

แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปี 2569

หน่วยงาน : ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา บรมราชินีนาถ จังหวัดลำพูน

ชื่อองค์ความรู้ : ระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA)

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่ได้
คิด ในยุคบริบทของระบบราชการ 4.0 ไม่ใช่แค่การส่ง SMS หรือข้อความแจ้งเตือนทั่วไป แต่การทำ Smart Notification (การแจ้งเตือนอัจฉริยะ) คือการใช้ข้อมูลและ AI มาวิเคราะห์เพื่อส่งสารให้รวดเร็วฉับไว ซึ่งเทคโนโลยีคือส่วนหนึ่ง ในการบริหารจัดการ พัฒนา ด้านการทำงาน ศูนย์เรียนรู้ฯ จ.ลำพูน จึงนำระบบการแจ้งเตือนผ่าน Line OA มาใช้ เพราะ Line แอปพลิเคชันที่ทุกคนใช้ติดต่อสื่อสารเป็นหลักในการทำงาน ยังช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารที่บางครั้งอาจจะถูกมองข้ามไป	-รวบรวมปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน -นำข้อมูลที่ได้รับ มาวิเคราะห์ วางแผน ระดมความคิด และประชุมในการจัดทำระบบเพื่อแก้ไขปัญหา -จัดทำระบบไปในทิศทางเดียวกัน พัฒนา ดูแล แก้ไข	จากการรวบรวมปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจาก ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ระดมความคิดจากการประชุม จึงได้มติให้จัดมีระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (แจ้งเตือนผ่าน Line OA) -ระบบแจ้งเตือนการจองห้องประชุม -ระบบแจ้งเตือนการลดใช้พลังงาน

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่ได้
ค้น/สร้าง - ค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ กลั่นกรอง และจัดทำให้เป็นระบบ - ศึกษา ค้นหา และรวบรวมข้อมูล จากผู้นำมาทดลองใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ผ่าน Google , Youtube, Facebook Page รวมถึงสอบถามผู้ที่สร้างระบบต่างๆ ในรูปแบบเดียวกัน นำมาวิเคราะห์ปรับใช้ เพื่อดำเนินการจัดทำระบบแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน Line OA	<u>ศึกษา ค้นคว้า</u> -ผ่าน Google ในส่วนของการจัดทำระบบต่างๆ -ผ่าน Youtube ศึกษาเรียนรู้ในการจัดทำ และสร้างระบบแจ้งเตือน -ผ่าน Facebook Page ดูรูปแบบการสร้างระบบ รวมถึงการติดต่อสอบถามกับผู้มีความรู้ในการสร้างระบบ <u>รวบรวมข้อมูล</u> -รวบรวมข้อมูลทุกช่องทางด้านการจัดทำ จัดสร้างระบบต่างๆ ที่ได้ศึกษาค้นคว้ามา <u>วิเคราะห์ กลั่นกรอง</u> -นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ กลั่นกรองปรับใช้ตามกระบวนการ หรือเงื่อนไขในการจัดทำระบบ <u>จัดทำระบบ</u> -ลงมือจัดทำ จัดสร้างระบบตามเงื่อนไขที่ได้รับ -พัฒนา แก่ไขระบบเพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	-จากการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ กลั่นกรองนำไปสู่การจัดทำชุดองค์ความรู้คู่มือ ระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA)

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่ได้
เข้าถึง/แบ่งปัน -จัดให้มีการประชุม อบรมการใช้งานระบบที่สร้างตามเงื่อนไขของหน่วยงาน อาทิ ระบบแจ้งเตือนการจองห้องประชุม ระบบแจ้งเตือนการสมัครเรียน ฯลฯ และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Sharing) ภายในหน่วยงาน เพื่อสะท้อนมุมมองจากผู้ใช้งานจริงมีการทดลองใช้งานระบบการแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA) เมื่อปี พ.ศ.๒๕๖๔ ในการใช้งานระบบแจ้งเตือนการจองห้องประชุม เป็นระบบแรกของหน่วยงาน พร้อมจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของการใช้งานระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (แจ้งเตือนผ่าน Line OA) และสรุปผลจากแบบสอบถาม ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการใช้งาน เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป	-จัดให้มีการประชุม อบรมการใช้งานระบบที่สร้างตามเงื่อนไขของหน่วยงาน -จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Sharing) ภายในหน่วยงาน -จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของการใช้งานระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA) -สรุปผลแบบสอบถาม ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการใช้งาน	๑.ร้อยละ ๗๐ ของผู้เข้าร่วมตอบประเมินแสดงความพึงพอใจของการใช้งานระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (แจ้งเตือนผ่าน Line OA) คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ระดับดีมากที่สุด ๒.นำข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากการใช้งานมาสรุปเพื่อนำไปประกอบการพัฒนาระบบต่อไป

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลลัพธ์ที่ได้
ปรับปรุง/เผยแพร่ -ชุดองค์ความรู้คู่มือที่ปรับปรุง พร้อมใช้งาน และเหมาะสม ในการช่วยปฏิบัติงาน -ช่องทางการเผยแพร่ของหน่วยงาน	-จัดทำและปรับปรุงชุดองค์ความรู้ระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (แจ้งเตือนผ่าน Line OA) ให้ความถูกต้อง ทันสมัย และเหมาะสมกับการใช้งานจริง - เผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ และช่องทางการเผยแพร่ เช่น - คู่มือการใช้งานระบบระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (แจ้งเตือนผ่าน Line OA) - เอกสารสรุปองค์ความรู้ การพัฒนาต่อยอดในอนาคต - การถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	-ได้จัดให้มีการเผยแพร่ชุดองค์ความรู้คู่มือ ระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA) ผ่านช่องทางสื่อและแพลตฟอร์ม ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน www.lpn72.dwf.go.th , เพจ Facebook, Youtube และถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลที่ได้และแนวทางพัฒนาต่อ

- **ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ :** หลังจากการจัดทำชุดคู่มือการจัดการความรู้ เรื่อง ระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA) บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ทำงานด้านเทคโนโลยี รวมถึงหน่วยงาน และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เข้าใจถึงปัญหาและที่มาของการจัดทำระบบนี้ เป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตอบรับบริบทของการบริหารราชการยุคดิจิทัล และเป็นการพัฒนาต่อยอดจากเดิมที่ได้จัดทำระบบการสื่อสารแจ้งเตือนอื่น ๆ มาแล้ว ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวดเร็ว แม่นยำ ลดความล่าช้า และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ทันที ด้วยการส่งข้อมูล ข่าวสาร ไปยังบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องพร้อมกันอย่างเป็นระบบ
- **ประโยชน์ที่ได้รับ:**
 1. บุคลากรไม่จำเป็นต้องเรียนรู้แอปพลิเคชันใหม่ เนื่องจากใช้งาน LINE ซึ่งคุ้นเคยอยู่แล้ว เป็นการลดภาระด้านการฝึกอบรมและต้นทุนด้านเวลา
 2. สามารถแจ้งเตือนเมื่อมีการนำข้อมูลเข้า พร้อมดูผ่านแอปพลิเคชัน Line ได้ทันที
 - 3.เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาผ่าน Smartphone เพราะการแจ้งเตือนดังเข้ามือถือโดยตรง ทำให้การตัดสินใจเกิดขึ้นได้ทันที
 4. ระบบจะทำหน้าที่เป็นเหมือน "เลขาส่วนตัว" ที่คอยเตือนและลดความผิดพลาดจากการลืมหรือพลาดข้อมูลสำคัญ

5. ลดการใช้กระดาษ (Paperless) และลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบแอปพลิเคชันเฉพาะทางที่มีราคาสูง ด้วยการประยุกต์ใช้โครงสร้างพื้นฐานของ Google Workspace และแอปพลิเคชัน Line ที่มีอยู่

6. สะท้อนภาพลักษณ์องค์กรสมัยใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Organization) และนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล 4.0

- **ปัญหาและอุปสรรค:** ในการจัดทำชุดคู่มือการจัดการความรู้ เรื่อง ระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA) ยังพบปัญหา ด้านการแนะนำให้บุคลากรในหน่วยงาน ให้ทดลองสร้างระบบการแจ้งเตือนของตนเองเพื่อตอบสนองงานที่ทำได้ แต่ต้องทำความเข้าใจในการสร้างระบบ หลายขั้นตอน ยังไม่ชำนาญ

- **แนวทางพัฒนาต่อยอด หรือสิ่งที่ยังดำเนินการได้ไม่แล้วเสร็จ:**

1. สร้างความเข้าใจ และวิธี ขั้นตอนอย่างละเอียดกับบุคลากรในหน่วยงาน

2. ให้ความรู้ทางเทคนิค เพื่อต่อยอดการทำงานของตนเองและหน่วยงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. แนะนำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทดลองสร้างระบบการแจ้งเตือนงานของตนเองก่อน

4. ทางหน่วยงานมีการคิดแนวทางในการพัฒนาต่อยอดการจัดการความรู้เรื่องนี้ ในการสร้างระบบการแจ้งเตือนต่าง ๆ เช่น การแจ้งเตือนจากระบบรับสมัครการฝึกอาชีพภายในสถาบัน, การแจ้งเตือนการทำแบบทดสอบก่อน-หลัง ในห้องศูนย์การเรียนรู้ LC เป็นต้น

5. จัดเก็บคู่มือระบบแจ้งเตือนอัจฉริยะ Smart Notification (การแจ้งเตือนผ่าน Line OA) ผ่านคลังการจัดการความรู้ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรี

และครอบครัวฯ จ.ลำพูน <https://sites.google.com/view/km072/km072>