทธ์เทคนิค ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

- นโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ๑ กอง ๑ KM
- การส่งเสริมการดำเนินงานโดยยึดวิสัยทัศน์ “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ”

มีคุณภาพ”

- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ การบูรณาการใช้องค์ความรู้ร่วมกันแบบข้ามสายงาน ปรับทัศนคติในเชิงบวก
- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้ลึก รู้รอบในทุกด้านในภารกิจของหน่วยงานตนเอง และส่วนรวม เพื่อรองรับการให้บริการแบบองค์รวม
- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ในระดับมหาวิทยาลัย ระดับวิทยาเขต ระดับสำนัก

- Key Success Factor ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและช่วยขับเคลื่อนการทำงานของกองบริหารการศึกษา ที่สำคัญ คือ

- การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ
- ทีมการพัฒนากระบวนการให้บริการ กองบริหารการศึกษา
- ทีมจัดการความรู้ กองบริหารการศึกษา
- ความร่วมมือจากกองบริการกลาง

- การมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงาน

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

๑๒. ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงาน (กรณีระบุ)

๑๒.๑ ชื่อ สกุล นางสาวอโรชา ทองลาว
เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ๐๖๒-๙๒๙๖๔๕๓
E-mail (@ku.th) arocha.t@ku.ac.th

๑๒.๒ ชื่อ สกุล นายพัลลภ สุวรรณฤกษ์
เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ๐๖๒-๙๔๙๑๕๙๓
E-mail (@ku.th) panlop.@ku.th



ภาคผนวก

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พยาบาล เจ้าหน้าที่กองบริหารการศึกษา
แม่บ้าน และผู้นำนิสิต ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมโรจนสุพรรณ อาคารศูนย์เรียนรวม ๓



กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งานระบบ ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาหอพักและนิสิตประจำหอพัก
ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งานระบบ กับนิสิต คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



แบบแบนเนอร์ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ



KU
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน

SOS KPS

พบเจอ อุบัติเหตุ “แจ้งได้ตลอด 24 ชม”
ทำเพียง 3 ขั้นตอน แชร์ แชะ ช่วย

แชร์ = แชร์ Location
แชะ = ถ่ายรูปส่ง
ช่วย = ช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ

Add friends “Bot Sos ช่วยชีวิต”
“@827riph” (มี@ด้วยนะ)

สามารถแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชม. ให้ความช่วยเหลือภายใน 5-10 นาที



สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



KU KASETSART UNIVERSITY
KAMPHAENG SAEN CAMPUS

ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินเดียวเบ็ดเสร็จ

SOS ALERT

(Save Our Student and Staff Alert)

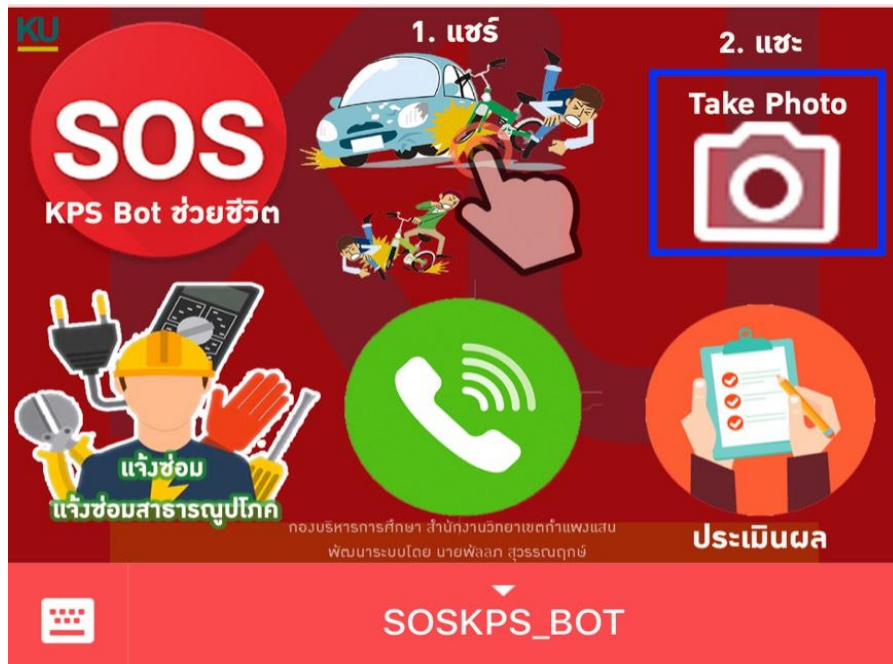
แจ้งได้ทุกเหตุการณ์

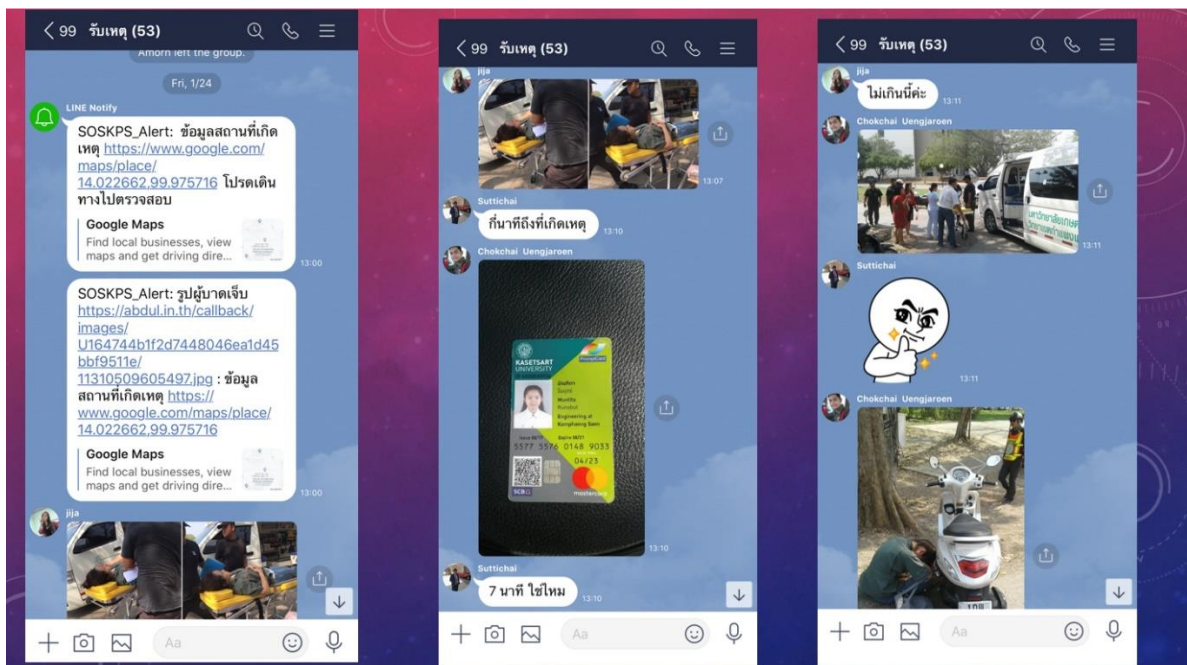
- สาธารณูปโภค
- อุบัติเหตุ
- สายด่วน ตลอด 24 ชม.

Add Line ได้ที่



ตัวอย่างการใช้งานระบบจริง





Knowledge Mapping วงรอบที่ 1

หน่วยงาน :	กองบริหารวิชาการและนิสิต									
วัตถุประสงค์การทำ KM :	1. บริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อชีวิตของผู้ใช้บริการอาคารศูนย์เรียนรวม 2. ความสะดวกรวดเร็วในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน									
ตัวชี้วัด/เป้าหมาย :	1. ผู้ปฏิบัติงานถึงจุดเกิดเหตุภายในระยะเวลาเฉลี่ยไม่เกิน 8 นาที 2. ผู้แจ้งเหตุมีความพึงพอใจต่อการแจ้งเหตุ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนผู้ใช้งานระบบ									
กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้				ความต้องการใช้ความรู้		วิธีการ(สร้าง/แสวงหา/รวบรวม)	วิธีการเรียนรู้	การวัดผลการเรียนรู้
		มีอยู่ในองค์กรหรือไม่สมบูรณ์หรือไม่	เป็น Tacit หรือ Explicit (TK/EK)	อยู่ที่ไหน (ระบุชื่อหน่วยงาน/ตำแหน่ง/บุคคล)	ถูกเก็บในรูปแบบใด (Dbase,File,เอกสาร,บุคคล)	ใครต้องการ	รูปแบบใด			
1.แจ้งอุบัติเหตุผ่าน Emergency Alert ไปยังสถานพยาบาล	1.ความรู้กระบวนการรับแจ้งเหตุ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2.ความรู้การจัดทำ Chat bot	มี/ไม่สมบูรณ์	EK/TK	1.งานรักษาความปลอดภัย งาน 2.สถานพยาบาล 3.นายพัลลภ สุวรรณฤกษ์	เอกสาร/ ตัวบุคคล	ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ประจำ อาคารฯ/ ผู้ปฏิบัติงาน รปภ/พยาบาล	เอกสาร/ สื่อ social	Cop/อบรม	- ศึกษาด้วยตนเอง/ฝึกอบรม	-ทดสอบการใช้งาน
2.ยังไม่มีระบบแจ้งเหตุที่เข้าถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมกัน ทั้งหน่วยงานพยาบาล และรักษาความปลอดภัย แบบเรียลไทม์	-ความรู้การแจ้งเตือนแบบเรียลไทม์ Line Notify	มี/ไม่สมบูรณ์	EK/TK	นายพัลลภ สุวรรณฤกษ์/ นายนิรุทธ์ รวยริน	เอกสาร/ ตัวบุคคล	ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ประจำ อาคารฯ/ ผู้ปฏิบัติงาน รปภ/พยาบาล	เอกสาร/ สื่อ สังคมออนไลน์	Cop/อบรม	- ศึกษาด้วยตนเอง/ฝึกอบรม	-ทดสอบการใช้งาน

Knowledge Mapping วงรอบที่ 2

หน่วยงาน :	กองบริหารการศึกษาศึกษา									
วัตถุประสงค์การทำ KM :	1. เพื่อความปลอดภัยทรัพย์สินของนิสิต บุคลากร และ หน่วยงาน 2. เพื่อให้มีระบบแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ									
ตัวชี้วัด/เป้าหมาย :	1. การแจ้งเหตุได้รับการแก้ไขไม่เกิน 1 วันทำการ									
กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้	ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้				ความต้องการใช้ความรู้		วิธีการ(สร้าง/ แสวงหา/ รวบรวม)	วิธีการเรียนรู้	การวัดผลการ เรียนรู้
		มีอยู่ในองค์กรหรือไม่ ไม่สมบูรณ์หรือไม่	เป็น Tacit หรือ Explicit (TK/EK)	อยู่ที่ไหน (ระบุชื่อ หน่วยงาน/ ตำแหน่ง/บุคคล)	ถูกเก็บในรูปแบบใด (Dbase,File,เอกสาร, บุคคล)	ใครต้องการ	รูปแบบใด			
- ยังไม่มีระบบแจ้งเหตุเบ็ดเสร็จจุดเดียว สำหรับ สาธารณูปโภค	1. ข้อมูลด้านรายละเอียดที่ จำเป็นต่อการแจ้ง 2. กระบวนการ ขั้นตอน ในการ ปฏิบัติงาน	มี/ไม่สมบูรณ์	EK	กองบริการกลาง	เอกสาร	ผู้รับบริการ/ เจ้าหน้าที่ ประจำ อาคารฯ	เอกสาร	Cop	- ศึกษาด้วย ตนเอง	- ทดสอบ
	3. ความรู้ของระบบการแจ้ง เหตุผ่าน LINE และ Google Form	มี/ไม่สมบูรณ์	EK/TK	นายพัลลภ สุวรรณฤกษ์	เอกสาร	ผู้รับบริการ/ หน่วยงาน	สื่อออนไลน์	COP/	-ฝึกอบรม	-ทดสอบ