

สรุปผลกิจกรรมการจัดการความรู้
เรื่อง “การรับงานแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วันที่ 26 กรกฎาคม 2565

ณ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. หลักการและเหตุผล / เหตุผลความจำเป็น

ในปัจจุบันการรับแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์นั้นไม่มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ดังนั้นฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดต้องทำการวิเคราะห์รูปแบบการแจ้งซ่อมในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างกระบวนการที่ดีขึ้นโดยเริ่มจากที่หน่วยงานประสานมิตร เป็นที่แรก

2. วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร)

3. สถานที่ดำเนินการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. เป้าหมายดำเนินการ

ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดได้แนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ที่ผ่านจากกระบวนการวิเคราะห์

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

- แนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน รูปแบบของ Flow Chart
- ได้ทราบปัญหาที่เกิดจากแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน
- แผนการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) รูปแบบ Flow Chart
- แนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ที่ผ่านจากการปรับปรุงด้วยผลวิเคราะห์

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

-

7. รายงานการใช้งบประมาณในกิจกรรม

-

8. รายงานการจัดการความรู้

แผนดำเนินการ

- วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน
- วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน
- วิเคราะห์แนวแก้ไขปัญหามาจากจากแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน
- ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร)

กิจกรรม	สัปดาห์1	สัปดาห์2	สัปดาห์3	สัปดาห์4	สัปดาห์5
วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน	X				
วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน		X			
วิเคราะห์แนวแก้ไขปัญหามาจากจากแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน			X		
ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร)				X	X

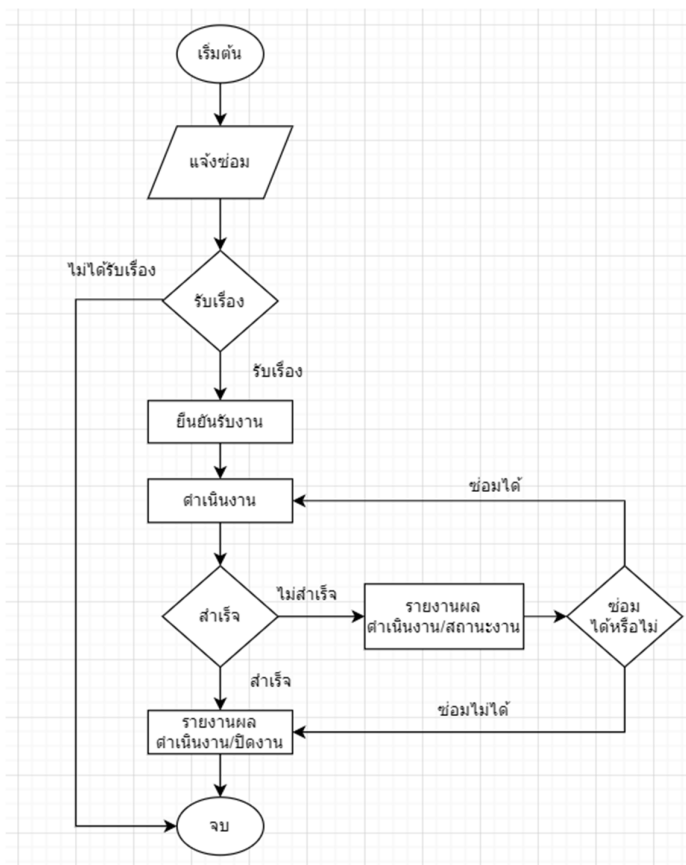
วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

- บุคลากรแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ผ่าน การโทรศัพท์ เดินเข้ามาในฝ่าย พูดปากเปล่า
- เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้งเรื่องซ่อม และยืนยันเวลาตรวจสอบหน้างาน
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อม
- เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย เจ้าหน้าที่เขียนรายงานการซ่อมและปิดรายการ

หมายเหตุ

- เมื่อดำเนินการซ่อมแล้วไม่สำเร็จ พบอุปสรรค แต่ยังสามารถดำเนินการต่อได้ เจ้าหน้าที่ต้องมีการรายงานสถานะงานให้ทราบในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการซ่อมได้ให้รายงานสถานะงานสาเหตุ ปัญหาที่พบ แนวทางแก้ไขอื่นและปิดจบงาน
- การแจ้งซ่อมอาจมีการตกลงงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ทราบการแจ้งซ่อม

Flow Chart



วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากแนวทางปฏิบัติการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประธานมิตร) ในปัจจุบัน

ปัญหาหลักในการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์คือ การไม่ได้รับเรื่องซ่อม เป็นปัญหาหลักที่ไม่ได้รับการแก้ไข และเกิดจากหลายสาเหตุ สามารถวิเคราะห์ ด้วย 4 M Model และ 5 Why ได้ดังนี้

วิเคราะห์ปัญหาด้วยทฤษฎี 5 Why

- ทำไมไม่ได้รับเรื่องซ่อม ?
- ทำไมลืมนงานซ่อม ?
- ทำไมไม่มีรายการบันทึก ?
- ทำไมต้องการความรวดเร็วในการซ่อม ?
- ทำไมไม่มั่นใจว่าได้รับเรื่อง ?
- ทำไมไม่รู้ช่องทาง ?

วิเคราะห์ปัญหาด้วยทฤษฎี 4 M model

MAN

- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์
- แจ้งด้วยวาจา
- เจ้าหน้าที่ติดต่อระบุสำคัญ ประชุม
- แจ้งซ่อมนอกเวลาทำการ
- ไม่แจ้งงานผ่านระบบ
- ไม่รู้ช่องทางในการแจ้งงาน
- ต้องการความรวดเร็วในการแก้ไข
- ไม่มั่นใจว่าได้รับเรื่อง
- เจ้าหน้าที่หลงลืมงาน

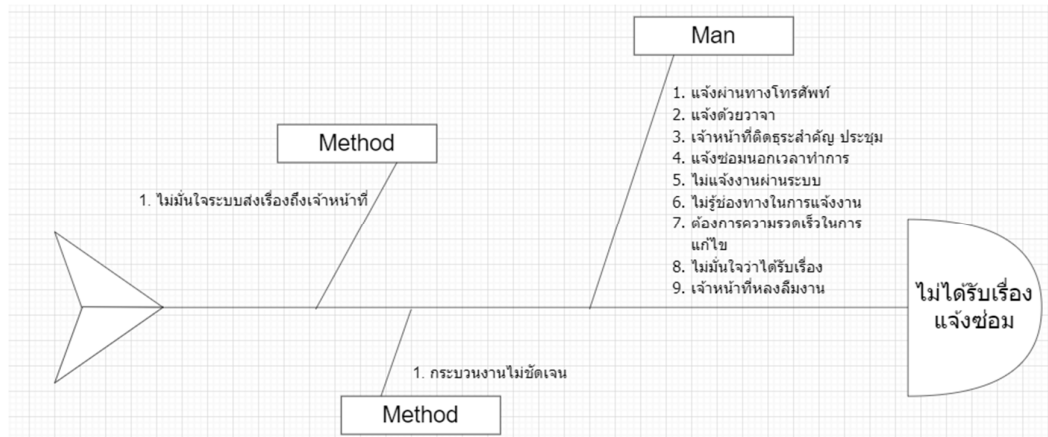
METHOD

กระบวนงานไม่ชัดเจน

MACHINE

ต้องสร้างความมั่นใจได้รับเรื่องซ่อม

Fish bone Diagram



วิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน

จากกิจกรรมวิเคราะห์ปัญหาการทำงานในปัจจุบันพบว่า ปัญหาการไม่ได้รับแจ้งซ่อมส่งผลกระทบต่อ งานซ่อมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์อย่างมาก ดังนั้นทางฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดต้องกำหนดแนวทางแก้ไขดังต่อไปนี้

ปรับปรุงขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

แนวทางสำเร็จ

- บุคลากรแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์
- ระบบบันทึกรายการและแจ้งงานส่งถึงเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่เข้ามายืนยันรับงานในระบบ
- ระบบทำการแจ้งสถานะงานส่งไปหาบุคลากรที่แจ้งรายการไว้
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งไว้
- เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ต้องรายงานสถานะงานในระบบ
- ระบบแจ้งสถานะงานให้บุคลากรรับทราบ เป็นการเสร็จสิ้น

แนวทางงานติดขัดแต่สามารถแก้ไขได้

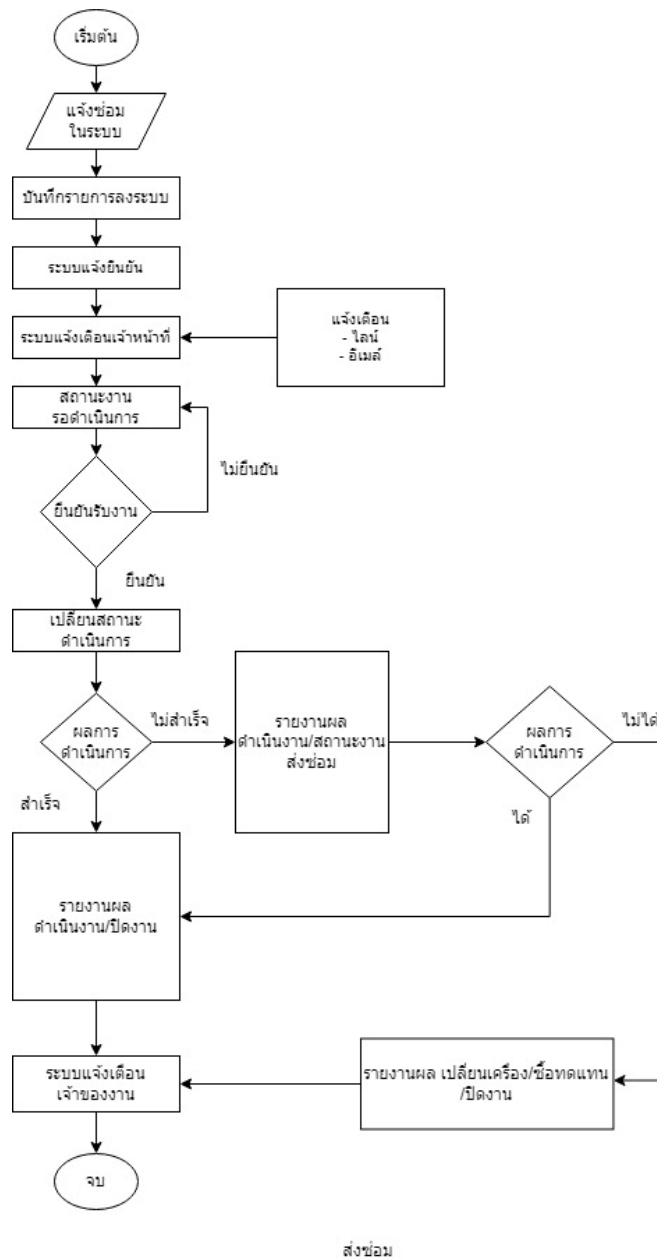
- บุคลากรแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์
- ระบบบันทึกรายการและแจ้งงานส่งถึงเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่เข้ามายืนยันรับงานในระบบ
- ระบบทำการแจ้งสถานะงานส่งไปหาบุคลากรที่แจ้งรายการไว้
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งไว้

- กรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่เสร็จให้เปลี่ยนสถานะงานในระบบและดำเนินการแก้ไขต่อ
- เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ต้องรายงานสถานะงานในระบบ
- ระบบแจ้งสถานะงานให้บุคลากรรับทราบ เป็นการเสร็จสิ้น

แนวทางงานติดขัดไม่สามารถแก้ไขได้

- บุคลากรแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์
- ระบบบันทึกรายการและแจ้งงานส่งถึงเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่เข้ามายืนยันรับงานในระบบ
- ระบบทำการแจ้งสถานะงานส่งไปหาบุคลากรที่แจ้งรายการไว้
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งไว้
- ในกรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหา ต้องรายงานสถานะงาน
- พร้อมระบุสาเหตุที่แก้ไขไม่ได้ในระบบ
- ระบบแจ้งสถานะงานให้บุคลากรรับทราบ เป็นการเสร็จสิ้น

Flow Chart



สรุปแนวทางแก้ไขปัญหาการแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ประสานมิตร) ในปัจจุบัน

จากกิจกรรมกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในรูปแบบ Flow Chart เพื่อแก้ไขปัญหาการไม่ได้รับแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ ทางฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดได้ดำเนินการปรับปรุงระบบแจ้งซ่อมโดยเพิ่มการแจ้งเตือนจากระบบแจ้งซ่อมมายังเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดเมื่อมีการแจ้งซ่อมเข้ามาในระบบ โดยกำหนดรูปแบบในการแจ้งเตือนดังนี้

- 1) เมื่อผู้ใช้งานเลือกประเภทในการแจ้งซ่อมเป็น “คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์” และอาคารเป็น “ประสานมิตร”

แจ้งซ่อมปัญหา / แจ้งซ่อม

วันที่ / เวลา :
17-07-2022 07:12:29

ประเภท :
คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์

อาคาร :
ประสานมิตร

บริเวณ / ชั้น / ห้อง :

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ :

- 2) ระบบจะทำการแจ้งเตือนผ่านอีเมลมายังบุคลากรภายในฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดดังภาพ

มีรายการแจ้งซ่อมใหม่ NO. 239 Inbox x

สำนักหอสมุดกลาง มศว
to songyot, me, tanawats

Thai > English [Translate message](#)

แจ้งซ่อมหมายเลข = 239

รายละเอียด : https://lib.swu.ac.th/maintenance/ma_detail.php?maid=239

ประเภท = คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์

สถานที่ = ประสานมิตร

ชั้น = ชั้น6

รายละเอียด = คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ

ผู้แจ้ง = surachai

วันที่ = 2022-07-12

เวลา = 07:52:22