

Theme: การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์การเรียนการสอนประจำอาคารศูนย์เรียนรวมเบื้องต้น

Owner กองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน
Date 22 สิงหาคม 2562

BACKGROUND
 ข้อร้องเรียน เช่น มาแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ ไม่พบเอกสารการใช้งานเบื้องต้น ผลประเมินที่ไม่ดี และผลการประเมินภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

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**
- ผู้ใช้บริการได้สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นได้
 - เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ทันที
 - ผู้รับบริการแจ้งซ่อมได้อย่างสะดวก
 - มีสถิติการแจ้งปัญหาการใช้งาน การแจ้งซ่อม ระยะเวลาดำเนินการซ่อม

ANALYSIS
 บุคลากรทำงานแทนกันไม่ได้ ขาดความรู้ในการจัดการ ไม่มีการอธิบายวิธีการใช้งาน ขาดการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ให้บริการ

COUNTERMEASURE

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
1.การใช้งานคู่มือและQR Code	1.พูดคุยผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา	1.นักวิชาการโสตทัศนศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต 2.ทีมจัดการความรู้กองฯ
2.การใช้งานระบบแจ้งซ่อมครูภัณฑ์อาคารศูนย์เรียนรวมออนไลน์	1.ประชาสัมพันธ์การแจ้งซ่อมผ่านระบบออนไลน์ 2.จัดทำคู่มือการใช้งาน 3.เพิ่มช่องทางแจ้งซ่อมผ่านคานด์เลตอร์ บริการ OSS และทางโทรศัพท์	1.ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.นักวิชาการโสตทัศนศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต 3.ทีมจัดการความรู้กองฯ
3. การเข้าถึงความรู้ของผู้รับบริการต่าง Generation	1.เพิ่มช่องทางเข้าถึงความรู้ เช่น การเผยแพร่ผ่าน Line Chatbot การทำเด็กเกอร์ ขั้นตอนการใช้งานอย่างง่าย	1.ผู้อำนวยการกองบริหารวิชาการและนิสิต 2.นักวิชาการโสตทัศนศึกษากองบริหารวิชาการและนิสิต 3.ทีมจัดการความรู้กองฯ

พูดคุยผ่านชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) :
 พูดคุยผ่านการเล่าประสบการณ์ข้ามสายงาน (Story Telling) :
 กระบวนการถอดองค์ความรู้:
 ประชุมคัดเลือกเทคโนโลยีสนับสนุน

Effect Confirmation

- ระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง

เปรียบเทียบวิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ลำดับที่	ขั้นตอนเดิม	ระยะเวลาเดิม	ลำดับที่	ขั้นตอนใหม่	ระยะเวลาใหม่
1	ผู้รับบริการแจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์สายใน/ห้องเจ้าหน้าที่ประจำอาคาร	5-10 นาที	1	ผู้รับบริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเองผ่าน QR Code / คู่มือ/ chatbot	3-5 นาที
2	เจ้าหน้าที่เดินไปแก้ไขปัญหาที่ยังห้องที่รับแจ้ง	5-10 นาที	2	ศิษย์ระบบแจ้งซ่อม	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

- FOLLOW UP**
- ผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น
 - ได้รับความรู้ในการแจ้งเตือน real time ผ่าน Alert by Line
 - ได้ช่องทางการเข้าถึงความรู้ เช่น ขั้นตอนการใช้งานอย่างง่าย QR Code ประจำอุปกรณ์ LH-Help Chatbot