



แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล
Innovation Awards

๑. ชื่อส่วนงาน

กองบริหารการศึกษาร่วมกับ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๒. ชื่อนวัตกรรม

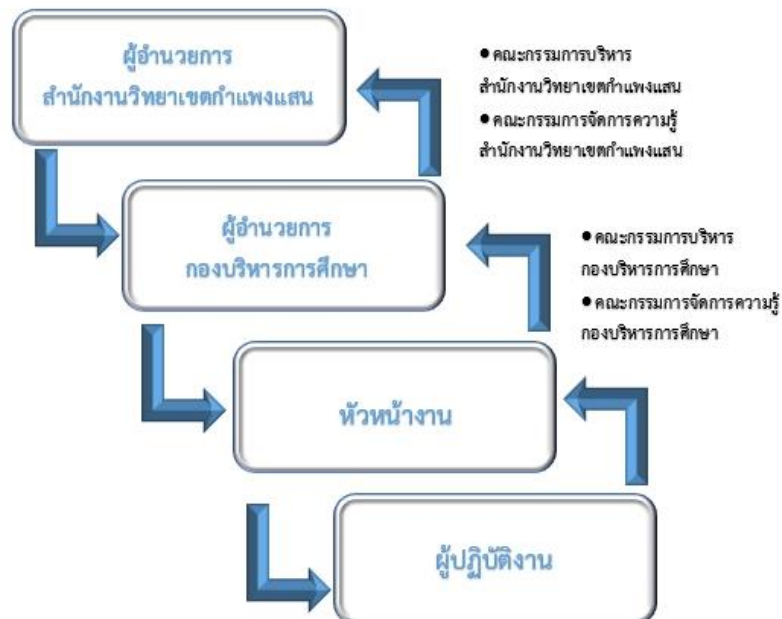
นวัตกรรมการให้บริการแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (SOS Alert)

๓. รูปแบบนวัตกรรม

นวัตกรรมด้านบริการ (Services Innovation) เพื่อให้ผู้ให้และผู้รับบริการได้ให้และรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

๔. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

กองบริหารการศึกษารับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และ คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการให้คำแนะนำในการจัดการความรู้ ผ่านการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ได้จัดทีมที่เล็งเห็นความสำคัญให้แนะนำปรึกษา รวมถึงได้รับการสนับสนุนจากผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษาดังนี้



๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มอบนโยบายการจัดการความรู้ของส่วนงานให้ เป็นไปดำเนินการ ๑ กอง ๑ KM ตามวิสัยทัศน์ ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ว่า “บริการด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ” ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และที่ ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

๔.๒ ผู้อำนวยการกองบริหารการศึกษา ถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับหัวหน้า งาน โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารการศึกษา คณะกรรมการจัดการความรู้ กองบริหาร การศึกษา

๔.๓ หัวหน้างานถ่ายทอดนโยบายการดำเนินงานจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงาน ร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับภารกิจหลัก และวิสัยทัศน์ของสำนักงาน วิทยาเขตกำแพงแสน รวมทั้งทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อนำมาประกอบการกำหนดประเด็น ความรู้ 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 นำเรื่องแจ้ง ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองบริหารการศึกษา 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 และแนวทางในการดำเนินการในทุกขั้นตอน

๕. Output และ Outcome ที่เกิดขึ้นจากการนำนวัตกรรมไปใช้

๕.๑ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานแจ้งเหตุฉุกเฉิน

เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน 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

๕.๒ ลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานแจ้งเหตุด้านสาธารณูปโภค

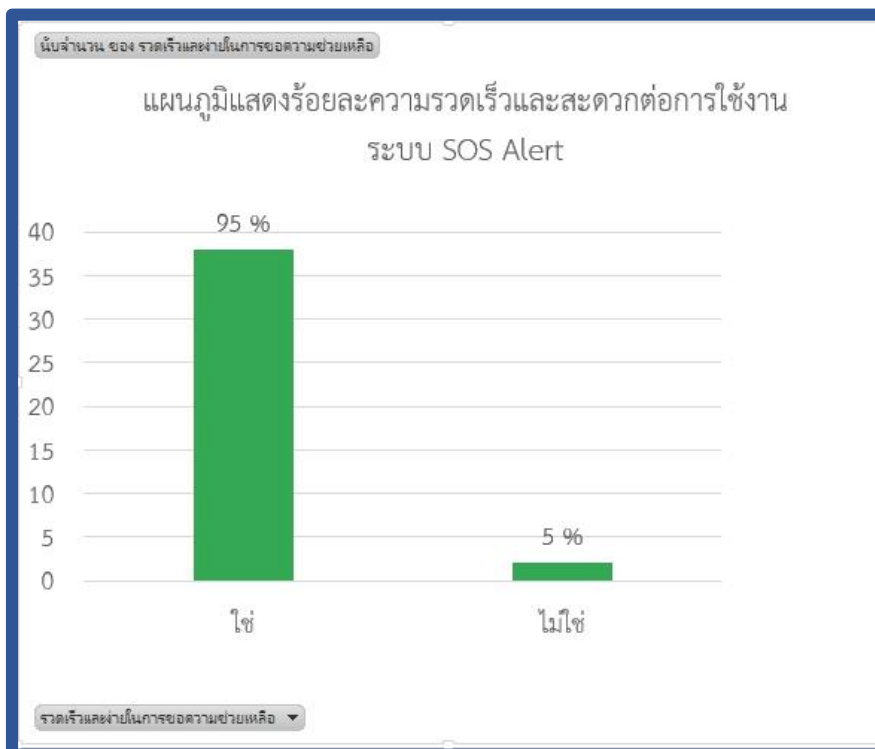
เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแจ้งเหตุด้านสาธารณูปโภค

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลาเดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
๑.	ผู้แจ้งเหตุ แจ้งผ่านคำร้อง หรือ โทรศัพท์แจ้งเหตุ	๑-๕ นาที	๑.	ผู้แจ้งเหตุ แจ้งผ่าน คำร้องออนไลน์ หรือ Line Chatbot ระบบ แจ้งเหตุฉุกเฉิน เบ็ดเสร็จ	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	๑วัน ๓๕ นาที- ๒ วัน ๑๕ นาที	รวม	๓ ขั้นตอน	๘-๑๗ นาที

๕.๓ ระยะเวลาเฉลี่ยผู้ปฏิบัติงานถึงจุดเกิดเหตุ

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

๕.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SOS Alert



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

๕.๖ 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

๕.๗ บทเรียนจากความล้มเหลว หรือบทสะท้อนการปฏิบัติงาน

กองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง ได้บทเรียนจากความล้มเหลว ทำให้คนในองค์กรทราบว่าการจัดการความรู้เป็นการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาที่เป็นวงรอบตาม Model Office of Kamphaeng Saen Campus ซึ่งในแต่ละวงรอบจะไม่หยุดนิ่ง ใช้เวลาในการดำเนินงานต่างกัน และการบูรณาการการทำงานร่วมกันย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่นำความรู้มาใช้ในการพัฒนา งานประจำผ่านกระบวนการที่หลากหลาย บทเรียนจากความล้มเหลว (Bad practices) ที่เกิดขึ้น จะเป็นกรณีศึกษา ในการจัดการความรู้ใหม่เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการจัดการความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจะ ถูกยกระดับเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

๕.๘ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) : มีการสร้างช่องทางในการถ่ายทอด ความรู้ซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรของกองบริหารการศึกษ และกองบริการกลาง ซึ่งมีภารกิจหลักต่างกัน แต่มีความเชื่อมโยงกันในเรื่องของการให้บริการ ควบคู่ไปกับการรับความรู้และการเทียบเคียง (Bench Marking) จาก หน่วยงานภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ ค้นหาความรู้ที่ใช้ในการพัฒนางานจากความล้มเหลว (Bad Practices) เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่ เข้มแข็ง (Core competence) ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้รองรับการให้บริการด้านต่าง ๆ 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)

๕.๙ ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ ต่อคน งาน ทรัพยากร และองค์กร

- ๕.๙.๑ ผู้แจ้งเหตุมีช่องทางการแจ้งเหตุ เพิ่มขึ้น ๑ ช่องทาง
- ๕.๙.๒ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่
- ๕.๙.๓ ทำให้เกิดความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน
- ๕.๙.๔ เกิดการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น
- ๕.๙.๕ เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงาน เช่น การไปจุดเกิดเหตุที่

ผิดพลาด

- ๕.๙.๕ เกิดการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง
- ๕.๙.๖ มีข้อมูลทางสถิติที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ และบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น
- ๕.๙.๑๐ ลดทรัพยากรด้านเวลา
- ๕.๙.๑๑ ลดปริมาณกระดาษที่ใช้เขียนแจ้งซ่อม
- ๕.๙.๑๒ ลดระยะเวลาในการแจ้งเหตุ
- ๕.๙.๑๓ ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกิดความเสียหาย ได้รับการแก้ไขและซ่อมบำรุงอย่างทันที่
- ๕.๙.๑๔ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- ๕.๙.๑๕ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการดีขึ้น
- ๕.๙.๑๖ เกิดการสร้างฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence)
- ๕.๙.๑๗ เกิดวัฒนธรรม และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- ๕.๙.๑๘ เกิดการบูรณาการการใช้องค์ความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร
- ๕.๙.๑๙ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในวิทยาเขตกำแพงแสน และภายนอกวิทยาเขต

กำแพงแสน ในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- ๕.๙.๒๐ เกิดชุมชนนักปฏิบัติ
- ๕.๙.๒๑ องค์กรมีคุณภาพการให้บริการ

๖. การเผยแพร่นวัตกรรม

- ๖.๑ เผยแพร่นวัตกรรมผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๖.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์วิทยาเขตกำแพงแสน
- ๖.๓ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์กองบริหารการศึกษ
- ๖.๔ เผยแพร่ผ่านหน้าเพจเฟซบุ๊กกองบริหารการศึกษ
- ๖.๕ จัดทำ QR CODE เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๗. ผลการประเมินความสำเร็จของนวัตกรรม

กระบวนการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการแจ้งเหตุจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (SOS Alert) โดยกองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการนำองค์ความรู้สู่นวัตกรรม โดยใช้ Model Office Of Kamphaeng Saen Campus ดังนี้

๗.๑ วงรอบที่ ๑ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนานวัตกรรม ดังนี้

๑. เพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุ อุบัติเหตุ เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน ผ่าน Application Line
๒. สามารถแจ้งเตือน แบบ Real Time ไปยังผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งพิกัดจุดเกิดเหตุ เพื่อเข้าถึงจุดเกิดเหตุที่ถูกต้อง และรวดเร็ว
๔. มีสถิติระยะเวลาการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
๕. มีการเก็บพิกัดจุดเกิดเหตุ เพื่อทำการศึกษาวิเคราะห์ Good DATA เพื่อบริหารจัดการพื้นที่เสี่ยง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ Problem/Survey/Evaluation : กองบริหารการศึกษา ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ จากประเด็นความเสี่ยงและปัญหาของผู้ใช้บริการอาคารศูนย์เรียนรวม กองบริหารการศึกษา ซึ่งได้ประเด็นในการจัดการความรู้ในเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ของนิสิตและบุคลากร ที่มาใช้บริการอาคารศูนย์เรียนรวม จึงได้กำหนดประเด็นจัดการความรู้ และร่วมกับกองบริการกลาง โดยงานรักษาความปลอดภัย งานสถานพยาบาล ในการจัดการความรู้การแจ้งเหตุฉุกเฉิน

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

ขั้นตอนที่ ๓ Benchmarking : กองบริหารการศึกษา ได้ดำเนินการเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการแจ้งเหตุฉุกเฉินที่มีระบบการแจ้งเหตุระบุพิกัด (Bench Marking) เพื่อนำข้อปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการเป็นต้นแบบการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยได้ศึกษาเทียบเคียงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ดำเนินการการใช้ระบบ Police i lert u ซึ่งสามารถพิมพ์รายละเอียดเหตุการณ์แจ้งเบาะแสต่าง ๆ ถึงตำรวจ และระบุพิกัดที่เกิดเหตุได้

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

ผลประเมินความสำเร็จของนวัตกรรม วงรอบที่ ๑

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	
		สำเร็จ	ไม่สำเร็จ
๑.	เพิ่มช่องทางการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑ ช่องทางผ่าน Line Chatbot	✓	
๒.	ระบบสามารถแจ้งเตือนไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องแบบเรียลไทม์	✓	
๓.	ระบบสามารถแจ้งพิกัดได้	✓	
๔.	มีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจผ่านระบบ	✓	
๕.	หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	✓	
๖.	ลดระยะเวลา และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	✓	
๗.	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้งานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	✓	
๘.	ผู้ปฏิบัติงานถึงจุดเกิดเหตุในระยะเวลาเฉลี่ยไม่เกิน ๘ นาทีหลังจากได้รับแจ้งเหตุ	✓	
๙.	สามารถต่อยอดบูรณาการองค์ความรู้ของนวัตกรรมไปยังหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้	✓	

วงรอบที่ ๒ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนานวัตกรรม ดังนี้

๑. เพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุปัญหาด้านสาธารณสุขโรค ผ่าน Application Line
๒. สามารถแจ้งเตือน แบบ Real Time ไปยังผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง
๓. แจ้งพิกัดจุดที่พบปัญหาได้
๔. ลดขั้นตอน และระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน
๕. ลดการสูญหายของคำร้องแจ้งซ่อม โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ Problem/Survey/Evaluation : หลังจากที่ได้เปิดใช้งานระบบได้มีข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบ ๒ ประเด็น ๑. น่าจะมีวิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 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 และการวัดผล การจัดการความรู้ (ตามเอกสารประกอบ ๓) เมื่อได้ Knowledge Mapping จึงได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พุดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling ดำเนินการถอดองค์ความรู้ พุดคุยผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) พุดคุยข้ามสายงานผ่าน Story telling

และเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ถึงองค์ความรู้ที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของผลการประเมิน 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 ของผู้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว 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. ผู้นำนิสิต ๔. โครงการผู้บริหารพบนิสิต ๕. โครงการก้าวแรกสู่ศาสตร์แห่งแผ่นดิน

ผลประเมินความสำเร็จของนวัตกรรม วงรอบที่ ๒

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	
		สำเร็จ	ไม่สำเร็จ
๑.	เพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาด้านสาธารณสุขโรคผ่าน Line Chatbot	✓	
๒.	ระบบสามารถแจ้งเตือนไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องแบบเรียลไทม์	✓	
๓.	แจ้งพิกัดจุดที่พบปัญหาได้	✓	
๔.	มีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจผ่านระบบ	✓	
๕.	หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	✓	
๖.	ลดการสูญหายของคำร้องแจ้งซ่อม	✓	
๗.	ลดระยะเวลา และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน		
๘.	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้งานไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	✓	
๙.	สามารถต่อยอดบูรณาการองค์ความรู้ของนวัตกรรมไปยังหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้	✓	

๘. รายละเอียดอื่น ๆ (ถ้ามี) เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
กลยุทธ์เทคนิค ในการดำเนินการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

- นโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ๑ กอง ๑ KM
- การส่งเสริมการดำเนินงานโดยยึดวิสัยทัศน์ “บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสู่องค์กรที่มีคุณภาพ”
- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ การบูรณาการใช้องค์ความรู้ร่วมกันแบบข้ามสายงาน ปรับทัศนคติในเชิงบวก
- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้ลึก รู้รอบในทุกด้านในภารกิจของหน่วยงานตนเอง และส่วนรวม เพื่อรองรับการให้บริการแบบองค์รวม
- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ในระดับมหาวิทยาลัย ระดับวิทยาเขต ระดับสำนัก
- Key Success Factor ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จและช่วยขับเคลื่อนการทำงานของ กองบริหารการศึกษา ที่สำคัญ คือ
 - การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
 - ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอเรียน ของผู้รับบริการ
 - ทีมการพัฒนากระบวนการให้บริการ กองบริหารการศึกษา
 - ทีมจัดการความรู้ กองบริหารการศึกษา
 - ความร่วมมือจากกองบริการกลาง
- การมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงาน
- มีการรวมกลุ่มที่ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้ ทั้งในหน่วยงานและต่างหน่วยงาน
- มีการสร้างภาพลักษณ์ วัฒนธรรมที่ดีต่อหน่วยงาน
- หน่วยงานมีการสอดแทรกการจัดการความรู้ สู่การพัฒนางานประจำ
- การพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรให้รอบรู้ รอบด้าน (เก่ง ดี มีสุข) ตามแผนพัฒนาบุคลากร

๙. ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงาน (กรุณาระบุ)

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

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

