

การจัดการความรู้เรื่อง แจ้งซ่อมชัดเจน ซ่อมเร็วทันใจ พร้อมใช้งาน



ชุมชนนักปฏิบัติ

แจ้งซ่อมชัดเจน ซ่อมเร็วทันใจ พร้อมใช้งาน



จุดประสงค์การทำเพื่อ

- 1) เพื่อให้การบริการซ่อมบำรุงมีรวดเร็ว ใช้งาน
ได้ทันเหตุการณ์
- 2) เพื่อให้การซ่อมมีประสิทธิภาพการใช้งานได้



ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือตัวชี้วัดที่ต้องการ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
1.	จำนวนอุบัติการณ์การแจ้งซ่อม (กลุ่มเป้าหมาย) ที่ไม่ได้ถ่ายรูปภาพแจ้งซ่อมพร้อมใบแจ้งซ่อม	< 1 ครั้ง/เดือน
2.	จำนวนอุบัติการณ์แจ้งซ่อม ด้วยรูปภาพ กลุ่มเป้าหมาย (ท่อแตก หลอดไฟดับ ชักโครกมีปัญหา ผักบัว ที่ฉีดชำระ ท่อตัน น้ำรั่ว น้ำซึม) ไม่ได้มีการดำเนินการซ่อมภายในเวลาที่กำหนด (1 วัน)	< 1 ครั้ง/เดือน
3.	จำนวนอุบัติการณ์การเกิดปัญหาไม่มีวัสดุให้ซ่อมจากปัญหาไม่มีการสำรองไว้	< 1 ครั้ง/เดือน
4.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการซ่อม	> 3.51

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหา	ปัจจัย (สาเหตุของปัญหา)
1.การซ่อม ล่าช้า	1.ใบซ่อม 1.1 ใบซ่อมรอเสนอ 1.2 ใบซ่อมรอมอบหมายให้ช่าง 1.3 ใบซ่อมหาย 1.4 ใบซ่อมค้างในแฟ้ม 1.5 ใบซ่อมเขียนไม่ชัด ไม่ครอบคลุม อาการของอุปกรณ์ที่เสีย ช่างไม่เห็นอาการอุปกรณ์ที่เสีย ไม่รู้ลักษณะของอุปกรณ์ที่เสีย ต้องไม่ดูพื้นที่ก่อน จึงจะกลับมาเตรียมอุปกรณ์ทำให้เสียเวลา

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหา	ปัจจัย (สาเหตุของปัญหา)
1.การ ซ่อม ล่าช้า	2. อุปกรณ์ 2.1 ไม่ได้แจ้งไว้/ไม่มีใบเบิก 2.2 รอไปเอาอุปกรณ์จากร้าน 2.3 ไม่มีใครไปเอาอุปกรณ์ 2.4 ผู้ที่ไปเอาอุปกรณ์ที่ร้านไม่รู้ว่าแบบใดถึงใช้ที่ช่างต้องการใช้ 2.5 ไม่ได้สำรองอุปกรณ์ 2.6 ไม่มีอุปกรณ์ในการแก้ปัญหาเฉพาะต้องยืมหน่วยงานอื่นมาใช้ เช่น เครื่องเป่าท่อตัน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหา	ปัจจัย (สาเหตุของปัญหา)
1.การซ่อม ล่าช้า	3.ไม่สื่อสาร 3.1 ไม่ได้แจ้งผลการแจ้งซ่อม 3.2 ไม่ได้ติดตามผลการซ่อม 3.3 ไม่ได้แจ้งปัญหาอุปสรรคความก้าวหน้าให้ผู้มีอำนาจแก้ไข

ขั้นตอนแสวงหาความรู้

2.1 รวบรวมสภาพปัญหา การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง นำปัญหามาร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุ

2.2 เสาะหาความรู้ ปรับระบบงานซ่อมโดยใช้ระบบ **LEAN** จาก <http://web52.phuket.psu.ac.th/qa/pqa2558/building.pdf>

2.3 ทบทวนระบบซ่อมเดิมและนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับปัญหาและปัจจัยที่พบ

ชั้นนำเอาแนวทางปฏิบัติไปปฏิบัติการแก้ปัญหาในงาน

1.

ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อการสื่อสารร่วมกัน



< งานบริการอาคารส... (29) แก้ไข

ค้นหาด้วยชื่อ

สมาชิก(29)

+ เชิญเพื่อน

 Pone Boonme

 apichart

 Kanyalee Tammaya

 Khaow Chiwatthanai
ชื่อ ข้าว ชีวธนาย

 NAM MANEERAT 🌿
JUST COME BACK TO BE ALO...

 Nikar

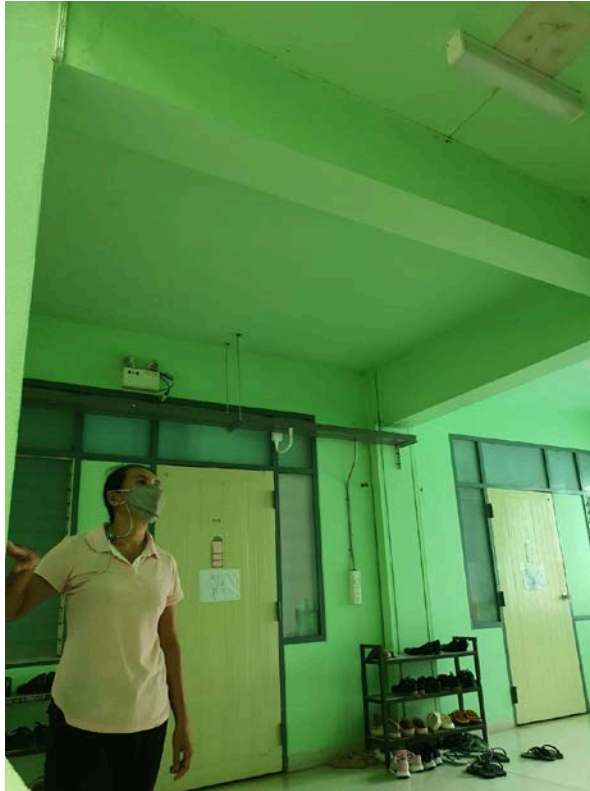
 Sumalee6565

2.

ทบทวนและกำหนด
บทบาทหน้า
ที่ของสมาชิกกลุ่ม

3.

แม่บ้านสำรวจการใช้งานของอุปกรณ์ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ



แม่บ้านแจ้งซ่อมด้วยรูปภาพ



เขียนใบส่งซ่อมและส่งใบซ่อม

ใบขออนุมัติซ่อมแซมพัสดุ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครสวรรค์
 ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....
 มีความประสงค์ขออนุมัติซ่อมแซมพัสดุประจำที่.....สำหรับรายการต่อไปนี้.....

เขียนใบส่งซ่อมและส่งใบรับ

ลงชื่อ.....ผู้แจ้งซ่อม (.....)	อนุมัติ ตำแหน่งผู้อำนวยการ
-----------------------------------	--

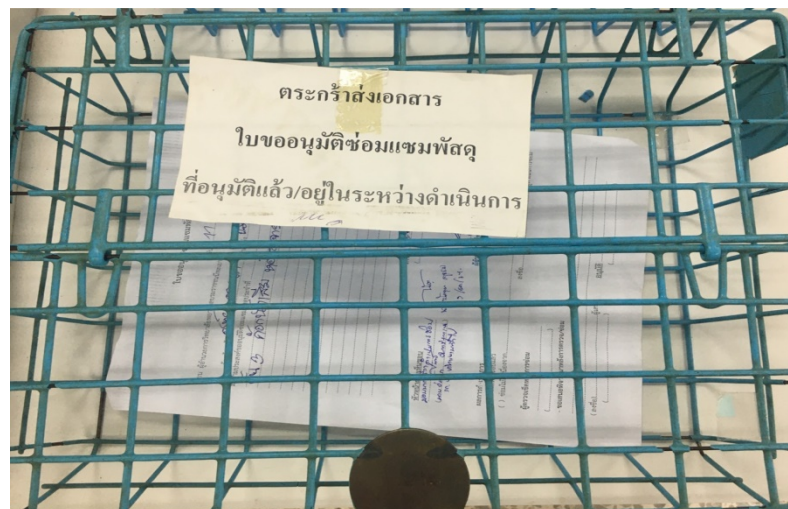
หัวหน้าฝ่ายเก็บของ
 (.....)

ผลการดำเนินการ
 () ซ่อมเรียบร้อยแล้ว
 () ซ่อมไม่ได้เนื่องจาก.....
 ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการซ่อม

ผู้ตรวจเช็คหลังการซ่อม
 (.....)

- ขอเสนอพิจารณาถึงการตรวจ/ซ่อม

(ลงชื่อ).....ผู้เสนอ	(ลงชื่อ).....อนุมัติ
(.....)	(.....)



6.

หัวหน้า.ตรวจสอบใบส่งซ่อม



7.

ช่างตรวจสอบใบส่งซ่อม



8.

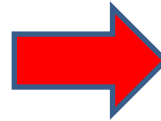
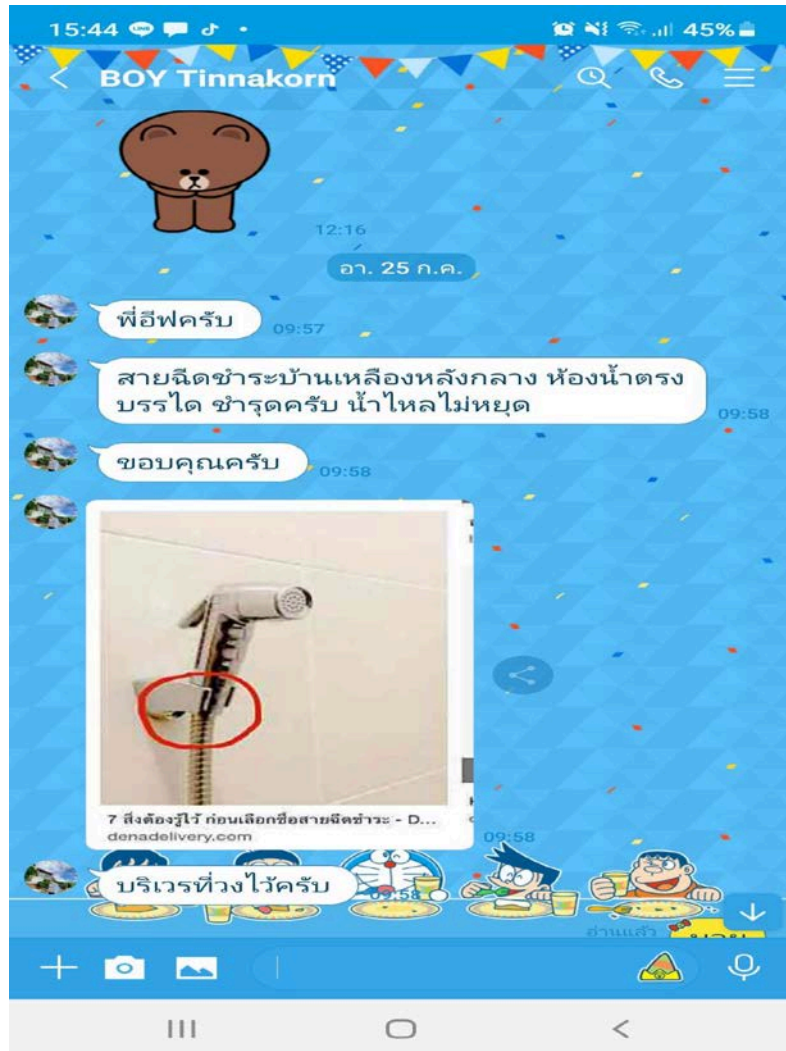


ช่างแจ้งปัญหา
และผลการซ่อม

คุณแม่บ้านรับแจ้งขอบริการซ่อม

9.

จากนักศึกษา



คุณแม่บ้านแจ้งผลการซ่อมให้

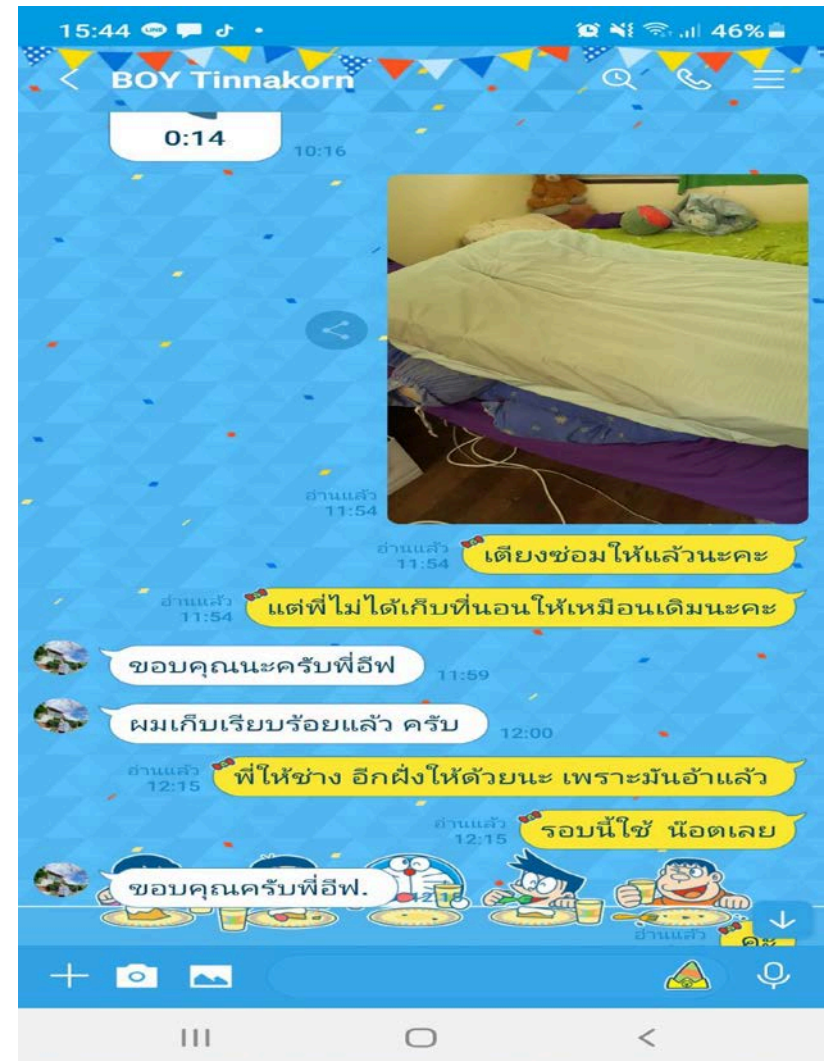
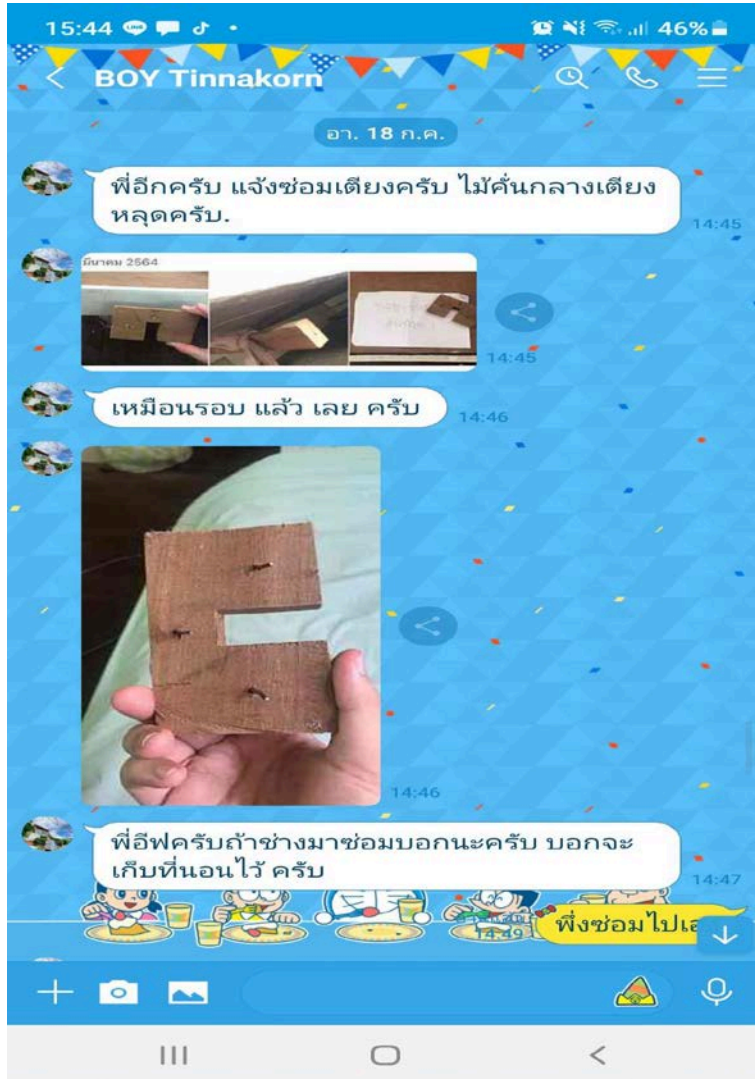
10.

นักศึกษาทราบ



คุณแม่บ้านรับแจ้งขอบริการซ่อม จากนักศึกษา

คุณแม่บ้านแจ้งผลการซ่อมให้ นักศึกษาทราบ



11.

แม่บ้านแจ้งซ่อมด่วนด้วยรูปภาพ



12.

แจ้งผลว่าช่างมาดูแลแก้ไข



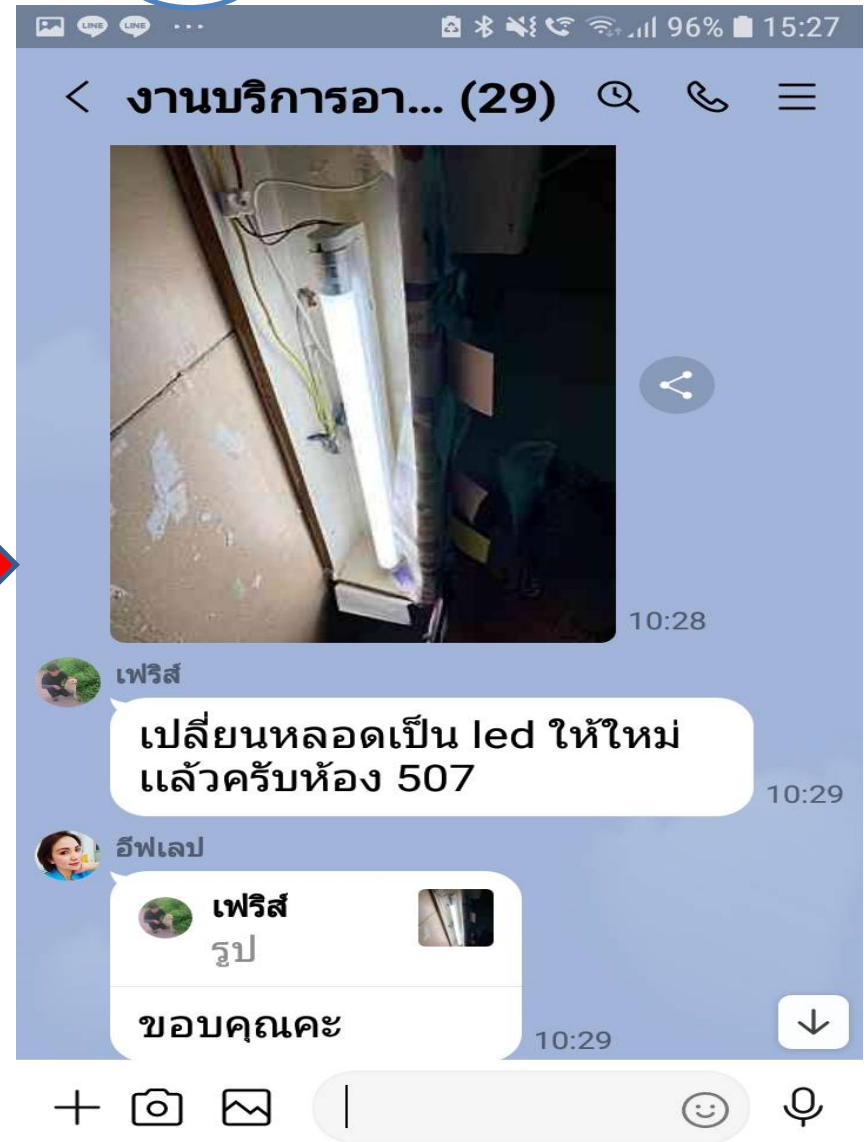
13

นักศึกษาแจ้งซ่อม ด้วยรูปภาพผ่านครูแม่บ้าน

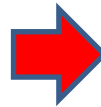


14

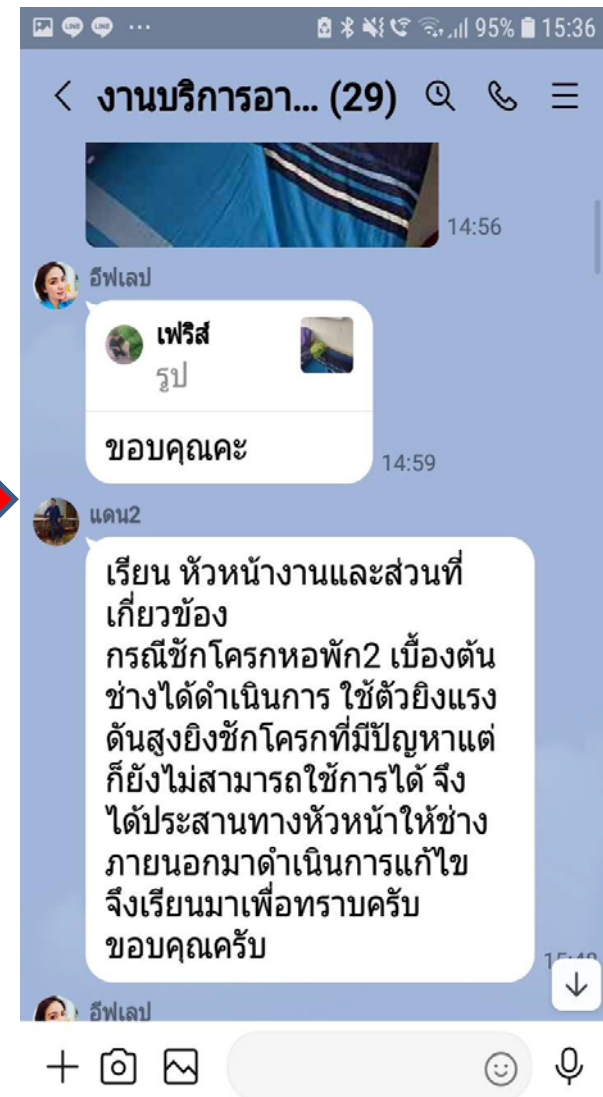
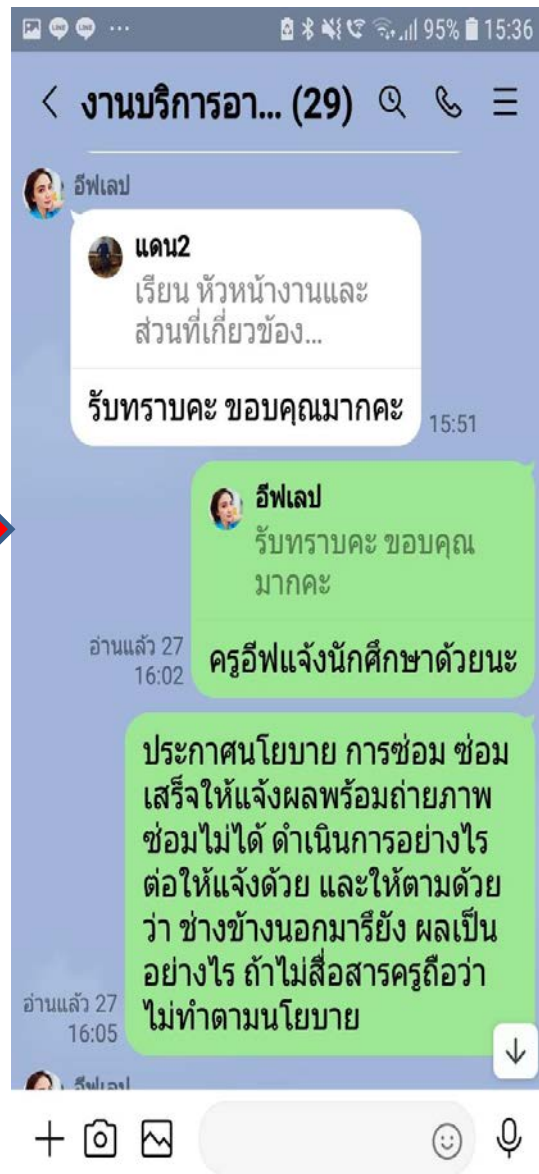
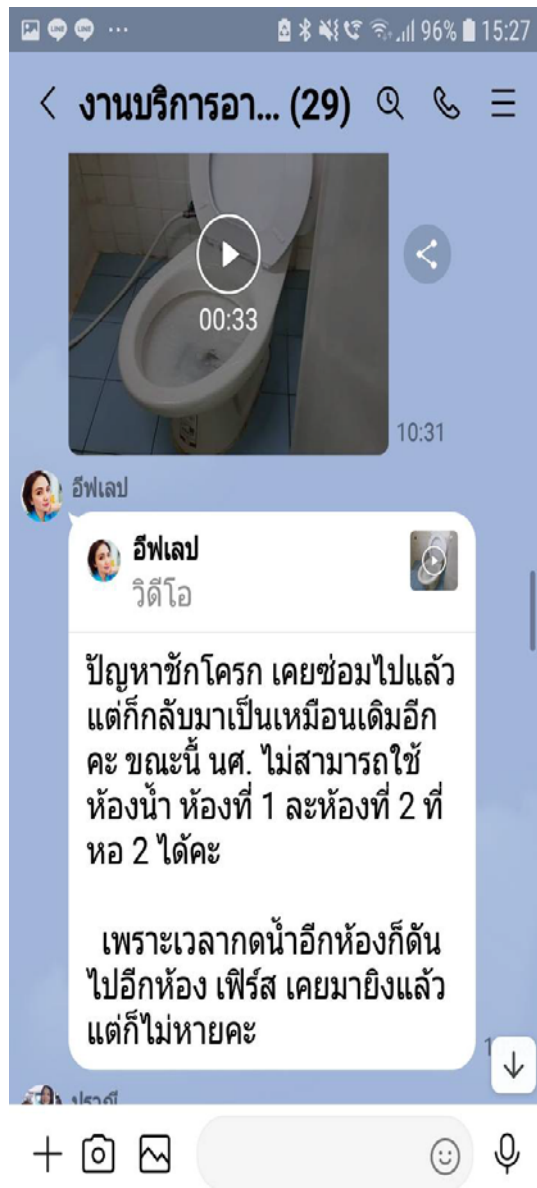
ช่างแจ้งผลการซ่อม



การสื่อสารร่วมกันระหว่างผู้แจ้งซ่อมและช่าง



การสื่อสาร ปัญหาการซ่อมที่ช่างภายในซ่อมไม่ได้



ใบขออนุมัติซื้อแบบทดสอบ

วันที่ ๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาบางละมุงราชชนนีเขตบนา

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวสุจิตานัน ศิริโคตรดี ตำแหน่ง ครูสมทบ
มีความประสงค์ขออนุมัติซื้อแบบทดสอบประจำที่หน้าตัว 1 ดังรายการต่อไปนี้

1. โทรศัพท์ 210 ซ้ำชุด
*** หมายเลข สังกัดให้เข้าห้องคอมพิวเตอร์

ลงชื่อ _____ ผู้ยื่นเรื่อง
(นางสาวสุจิตานัน ศิริโคตรดี)

หัวหน้าฝ่ายสนับสนุน
นางสาวสุจิตานัน ศิริโคตรดี
(นางสาวสุจิตานัน ศิริโคตรดี)
9/8/64 / ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาบางละมุงราชชนนี เขตบนา
= 8 มิ.ย. 2564

ผลการดำเนินการ
✓ ซื้อเรียบร้อยแล้ว
() ซื้อไม่ได้
เมื่อจาก _____
ลงชื่อ _____ ผู้ดำเนินการซ่อม
13/7/14

ผู้ตรวจเชิงหลักการซ่อม
(_____)
ขอเสนอพิจารณาทางหลักการตรวจสอบ

ลงชื่อ _____ ผู้เสนอ ลงชื่อ _____
(_____) (_____)





ช่างสำรวจอุปกรณ์ สำรองและทำ เรื่องขออนุมัติซื้อสำรองให้พร้อมใช้

ดร.กนกกริช งามงาม

บันทึกข้อความ
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา
เลขที่ ๒๔๙
วันที่ ๒๔ ส.ค. ๒๕๖๔
เวลา

ส่วนราชการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา
ที่ สธ ๑๑๐๓.๑๔.๑๐.๘/
เรื่อง ขออนุมัติเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา

ข้าพเจ้านายณัทคุณ สุธรรม ได้รับผิดชอบงานอาคารสถานที่ที่มีความประสงค์ขออนุมัติซื้อเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ ปัจจุบันได้มีสั้วแบบชักโครกติดตั้งในนี้มีเศษกระดาษทิชชูและเศษสิ่งปฏิกูลอยู่ประกอบกับวิทยาลัยยังไม่มีเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ดังกล่าว ดังนั้น งานอาคารสถานที่จึงขออนุมัติจัดซื้อเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ดังมีรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายณัทคุณ สุธรรม)

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ให้ดำเนินการ
จัดซื้อเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์
เนื่องจากวิทยาลัยยังไม่มีเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ดังกล่าว
ขอทราบว่ามีผู้ใดสนใจซื้อหรือไม่ หากมีผู้สนใจซื้อ
แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ และโปรดพิจารณา

๒๔ ส.ค. ๖๔

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา

เลขาธิการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา
ที่ สธ ๑๑๐๓.๑๔.๑๐.๘/
เรื่อง ขออนุมัติเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา

ข้าพเจ้านายณัทคุณ สุธรรม ได้รับผิดชอบงานอาคารสถานที่ที่มีความประสงค์ขออนุมัติซื้อเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ ปัจจุบันได้มีสั้วแบบชักโครกติดตั้งในนี้มีเศษกระดาษทิชชูและเศษสิ่งปฏิกูลอยู่ประกอบกับวิทยาลัยยังไม่มีเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ดังกล่าว ดังนั้น งานอาคารสถานที่จึงขออนุมัติจัดซื้อเครื่องยิงท่อแบบใช้ลมพร้อมอุปกรณ์ดังมีรายละเอียดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายณัทคุณ สุธรรม)

๒๔ ส.ค. ๖๔

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา

จัดหาครุภัณฑ์ให้แก่อ่างเพื่อ แก้ไขหาระบบท่อตัน



ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการจัดการ

ปัญหาอุปสรรค	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข
1. ช่างไม่เก็บเครื่องมือหลังซ่อมเสร็จ	1. ฝากคนอื่นเก็บ 2. จนท.พัสดุไม่ได้ตรวจเช็คซ้ำ	1. ทบทวนวิธีปฏิบัติกับช่างซ่อมเสร็จต้องคืนเครื่องมือ 2. จนท.ตรวจเช็คซ้ำทุกเย็น
2. แม่บ้าน ส่งซ่อมไม่ถ่ายรูปเขียนแต่ใบส่งซ่อม	คิดว่าไม่ฉุกเฉินหรือไม่รีบส่งผลให้การซ่อม มีความล่าช้าต้องสื่อสารเรียกตามแม่บ้านมาชี้สถานที่อาการชำรุดของอุปกรณ์	1. ทบทวนวิธีปฏิบัติกับแม่บ้านต้องถ่ายรูปส่งด้วย ทุกครั้ง
3. การซ่อมล่าช้าไม่ครบตามรายการซ่อม	อุปกรณ์สำรองไม่เพียงพอเนื่องจากช่างคนที่ 1 สำรองไว้เฉพาะของตนเอง ช่างคนที่ 2 เอาไปใช้ จึงต้องรอไปซื้อเพิ่ม	1. ทบทวนแนวปฏิบัติกับช่างให้เบิกสำรองเผื่อให้เพียงพอ 2. ดำเนินการจัดซื้อเพิ่มให้เพียงพอ

การประเมินผล

ประเภทการซ่อม	จำนวน (ครั้ง)	
	มิ.ย. 64	ก.ค.64
1.ตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ	22	20
2.อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด	13	65
3.ระบบน้ำ	7	41
4.ระบบห้องน้ำ ห้องส้วม	52	37
5. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ	34	0

ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือตัวชี้วัด

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เดือน		
			มิ.ย.64	ก.ค.64	13 ส.ค.64
1.	จำนวนอุบัติการณ์การแจ้งซ่อม (กลุ่มเป้าหมาย) ที่ไม่ได้ถ่ายรูปภาพแจ้งซ่อมพร้อมใบแจ้งซ่อม	< 1 ครั้ง/ เดือน	5	3	0
2.	จำนวนอุบัติการณ์แจ้งซ่อม ด้วยรูปภาพ กลุ่มเป้าหมาย (ต่อ แตก หลอดไฟดับ ชักโครกมีปัญหา ฝักบัว ที่ฉีดชำระ ท่อตัน น้ำรั่ว น้ำซึม) ไม่ได้มีการดำเนินการซ่อมภายในเวลาที่ กำหนด (1 วัน)	< 1 ครั้ง/ เดือน	13	6	2
3.	จำนวนอุบัติการณ์การเกิดปัญหาไม่มีวัสดุให้ซ่อมจากปัญหา ไม่มีการสำรองไว้	< 1 ครั้ง/ เดือน	6	3	0
4.	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการซ่อม	> 3.51	-	-	-
	- ด้านความรวดเร็ว		-	-	3.62
	- ด้านคุณภาพการซ่อม		-	-	3.95

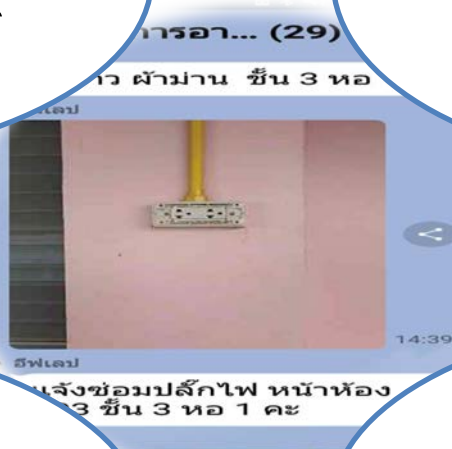
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. การทำงานเป็นทีม
ของผู้เกี่ยวข้อง ตาม
บทบาทด้วยการสื่อสาร
ในกลุ่มไลน์ต่อเนื่อง

2. การสื่อสารด้วย
รูปภาพแก่
ผู้ให้บริการต่อเนื่อง

4. การกำกับติดตาม
ปัญหาอุปสรรค แก้ไข
ปัญหา ประสาน
ผู้เกี่ยวข้อง

3.การจัดเตรียมอุปกรณ์
ที่มีคุณภาพ พร้อมใช้



ข้อจำกัดที่พบในการทำงาน

- การเปลี่ยนแปลง ไต ๆ เพื่อสู่พฤติกรรมการทำงานแบบใหม่ อาจต้องใช้เวลา ในบุคลากร บางส่วนซึ่งจำเป็นต้องทำความเข้าใจ สื่อสาร การควบคุมกำกับที่ต่อเนื่อง



สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

การบริการซ่อมจะรวดเร็วได้ มีดังนี้

- 1) การใช้ สื่อออนไลน์ช่วยในการบริการซ่อมช่วยสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและช่าง
- 2) การถ่ายภาพ อาการของอุปกรณ์ที่ชำรุดและสถานที่ตั้งให้ช่างดูอาการ ลักษณะอุปกรณ์ที่ใช้
- 3) รายงานผลการซ่อมพร้อมรูปภาพ ต่อผู้ใช้บริการและผู้บริหารทันทีหลังซ่อมเสร็จและทำต่อเนื่อง
- 4) การกำกับติดตาม ช่วยแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ หากคนช่วยช่างกรณีไม่สามารถทำคนเดียวได้ ทั้งทางสื่อออนไลน์และลงพื้นที่งานที่ต่อเนื่อง
- 5) การสำรองอุปกรณ์ที่จำเป็น ใช้อยู่เป็นประจำ ให้ปริมาณเพียงพอกับปริมาณอุปกรณ์ที่ซ่อม
- 6) จัดซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ เพื่อให้อายุการใช้งานนานขึ้น
- 7) หาเครื่องมือช่วยในการซ่อม ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาความต้องการของช่าง

การวางแผนที่ดำเนินการต่อไป

- 1 ใช้ระบบฐานข้อมูลการซ่อมบำรุงในการลงข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศในการซ่อมบำรุงที่ใช้ในการตัดสินใจได้
- 2 การจัดทำรายการบัญชีรายการอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อวางแผนการสำรวจเชิงรุก เพื่อซ่อมบำรุงโดยมีเป้าหมายในการลดปัญหาการชำรุดเสียหาย
- 3 ดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่กำหนดต่อเนื่องพร้อมถอดบทเรียน ปรับปรุงแก้ไขต่อเนื่อง