

Theme: การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

BACKGROUND

- ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากผลประเมินความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลประเมินน้อยกว่าร้อยละ 85 และมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ เช่น การให้บริการเมื่อใช้อุปกรณ์ไม่ได้ต้องโทรตามเจ้าหน้าที่ เสียเวลา ไม่สามารถแจ้งปัญหาให้ผู้บริหารทราบอุปกรณ์บางชิ้นหมดอายุใช้งาน ห้องเรียนไม่ตรวจเช็คสภาพการใช้งานก่อนเปิด การสอน แอร์ชำรุด ซ่อมไม่ทันใช้ โทรศัพท์ไม่มีคนรับเมื่อมีปัญหา ไม่มีคู่มือหรือขั้นตอนการใช้งานเบื้องต้น ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

CURRENT CONDITIONS กระบวนการขั้นตอน ตาม Flowchart ในการให้บริการ

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลา
1	ผู้รับบริการแจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์สายใน/ห้องเจ้าหน้าที่ประจำอาคาร	5-10 นาที
2	เจ้าหน้าที่เดินไปแก้ไขปัญหาที่ยังห้องที่รับแจ้ง	5-10 นาที
3	ดำเนินการแก้ไขปัญหา	5-10 นาที
4	กรณีแก้ไขไม่ได้เปลี่ยนเครื่องสำรอง	5-10 นาที
รวม	4 ขั้นตอน	20-40 นาที

GOAL เพื่อให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว และผลประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

- ผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ทันเวลาที่
- ผู้รับบริการแจ้งซ่อมได้อย่างสะดวก
- มีสถิติการแจ้งปัญหาการใช้งาน การแจ้งซ่อม ระยะเวลาดำเนินการซ่อม

ANALYSIS

บุคลากรทำงานแทนกันไม่ได้ ขาดความรู้ในการจัดการ ไม่มีการอธิบายวิธีการใช้งาน ขาดการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ให้บริการ

COUNTERMEASURE

การดำเนินการจัดการความรู้
Model Office of Kamphaeng Saen Campus

ขั้นตอน	วงรอบที่ 1	สิ่งที่ได้	วงรอบที่ 2	สิ่งที่ได้
1.Problem/Servey/Evaluation	การคัดเลือกปัญหาที่พบในรายงานประจำสัปดาห์ การดำเนินการจัดการความรู้ โดยใช้ตาราง 6 3 1	ประเด็นการจัดการความรู้ที่พบจาก ปัญหาการทำงานประจำ	ผลการประเมินความพึงพอใจและ ข้อเสนอแนะในวงรอบที่ 1	ประเด็นการจัดการความรู้เพื่อ การพัฒนา
2.Knowledge Capturing / Knowledge Manangement	จัดทำ Knowledge Mapping 1.กำหนดวัตถุประสงค์ 2.เป้าหมาย 3.ความรู้ที่จำเป็นต่อผู้ใช้ 4.วิธีการแสวงหาความรู้ 5.กำหนดผู้ใช้ความรู้ 6.รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ 7.วิธีการเรียนรู้ 8.การวัดผล	1.แผนการจัดการความรู้ 2.คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ประจำ อาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น 3.ผลการประเมิน	จัดทำ Knowledge Mapping 1.กำหนดวัตถุประสงค์ 2.เป้าหมาย 3.ความรู้ที่จำเป็นต่อผู้ใช้ 4.วิธีการแสวงหาความรู้ 5.กำหนดผู้ใช้ความรู้ 6.รูปแบบของการจัดเก็บความรู้ 7.วิธีการเรียนรู้ 8.การวัดผล	1.แผนการจัดการความรู้ 2.ระบบแจ้งซ่อมครูภัณฑ์ประจำ อาคารศูนย์เรียนรวม 3. In-chatbot 4. Alert by line 5.ผลประเมิน
3.Benchmarking	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	วิธีการรวบรวมความรู้ ผ่าน QR Code	สำนักงานวิทยาสงและศิลปพระเกียรติ จักรภัคกลนคร	การถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยัง กลุ่มเป้าหมาย
4.Development	นำแนวปฏิบัติที่ดีของคณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้	1. QR Code แนะนำขั้นตอนการใช้งาน 2. QR Code ประจำอุปกรณ์	นำแนวปฏิบัติที่ดีสำนักงานวิทยาสงและศิลป พระเกียรติจักรภัคกลนคร ซึ่งดำเนินการ จัดการความรู้ให้กับแม่บ้านในการแก้ไขปัญหาใกล้ตัวอุปกรณ์เบื้องต้น	ถ่ายทอดองค์ความรู้ ดังนี้ 1. บุคลากรการบริหารวิชาการและ นิสิต 2. นิสิตชั้นปีที่ 1 วิชา ศึกษาศาสตร์เป็นนิสิต มหาวิทยาลัย และรายวิชา ศาสตร์แห่งแผ่นดิน ซึ่งเป็นกลุ่ม ผู้ใช้งานอาคาร มากที่สุด

Model ที่ใช้



MODEL Office of Kamphaeng Saen Campus

Effect Confirmation

- ระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง

เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลา เดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเว ลาใหม่
1	ผู้รับบริการแจ้งปัญหาผ่าน โทรศัพท์สายใน/ห้องเจ้าหน้าที่ ประจำอาคาร	5-10 นาที	1	ผู้รับบริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ด้วยตนเอง ผ่าน QR Code / คู่มือ/ chatbot	3-5 นาที
2	เจ้าหน้าที่เดินไปแก้ไขปัญหาที่ยัง ห้องที่รับแจ้ง	5-10 นาที	2	คีย์ระบบแจ้งซ่อม	3-5 นาที
3	ดำเนินการแก้ไขปัญหา	5-10 นาที	3	เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ เปลี่ยนเครื่องสำรอง	5-10 นาที
4	กรณีแก้ไขไม่ได้เปลี่ยนเครื่องสำรอง	5-10 นาที			
รวม	4 ขั้นตอน	20-40 นาที	รวม	3 ขั้นตอน	11-20 นาที

ความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 73.17 เพิ่มขึ้นเป็น 90.33

FOLLOW UP

- ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น จากเดิม 73.17 เป็น 90.33
- ฝึกอบรมความรู้ในการแจ้งเตือนreal time ผ่าน Alert by Line
- ได้ช่องทางการเข้าถึงความรู้ เช่น ขั้นตอนการใช้งานอย่างง่าย QR Code ประจำอุปกรณ์ LH-Help Chatbot
- พัฒนาระบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ ประจำอาคารศูนย์เรียนรวม