PNRU

KNOWLEDGE MANAGEMENT

แจ้งซ่อมสาธารณูปโภค ออนไลน์

จัดทำโดย : **กองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

02-5448536 www.pnru.ac.th https://e-maintenance.pnru.ac.th/login

คำนำ

การบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคภายในมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอก ปัจจุบันกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยผ่านการบริหารจัดการงานอาคาร ทรัพย์สิน และที่ดิน โดยเฉพาะงานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ประปา และระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร นักศึกษา และผู้เกี่ยวข้อง

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนา “ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์” เพื่อยกระดับกระบวนการให้บริการงานซ่อมบำรุงภายในมหาวิทยาลัยให้มีความรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ อีกทั้งยังสามารถจัดเก็บข้อมูลการซ่อมแซมในรูปแบบดิจิทัล เพื่อรองรับการบริหารจัดการแบบเชิงกลยุทธ์ในอนาคต โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับพันธกิจของกองกลาง และนโยบายของสำนักงานอธิการบดีที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

โครงการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ที่สามารถติดตามสถานะแบบ Real-Time จัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมบำรุงได้อย่างเป็นระบบ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการออกแบบการใช้งานวัสดุในอนาคต รวมถึงการวางแผนใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า อันจะนำไปสู่การพัฒนางานบริการของกองกลางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการดำเนินการการจัดการองค์ความรู้	2
โครงสร้างหน่วยงาน	2
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis)	3
ตารางวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน/ภายนอก และความคาดหวัง	4
สภาพปัญหา ความต้องการ และเหตุผลความจำเป็น	5
หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน	6
การปฏิบัติงานตามหลัก PDCA	6
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
การนำระบบการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ไปใช้	13
การเผยแพร่ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	13
หลักสำคัญในการเผยแพร่ให้ได้ผล	13

แนวทางที่มาและแนวทางการแก้ไขปัญหา

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองกลาง มี**วิสัยทัศน์**ที่สนับสนุนพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี มุ่งมั่นการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งมี**พันธกิจ**เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุวัตถุประสงค์ อำนวยความสะดวกในการให้บริการเกี่ยวกับงานอำนวยการ งานเลขานุการ งานอาคาร ทรัพย์สินและที่ดิน โดยมีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแลระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการบริหารงานสารบรรณของมหาวิทยาลัย การจัดประชุมและงานพิธีการระดับมหาวิทยาลัย ส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการบริการอย่างต่อเนื่องที่มีคุณภาพ พัฒนากระบวนการการการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน โดยงานอาคาร ทรัพย์สินและที่ดิน มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการซ่อมบำรุงระบบประปา ไฟฟ้า การกำจัดสิ่งปฏิกูล การเก็บและขนย้ายขยะมูลฝอยการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งภารกิจต่างๆ เหล่านี้ ถือเป็นปัจจัยหลักในการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร อันเป็นการสื่อสารให้กับบุคคล หน่วยงานภายนอกและองค์กรต่างๆได้รับรู้ถึงความเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงภายในมหาวิทยาลัยในปัจจุบันยังใช้รูปแบบเอกสาร แบบฟอร์ม หรือหนังสือราชการ ซึ่งมีข้อจำกัดในการติดตามสถานะของการแจ้งซ่อม ไม่สามารถระบุได้ว่า งานที่แจ้งอยู่ในขั้นตอนใด เช่น อยู่ระหว่างรอตรวจสอบ หรืออยู่ระหว่างดำเนินการซ่อม ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังไม่มีระบบจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมในรูปแบบดิจิตอล ทำให้การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและการวางแผนบำรุงรักษาในเชิงป้องกันเป็นไปได้ยากและอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจากผู้ใช้งานที่ได้รับบริการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น งานอาคาร ทรัพย์สินและที่ดิน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี จึงได้พัฒนาระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอน กระบวนการ และระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคภายในมหาวิทยาลัย โดยผู้แจ้งสามารถติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real time

2.วัตถุประสงค์

1.เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค

2.เพื่อให้สามารถติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time

3.เพื่อจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมได้อย่างเป็นระบบ

4.เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของวัสดุที่เสียบ่อย เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบการใช้งานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.เพื่อเป็นฐานข้อมูลเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์กับฐานข้อมูลวัสดุในการวางแผนและประมาณการการใช้งบประมาณ

3.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.สามารถลดขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค

2.สามารถควบคุมและติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time

3.สามารถจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมได้อย่างเป็นระบบ

4.สามารถลดปัญหาการชำรุดของวัสดุที่เกิดซ้ำซากและเพิ่มประสิทธิภาพในการออกแบบและวางแผนใช้งานวัสดุในอนาคต

5.สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์กับฐานข้อมูลวัสดุในการวางแผนและประมาณการการใช้ประมาณ

4.ขอบเขตของการดำเนินการการจัดการองค์ความรู้

4.1 ขอบเขตของระบบงานให้บริการงานซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา งานซ่อมทั่วไป และระบบปรับอากาศ ภายในมหาวิทยาลัย

4.2 ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน บุคลากร นักศึกษา แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค ผ่านแพลตฟอร์มแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์

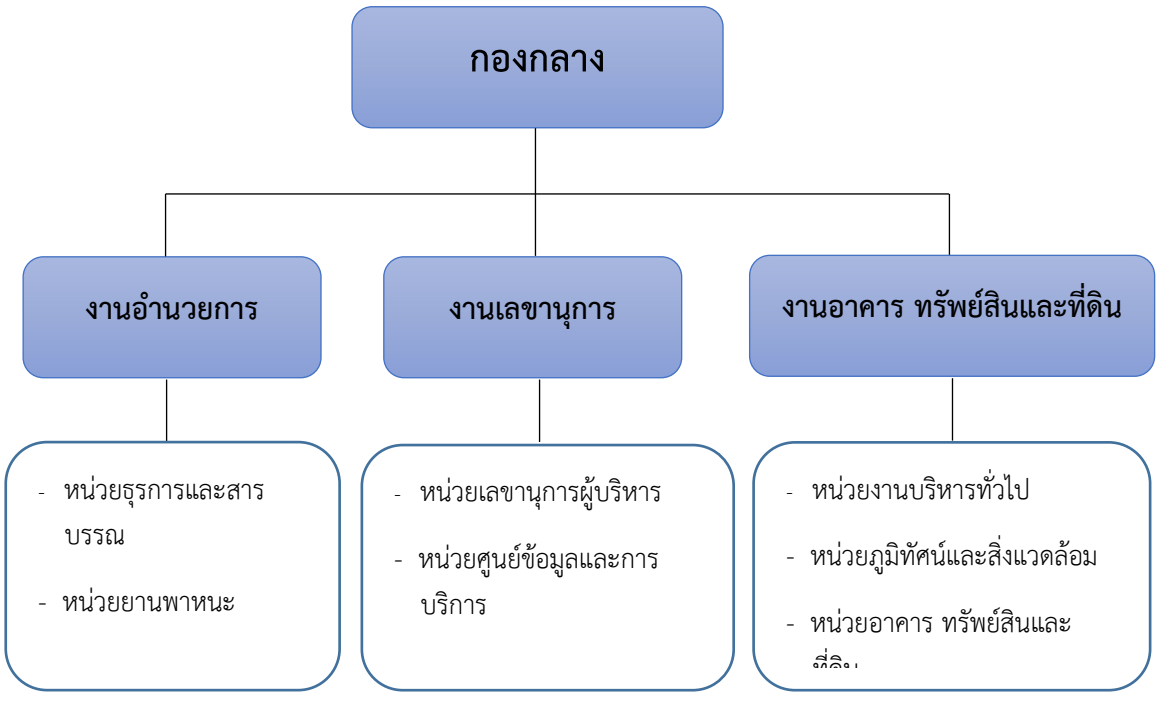
4.3 ขอบเขตของการพัฒนาระบบให้เป็น ระบบออนไลน์ เพื่อ ลดการใช้เอกสาร แจ้งปัญหาได้สะดวก เชื่อมโยงฐานข้อมูลวัสดุ มีการจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล พัฒนาไปสู่ระบบติดตามสถานะ (Tracking) ได้

4.4 ขอบเขตด้านการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการจัดการองค์ความรู้ในหน่วยงาน งานอาคารทรัพย์สินและที่ดิน โดยมุ่งเน้นการรวบรวม ประมวลผล และถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนารูปแบบบริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนางาน และสอดคล้องกับนโยบายของกองกลางในการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนพันธกิจ

4.5 ขอบเขตของผลลัพธ์ เช่น พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ รองรับการใช้งานจริง เสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง วางรากฐานสู่ระบบวิเคราะห์และบริหารข้อมูลแบบเชิงกลยุทธ์

5.โครงสร้างหน่วยงาน

โครงสร้างหน่วยงานกองกลาง ประกอบด้วย 3 งาน คือ งานอำนวยการ งานเลขานุการ และงานอาคาร ทรัพย์สินและที่ดิน



6. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT analysis)

จุดแข็ง (Strengths)

1. มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน เช่น การแจ้งซ่อมผ่าน QR Code และ Google Form สะดวกรวดเร็ว

2. มีความมุ่งมั่นด้านการพัฒนาองค์กร วิสัยทัศน์ของกองกลางและนโยบายสนับสนุนงานบริการอย่างมีคุณภาพ

3. มีบุคลากรและโครงสร้างงานรองรับชัดเจน หน่วยงานมีโครงสร้างที่แบ่งหน้าที่ชัดเจน เช่น หน่วยอาคาร ฯลฯ

4. สามารถลดขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคจากเดิมที่เป็นเอกสาร มาเป็นระบบออนไลน์

5. สามารถควบคุมและติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time

6. สามารถจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมได้อย่างเป็นระบบ

7. สามารถลดปัญหาการชำรุดของวัสดุที่เกิดซ้ำซากและเพิ่มประสิทธิภาพในการออกแบบและวางแผนใช้งานวัสดุในอนาคต

8. สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์กับฐานข้อมูลวัสดุในการวางแผนและประมาณการการใช้ประมาณ

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. ผู้ใช้งานไม่สามารถติดตามสถานะการแจ้งซ่อมได้ การแจ้งซ่อมเป็นแบบ "ทางเดียว" (One-way)

2. การกรอกแบบฟอร์มยังมีข้อจำกัด อาจซับซ้อน และไม่มีระบบช่วยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล

3. ไม่มีระบบวิเคราะห์ข้อมูลหรือ Dashboard สำหรับผู้บริหาร

4. ขาดระบบฐานข้อมูลบูรณาการกับวัสดุ/ครุภัณฑ์ ทำให้การประมาณการซ่อมบำรุงลำบาก

โอกาส (Opportunities)

1. สามารถพัฒนาเป็นระบบ Real-Time Tracking ให้ผู้แจ้งสามารถติดตามสถานะได้ เช่น อยู่ระหว่างซ่อมหรือเสร็จแล้ว

2. ต่อยอดเชื่อมโยงกับระบบจัดซื้อ/วัสดุ เพื่อประหยัดงบประมาณและวางแผนจัดหาวัสดุอย่างเหมาะสมรองรับการขยายไปยังระบบแอปพลิเคชันเต็มรูปแบบ ทั้ง iOS/Android

4. เพิ่มความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา ด้วยการบริการที่โปร่งใสและรวดเร็วสามารถใช้ข้อมูลเพื่อวางแผนเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

อุปสรรค (Threats)

1. บุคลากรบางกลุ่มอาจไม่ถนัดเทคโนโลยี ทำให้ยังต้องใช้แบบฟอร์มกระดาษควบคู่

2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือบุคลากรด้าน IT อาจชะลอการพัฒนาระบบให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

3. การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร อาจทำให้ทิศทางการพัฒนาไม่ต่อเนื่อง

4. ความไม่พร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน (เช่น อินเทอร์เน็ตบางพื้นที่) อาจทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบออนไลน์ได้สะดวก

7. ตารางวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน/ภายนอก และความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บทบาท/หน้าที่	ความคาดหวัง	ผลกระทบจากโครงการ
บุคลากรและนักศึกษา	ผู้ใช้งานระบบแจ้งซ่อม	ต้องการระบบใช้งานง่าย แจ้งได้สะดวก ติดตามสถานะได้	ได้รับบริการรวดเร็วมากขึ้น มีความพึงพอใจ
งานอาคารทรัพย์สินและที่ดิน	ผู้รับเรื่องและดำเนินการซ่อมบำรุง	ต้องการระบบที่ลดภาระงานซ้ำซ้อน จัดการข้อมูลได้ดี	สามารถจัดการงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
กองกลาง	ผู้บริหารจัดการงานบริการและกำหนดนโยบาย	คาดหวังให้ระบบช่วยเพิ่มภาพลักษณ์องค์กรและลดปัญหาเดิม	ได้ข้อมูลเชิงสถิติที่วิเคราะห์ได้ มีระบบสนับสนุนงาน
หน่วยงานสารสนเทศ/ไอที	ผู้ดูแลระบบออนไลน์	ต้องการระบบที่พัฒนาได้ต่อเนื่อง มีความปลอดภัยและเสถียร	มีภารกิจดูแลระบบและปรับปรุงต่อเนื่อง
ผู้บริหารระดับสูง (สำนักงานอธิการบดี)	กำหนดทิศทางและจัดสรรงบประมาณ	ต้องการเห็นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส	ใช้ข้อมูลจากระบบเป็นเครื่องมือในการบริหารและตัดสินใจ
หน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ (ยานพาหนะ, พิธีการ, สวัสดิการ ฯลฯ)	ผู้ใช้งานระบบ/ได้รับผลกระทบทางอ้อม	ต้องการระบบที่เชื่อมโยงและไม่สร้างภาระเพิ่ม	ได้รับประโยชน์จากการลดความซ้ำซ้อนในการประสานงาน
ช่างและทีมปฏิบัติงานภาคสนาม	ผู้ดำเนินการซ่อมจริง	ต้องการข้อมูลแจ้งซ่อมที่ชัดเจน ตรงจุด	ลดปัญหาการทำงานผิดพลาด ช่วยวางแผนการซ่อมได้ดีขึ้น

8. สภาพปัญหา ความต้องการ และเหตุผลความจำเป็น

8.1 สภาพปัญหาในระบบแจ้งซ่อมเดิม

- การแจ้งซ่อมยังใช้ เอกสารแบบฟอร์ม หรือหนังสือราชการ ที่มีขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคมากและยุ่งยาก

- ไม่สามารถ ติดตามสถานะงานซ่อม ได้แบบ Real-Time ทำให้ไม่ทราบว่างานอยู่ในขั้นตอนใด

- ไม่มีระบบ จัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อม อย่างเป็นระบบ

- ขาดความสามารถในการ ตรวจสอบย้อนกลับ และวิเคราะห์ปัญหาในระยะยาวทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการออกแบบการใช้งานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ไม่มีฐานข้อมูลเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์กับฐานข้อมูลวัสดุในการวางแผนและประมาณการการใช้งบประมาณ

8.2 ความต้องการของหน่วยงานและผู้ใช้งาน

- ต้องการระบบที่สามารถลดขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค

- ต้องการระบบที่สามารถควบคุมและติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time

- ต้องการระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมได้อย่างเป็นระบบ

- ต้องการระบบที่สามารถลดปัญหาการชำรุดของวัสดุที่เกิดซ้ำซากและเพิ่มประสิทธิภาพในการออกแบบและวางแผนใช้งานวัสดุในอนาคต

- ต้องการระบบที่สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์กับฐานข้อมูลวัสดุในการวางแผนและประมาณการการใช้ประมาณ

8.3 เหตุผลความจำเป็นในการพัฒนา

จากสภาพปัญหาในระบบแจ้งซ่อมเดิมที่ยังใช้เอกสารแบบฟอร์มหรือหนังสือราชการ ซึ่งมีขั้นตอนที่ซับซ้อนใช้เวลานาน และไม่สามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้แบบ Real-Time รวมถึงขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารจัดการและวางแผนงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจากความต้องการของหน่วยงานและผู้ใช้งานที่ต้องการระบบที่สามารถลดขั้นตอน ควบคุมและติดตามงานซ่อมได้ทันที มีฐานข้อมูลประวัติการซ่อมบำรุงและสามารถใช้ข้อมูลเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลวัสดุเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการชำรุด การออกแบบการใช้งานและการวางแผนงบประมาณได้อย่างแม่นยำ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการบริหารจัดการงานซ่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาองค์กรสู่ระบบดิจิทัล (Digital Transformation)

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามหลัก PDCA

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค เป็นการนำระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เข้ามาปรับใช้เพื่อแทนระบบการการแจ้งซ่อมเดิม ซึ่งมีด้วยกันหลายช่องทาง เช่น การแจ้งซ่อมในรูปแบบเอกสาร แบบฟอร์ม หรือหนังสือราชการ ซึ่งมีข้อจำกัดในการติดตามสถานะของการแจ้งซ่อม ไม่สามารถระบุได้ว่า งานที่แจ้งอยู่ในขั้นตอนใด เช่น อยู่ระหว่างรอตรวจสอบ หรืออยู่ระหว่างดำเนินการซ่อม ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังไม่มีระบบจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมในรูปแบบดิจิตอล ทำให้การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและการวางแผนบำรุงรักษาในเชิงป้องกันเป็นไปได้ยากและอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจากผู้ใช้งานที่ได้รับบริการ

งานอาคาร ทรัพย์สินและที่ดิน จึงได้หาวิธีการที่จะลดปัญหาดังกล่าว เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค สามารถติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time สามารถจัดเก็บข้อมูลประวัติการซ่อมได้อย่างเป็นระบบเพื่อเป็นฐานข้อมูลเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อมออนไลน์กับฐานข้อมูลวัสดุในการวางแผนและประมาณการการใช้งบประมาณ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งในการเข้าใช้ระบบดังกล่าว บุคลากร นักศึกษา แม่บ้าน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำเป็นต้องมีรหัสเข้าใช้ระบบ เป็นการออกให้โดยเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการใช้รหัสพนักงานในการเข้าใช้ระบบแจ้งซ่อม ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการแจ้งซ่อมได้ โดยดำเนินการตามหลัก PDCA ดังนี้

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
P = Plan (การวางแผน)	**วางแผนการให้บริการรับแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคผ่านระบบออนไลน์ ประกอบด้วย** - ระบุปัญหา ระบบแจ้งซ่อมเดิมเป็นเอกสาร ติดตามสถานะลำบาก ไม่มีระบบเก็บข้อมูลซ่อม - วางแผนพัฒนา โดยการออกแบบระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ให้สามารถติดตามสถานะแบบ Real-time และเก็บประวัติการซ่อมได้ - กำหนดวัตถุประสงค์การทำให้ชัดเจน เช่น การลดระยะเวลาการติดตามแบบ Real-time การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์วัสดุที่ใช้และเชื่อมโยงฐานข้อมูล - ระบุขอบเขตงานที่ชัดเจนทั้งด้านระบบ ผู้ใช้งาน ข้อมูล และผลลัพธ์ที่คาดหวัง - เชื่อมโยงพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการที่ดีขึ้น

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
D = Do (การปฏิบัติตามแผน)	**ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ประกอบด้วย** - ดำเนินการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ - กำหนดให้ผู้ใช้งาน เช่น บุคลากร นักศึกษา แม่บ้าน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่สามารถเข้าถึงระบบแจ้งซ่อมได้ - จัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล เพื่อลดการใช้กระดาษ - เริ่มใช้ระบบในบางส่วนหรือหน่วยงานนำร่อง - มีการรวบรวมองค์ความรู้จากประสบการณ์และการใช้งานจริง
C = Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)	**ประเมินผลและตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงาน เช่น** - ตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบ เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการแจ้งซ่อมลดลงหรือไม่ ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะได้จริงหรือไม่ มีข้อมูลประวัติการซ่อมที่สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ได้หรือยัง - รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน เช่น ความพึงพอใจ ปัญหาที่พบ ฟีเจอร์ที่ยังขาด - ประเมินความคุ้มค่าจากการใช้ระบบใหม่ เปรียบเทียบกับระบบเดิม
A = Act (ปรับปรุงแก้ไข)	**ดำเนินการปรับปรุงจากผลการตรวจสอบ** - ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น เพิ่มฟังก์ชันแจ้งเตือน ระบบสถิติ การรายงานอัตโนมัติ - พัฒนาระบบเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลวัสดุและการประมาณงบประมาณในอนาคต - นำผลการประเมินไปจัดทำแผนพัฒนาระยะถัดไป - ส่งเสริมการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนางานต่อเนื่อง - ขยายผลไปยังงานซ่อมบำรุงอื่น ๆ เช่น งานอาคาร งานภูมิทัศน์ หรือระบบควบคุมพลังงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ ได้อธิบายขั้นตอน การเข้าสู่ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เพื่อให้สามารถแจ้งรายละเอียดปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ขั้นตอนการตรวจสอบรายการแจ้งซ่อม จนกระทั่งการจัดเก็บข้อมูลรายงานการแจ้งซ่อมออนไลน์ เพื่อให้การปฏิบัติงานในส่วนการแจ้งซ่อมระบบสาธารณูปโภคออนไลน์ของกองกลาง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงนำเสนอขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chat) และรูปแบบข้อความ (Wording) ดังนี้

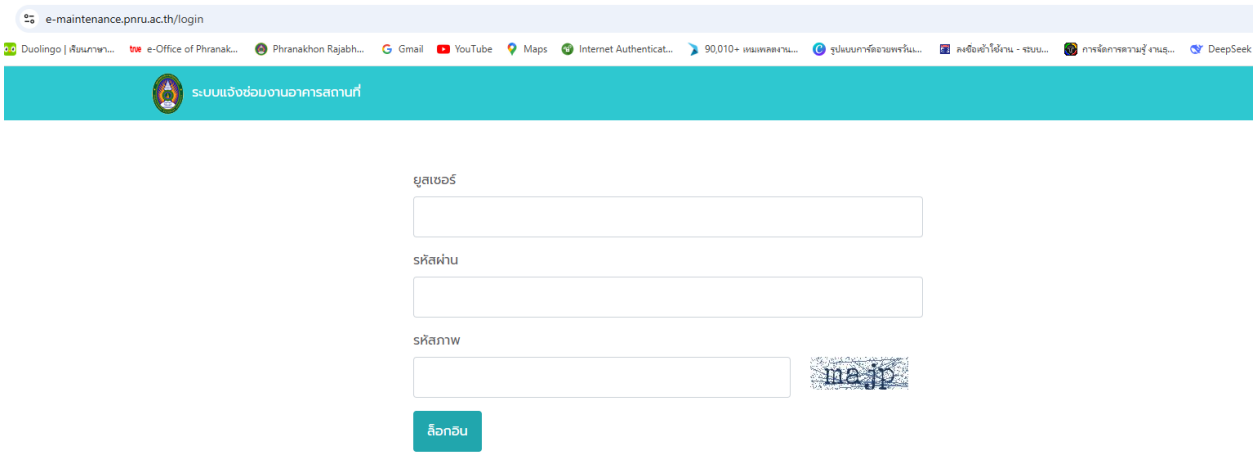
1) กระบวนการปฏิบัติงานด้านการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ขั้นตอน ให้แล้วเสร็จตามความต้องการของผู้รับบริการ ในแต่ละขั้นตอนดังนี้

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน(Flow Chat)	อธิบายขั้นตอนการทำงาน	ระยะเวลา
	เริ่มต้น		
ADMIN ที่ดูแลระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ผ่าน แพลตฟอร์มแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ผู้รับบริการ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา แม่บ้าน จ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แจ้งซ่อมสาธารณูปโภค ต่างๆ โดยการแจ้งผ่านระบบ ออนไลน์ แสกนคิวอาร์โค๊ด หรือคลิกเชื่อมต่อ ลิงก์ซึ่งปรากฏ ที่หน้าเว็บไซต์ของกองกลาง ใน เมนู แจ้งซ่อมออนไลน์ เมื่อผู้รับบริการเข้าสู่ระบบและกรอกรายละเอียดแล้วเสร็จ จากนั้นระบบจะแจ้งมายัง ADMIN ที่ดูแลระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	
ADMIN ที่ดูแลระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ตรวจสอบรายการ	ส่งงานไปยังช่างแต่ละประเภทงาน เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป	
ช่างเทคนิค	ดำเนินการซ่อมแซมตามรายการให้แล้วเสร็จ	- กรณีที่สามารถดำเนินการได้ทันที จะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว - กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ หรือมีอุปกรณ์หรือวัสดุในการซ่อมแซมไม่เพียงพอช่างจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการจัดทำรายละเอียดในการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ	
ADMIN ที่ดูแลระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ช่างเทคนิคส่งข้อมูลการดำเนินการให้กับ ADMIN	เมื่อดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จ ADMIN ที่ดูแลระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ จะ UPDATE สถานะการดำเนินการ ในระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time	

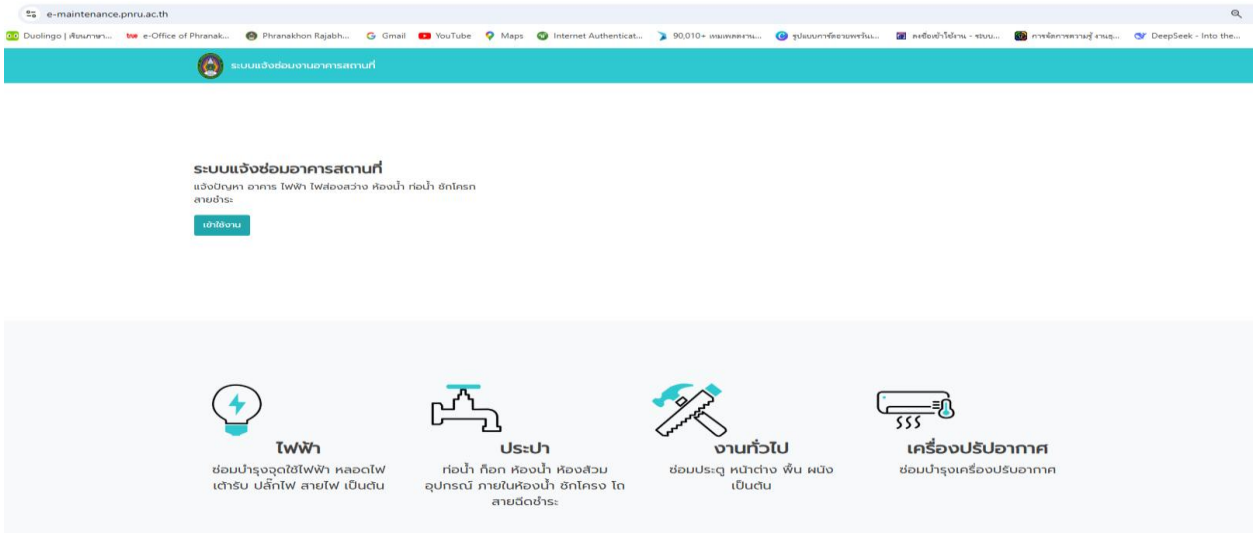
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. แสกนคิวอาร์โค๊ด ผ่านอินโฟกราฟิก หรือคลิกเชื่อมต่อ ลิงก์ ซึ่งปรากฏที่หน้าเว็บไซต์ของกองกลาง ในการแจ้งซ่อมระบบสาธารณูปโภคออนไลน์

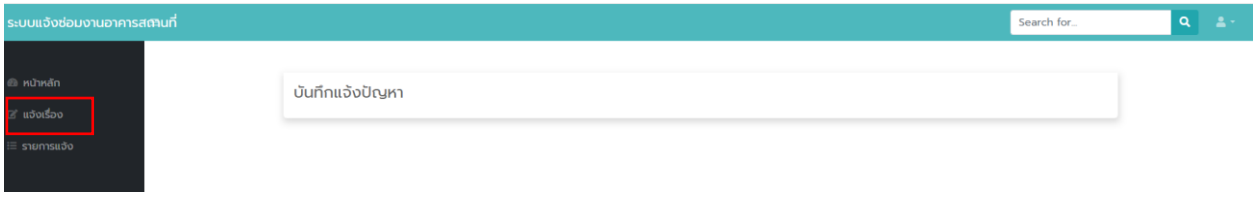
2. Log in เข้าระบบโดยใช้ ยูสเซอร์จากรหัสพนักงาน และรหัสผ่านจากรหัสการเข้าอินเตอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย



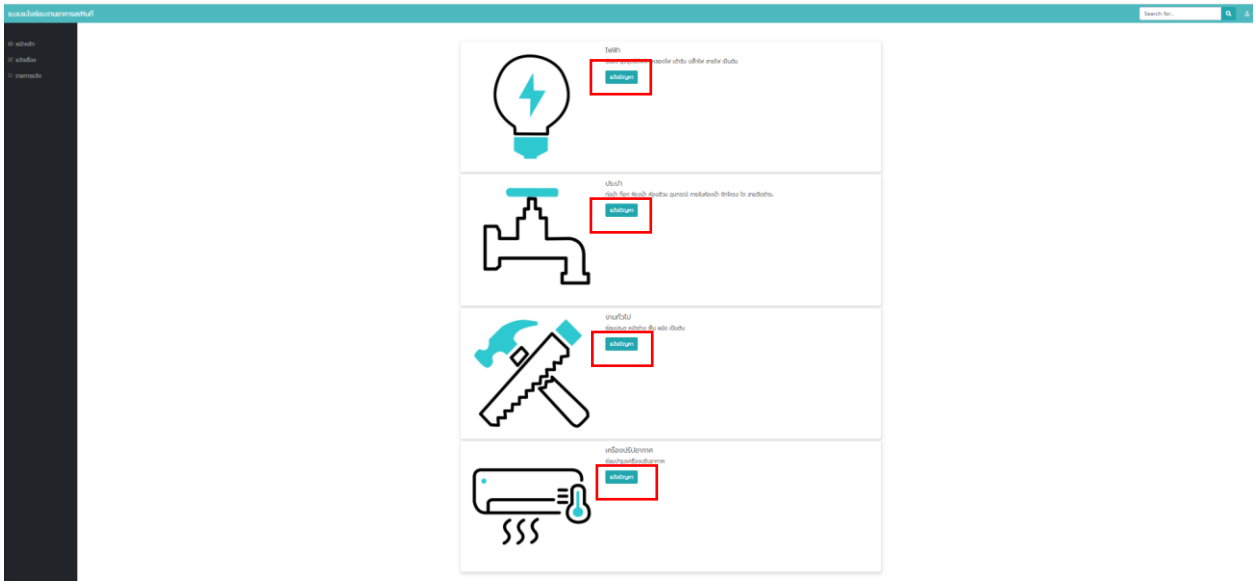
3. หน้าแสดงระบบการแจ้งซ่อม



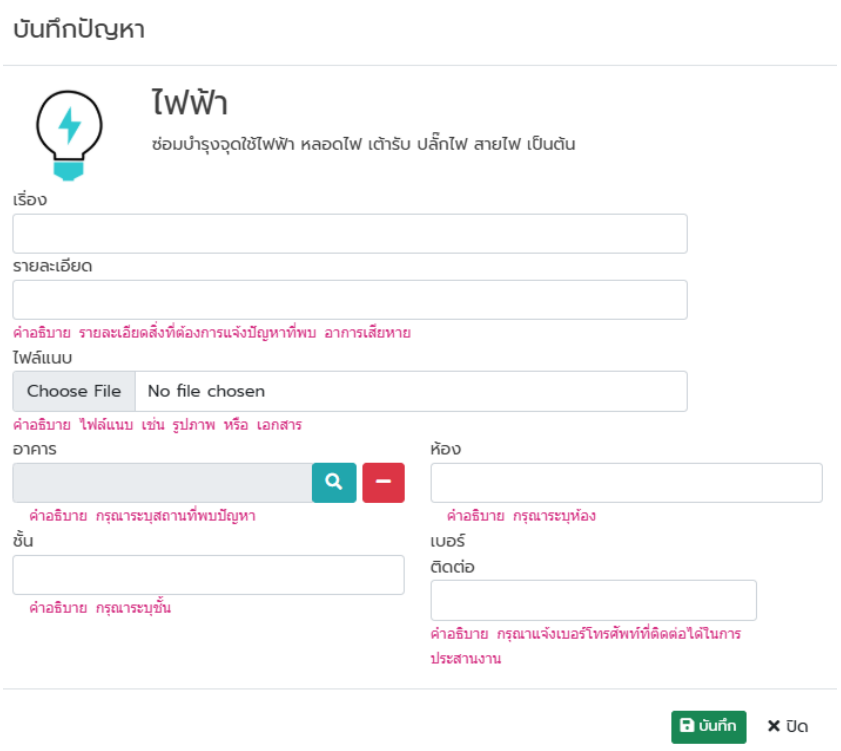
4. กดที่เมนูแจ้งเรื่อง



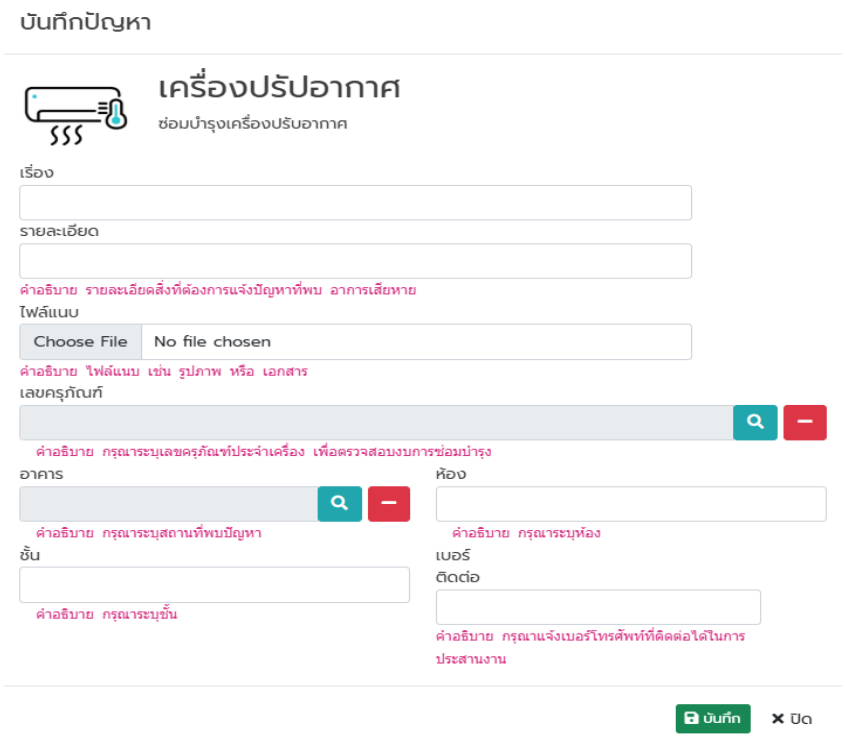
5. เลือกประเภทงานแจ้งซ่อม และตัวอย่างการแจ้งซ่อม



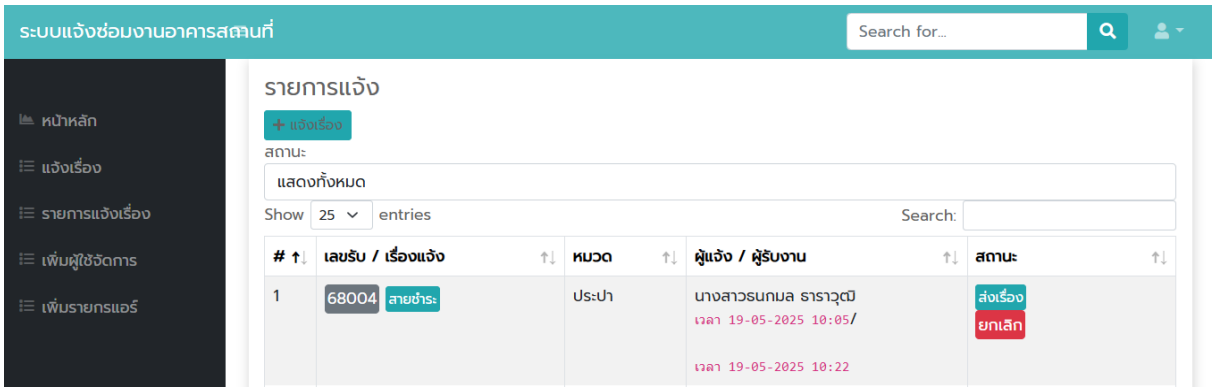
5.1 ตัวอย่างการแจ้งซ่อมงานไฟฟ้า

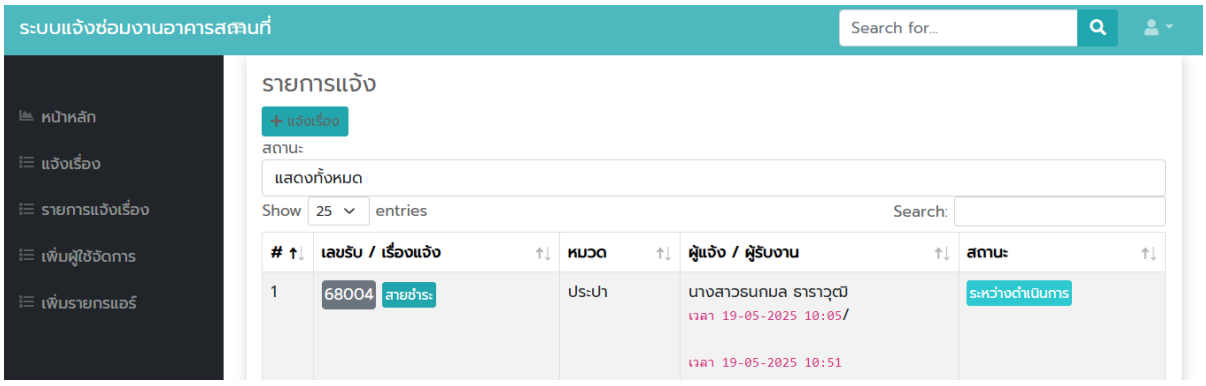


5.2 ตัวอย่างการแจ้งซ่อมงานเครื่องปรับอากาศ จะต้องกรอกเลขครุภัณฑ์เพิ่มเติม

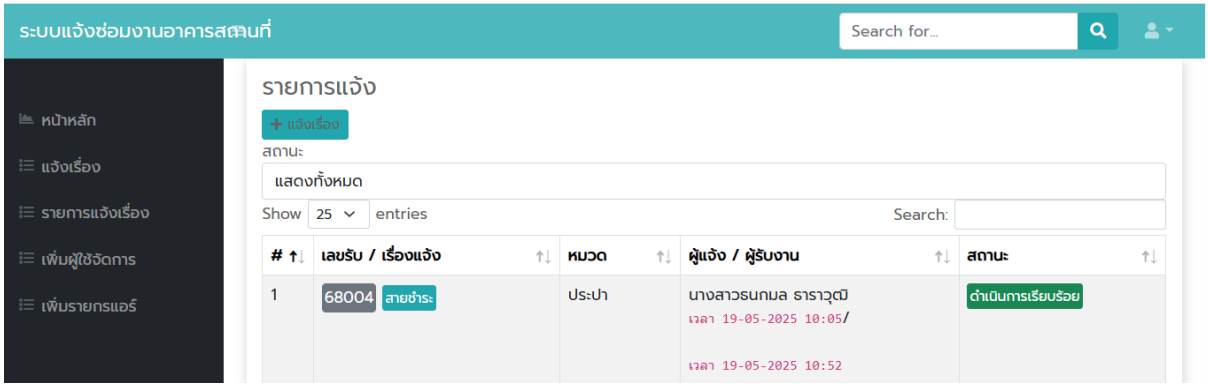


6. เจ้าหน้าที่รับเรื่องและเข้าดำเนินการตรวจสอบ/ส่งข้อมูลให้ช่างประเมินและดำเนินการซ่อมแซม





7. เจ้าหน้าที่รายงานผลและแจ้งการดำเนินการซ่อม



การนำระบบการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ไปใช้

กองกลางร่วมกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ที่ใช้งานง่าย รองรับทั้งอุปกรณ์มือถือและเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา ระบบนี้ช่วยให้การแจ้งปัญหาถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงจุด พร้อมทั้งมีระบบติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ เพิ่มความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ผู้ใช้งานสามารถติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่แจ้งได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ ระบบยังสามารถจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการในอนาคต มีฐานข้อมูลที่ปลอดภัย พร้อมมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และมีการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างยั่งยืน

การเผยแพร่ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์

กองกลางได้ดำเนินการสร้างการรับรู้และส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการรายงานปัญหาสาธารณูปโภค เพื่อให้ระบบสามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุด การเผยแพร่เน้นสร้างความเข้าใจผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หลากหลายรูปแบบ เช่น การจัดทำอินโฟกราฟิกแนะนำขั้นตอนการใช้งานระบบและเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ขององค์กร และสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook Line TikTok และ YouTube นอกจากนี้ ยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางของหน่วยงาน เช่น เสียงตามสายในพื้นที่ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การจัด Workshop หรือการอบรมให้แก่ผู้ใช้งานเพื่อเสริมสร้างความรู้และความมั่นใจในการใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสำคัญในการเผยแพร่ให้ได้ผล

หลักการ	รายละเอียด
เข้าถึงง่าย	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และชัดเจน
สม่ำเสมอ	ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้และจดจำ
มีตัวอย่างให้เห็นผลลัพธ์	แสดงกรณีศึกษาหรือความสำเร็จจากการแจ้งซ่อมจริง
มีช่องทางให้สอบถามเพิ่มเติม	งานอาคาร ทรัพย์สินและที่ดิน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ภาคผนวก

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

ชื่อหน่วยงาน : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

เป้าหมาย KM : ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ร้อยละ 70

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การบ่งชี้ความรู้	- วิเคราะห์ปัญหาการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคในอดีต	ต.ค.-ธ.ค. 67	ร้อยละของความต้องการใช้งานระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ที่สามารถแก้ไขปัญหาและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	ฐานข้อมูลปัญหาการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคในอดีต	-	กองกลาง	ดำเนินการแล้ว
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	- ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์จากสื่อสังคมออนไลน์ - ประชุมร่วมกับสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพัฒนาระบบการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ม.ค.-มี.ค. 68	ร้อยละของความพึงพอใจในการทดลองใช้ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	มีระบบทดลองการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	ระบบทดลองการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	-	กองกลาง	ดำเนินการแล้ว
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	- จัดทำฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบประปา งานทั่วไป และระบบปรับอากาศ - พัฒนาแพลตฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคให้เป็นระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงการแจ้งซ่อมได้ง่าย	เม.ย.-มิ.ย. 68	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในแพลตฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	มีแพลตฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ที่ใช้งานได้ง่าย	แพลตฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	-	กองกลาง และสำนักวิทยบริการฯ	ดำเนินการแล้ว

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	- รวมรวมข้อมูลรายงานการแจ้งซ่อม - จำแนกจัดกลุ่มข้อมูลตามประเภทปัญหาและความเร่งด่วน - วิเคราะห์ข้อมูลหาสาเหตุการแจ้งซ่อมซ้ำซากและวัดค่าเฉลี่ยระยะเวลาการซ่อม - เปรียบเทียบและสรุปบทเรียนว่าวิธีใดได้ผลดีที่สุด หรือปัจจัยใดที่ทำให้งานเกิดความล่าช้า - กลั่นกรองมาเป็นองค์ความรู้ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย โดยการจัดทำกระบวนการแจ้งซ่อมในรูปแบบอินโฟกราฟิก เพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	ก.ค.-ก.ย.68	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกระบวนการแจ้งซ่อมในรูปแบบอินโฟกราฟิก	มีกระบวนการแจ้งซ่อมในรูปแบบอินโฟกราฟิก	การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอินโฟกราฟิก	-	กองกลาง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
5	การเข้าถึงความรู้	- พัฒนาเว็บไซต์ที่เข้าถึงการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ได้ง่าย - ประชาสัมพันธ์การแจ้งซ่อมในรูปแบบอินโฟกราฟิก	ต.ค.-ธ.ค. 68	จำนวนผู้เข้าถึงเว็บไซต์การแจ้งซ่อมระบบสาธารณูปโภคออนไลน์	- ผู้ใช้บริการเข้าถึงการแจ้งซ่อมได้ง่าย	เว็บไซต์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี	-	กองกลาง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	- พัฒนาเทคโนโลยีระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์จากข้อเสนอของเจ้าหน้าที่และผู้ที่ใช้จริง	ปีงบประมาณ 2569	จำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	ส่งเสริมและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ร่วมกัน	ระบบการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน/ Line Official ขององค์กร/ โทรศัพท์	-	กองกลาง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ
7	การเรียนรู้	- ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์เชิงรุก เช่น Facebook/ Line Official ขององค์กร	ปีงบประมาณ 2569	ผู้ใช้บริการพึงพอใจร้อยละ 70	ผู้ใช้งานเข้าใจในระบบการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์และสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง	แบบสำรวจความพึงพอใจในระบบการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์	-	กองกลาง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ

บันทึกข้อความ
ขอความอนุเคราะห์เขียนโปรแกรม
ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โทร. ๔๘๕๓๖
ที่ กอค.๐๙๒๕/๒๕๖๗ **วันที่** ๑๐ ธันวาคม ๒๕๖๗
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เขียนโปรแกรม ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์
เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีการจัดทำระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ ผ่าน QR Code ซึ่งผู้ใช้บริการทุกคน สามารถแสกน QR Code แจ้งซ่อม ที่สร้างขึ้นโดยเชื่อมโยงกับ Google Form ผ่านอุปกรณ์การสื่อสารโทรศัพท์มือถือทั้งระบบ Android และ IOS ซึ่งเป็นการแจ้งโดยผู้รับบริการฝ่ายเดียว ผู้รับบริการไม่สามารถติดตามกระบวนการแจ้งซ่อมได้ นั้น

ในการนี้ กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม จึงขอความอนุเคราะห์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เขียนโปรแกรม ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์ เพื่อให้ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคของมหาวิทยาลัย มีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ผู้รับบริการสามารถแจ้งซ่อมพร้อมติดตามสถานะการดำเนินงานได้ และหน่วยที่ให้บริการสามารถตรวจสอบวิเคราะห์งานได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์

(นายสมประสงค์ โชคลาภ)
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตารางการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค
ระยะที่ 1 – ปัจจุบัน

ตารางการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค ระยะที่ 1 – ปัจจุบัน

ลำดับ	รายการ	การพัฒนา			หมายเหตุ
		ระยะที่ 1	ระยะที่ 2	ระยะที่ 3	
1.ช่องทางการแจ้งซ่อม					
1.1	การแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคด้วยกระดาษหรือโทรศัพท์	✓			การแจ้งแบบเดิม ไม่สะดวกและล่าช้า และผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าจะติดต่อแจ้งซ่อมช่องทางใด
1.2	ระบบการแจ้งซ่อมผ่านการแสกน QR Code และกรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Google form		✓		ง่ายต่อการแจ้งซ่อมและเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ แก้ไข และพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของมหาวิทยาลัย
1.3	ระบบการแจ้งซ่อมผ่านการแสกน QR Code และกรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมใน แพลตฟอร์ม การแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคออนไลน์			✓	ง่ายต่อการแจ้งซ่อมและนำข้อมูลปัญหาในการแจ้งซ่อมและการใช้งานจากระบบการแจ้งซ่อมผ่านการแสกน QR Code และกรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Google form พัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2.การแนบภาพประกอบการแจ้งซ่อม					
2.1	ต้องปริ้นท์รูปแนบใบแจ้งซ่อมฯ	✓			มีข้อจำกัดกับบุคคลบางกลุ่มที่ต้องการแนบภาพประกอบการแจ้งซ่อม เช่น แม่บ้านและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เนื่องจากไม่มีคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นท์
2.2	สามารถอัปโหลดรูปภาพ ประกอบการแจ้งข้อมูลเข้าระบบได้เลย		✓	✓	ทำให้ทราบปัญหาและวางแผนการซ่อมได้อย่างรวดเร็ว

ลำดับ	รายการ	การพัฒนา			หมายเหตุ
		ระยะที่ 1	ระยะที่ 2	ระยะที่ 3	
3.การรับเรื่องในการแจ้งซ่อม					
3.1	เวลาราชการ	✓			เวลาทำการ 08.30 – 16.30 น. เนื่องจากเป็นการการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคด้วยกระดาษหรือโทรศัพท์ ต้องมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่อง
3.2	ตลอดเวลา		✓	✓	สามารถแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากสามารถสามารถบันทึกข้อมูลในระบบ
4.ความสะดวกรวดเร็วในการติดตามผลการดำเนินการ					
4.1	ติดตามผ่านการโทรสอบถามหน่วยงาน	✓	✓		ไม่สามารถ ติดตามสถานะงานซ่อม ได้แบบ Real-Time ทำให้ไม่ทราบว่างานอยู่ในขั้นตอนใด หรือมีความยุ่งยากในการประสานติดตาม
4.2	ติดตามผ่านระบบแบบ Real Time			✓	สามารถติดตามสถานะของการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคได้แบบ Real-Time

แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค (ระยะที่ 1)

แบบฟอร์มแจ้งซ่อมระบบสาธารณูปโภค

กองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

เลขที่รับ...../25..... **หน่วยงานที่แจ้ง**.....

วันที่รับแจ้ง...../...../25..... **วันที่**...../...../.....

เวลา.....น.

เรียน ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

งานที่แจ้งซ่อม **สถานที่แจ้งซ่อม** อาคาร.....

☐ ประปา ชั้น.....ห้อง.....โทรศัพท์ติดต่อ.....

☐ ไฟฟ้า **สาเหตุเบื้องต้น** .....

☐ ห้องน้ำ – ห้องส้วม .....

☐ ประตู ลงชื่อ..... ผู้แจ้ง

☐ หน้าต่าง (.....)

☐ อื่นๆ ..... (คนงาน/เจ้าหน้าที่/อาจารย์ (ประจำอาคาร)

ลงชื่อ..... รับทราบ

(.....)

หัวหน้า/รองหัวหน้า (ประจำอาคาร)

ความคิดเห็น

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการกองอาคารสถานที่ฯ

การปฏิบัติงาน

รายละเอียดการซ่อม.....

.....

.....

ปัญหาการปฏิบัติงาน.....

.....

.....

ผลการปฏิบัติงาน.....

.....

.....

.....

	วัสดุที่ใช้ซ่อมแซม	จำนวน
1		
2		
3		
4		
5		

ลงชื่อ.....)

(.....)

ช่างที่ได้รับมอบหมาย

รายงานผลการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค

☐ งานเสร็จเรียบร้อย ลงชื่อ.....รับทราบ

☐ อยู่ในระหว่างดำเนินการ (.....)

☐ ยังไม่ได้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่/ผู้แจ้ง (ประจำอาคาร)

ลงชื่อ..... รับทราบ

(.....)

หัวหน้า/รองหัวหน้า (ประจำอาคาร)

บันทึกขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ
อาคารปฏิบัติการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (อาคาร ๓)

งานอาคาร ทรัพย์สิน และที่ดิน
เลขที่รับ 555/2568
วันที่ 20 พ.ค. 68
เวลา 07:50 น.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
เลขที่รับ 1208/2568
วันที่ 15 พ.ค. 68
เวลา 16:10 น.

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โทร.๐๒-๕๔๔-๘๔๖๐-๖๑

ที่ มส. ๐๖๘๑/๒๕๖๘ **วันที่** ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ อาคารปฏิบัติการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (อาคาร ๓)

เรียน อธิการบดี

เนื่องด้วย ในวันอังคารที่ ๑๓ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๘ สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชั้น ๑ อาคาร ๓ ห้อง ๓๑๘ เครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานคณะฯ เสียทั้งหมด จำนวน ๕ เครื่อง (ทุกเครื่องภายในสำนักงาน) ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานฯ ไม่มีความสะดวกต่อผู้มารับบริการ และมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จากนั้น ทางคณะฯ ได้มอบหมายให้งานพัสดุ ครุภัณฑ์ของคณะฯ ประสานแจ้งงานอาคารสถานที่ฯ เพื่อเข้ามาตรวจสอบเครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานฯ และพบว่าเครื่องปรับอากาศที่เสีย ไม่สามารถแก้ไขได้

ทั้งนี้ จากการสำรวจของงานพัสดุครุภัณฑ์คณะฯ ในอาคารสำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (อาคาร ๓) พบว่ามีเครื่องปรับอากาศภายในอาคาร ๓ ที่เสียรวมกัน จำนวน ๕๐ เครื่อง และทางคณะฯ ได้ทำบันทึกข้อความไปยังกองอาคารและสถานที่ เพื่อแจ้งซ่อมครั้งที่ ๑ ที่ มส.๐๓๔๔/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๘ และบันทึกข้อความแจ้งซ่อมครั้งที่ ๒ ที่ มส. ๐๖๑๑/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๘ และได้ทำส่งใบรายงานการแจ้งซ่อมเครื่องปรับอากาศ ก่อนหน้านี้อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี๒๕๖๗

จึงขอความอนุเคราะห์ ให้งานอาคารสถานที่ฯ ดำเนินการจัดจ้างซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ อาคาร ๓ ตามรายละเอียดที่แจ้ง เพื่อไม่ให้มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานสำนักงาน การจัดการเรียนการสอน การทำงานของคณาจารย์ และการจัดกิจกรรมของคณะฯ ก่อนวันเปิดภาคเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรด

๑. ทราบ

๒. แจ้งให้งานอาคารฯดำเนินการซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ อาคาร ๓ ทั้งหมด

๓. หรือสั่งการตามเห็นสมควร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เมธี ทรัพย์ประสพโชค)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

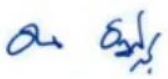
๑๕ พ.ค. ๖๘ เวลา ๑๓:๒๙:๒๕ Non-PKI Server Sign

Signature Code : RABCA-DcARA-AoADM-AOABF

ความเห็น/ข้อสั่งการที่ ๑

เรียน อธิการบดี (ผ่าน ผู้ช่วยฯ อิสรี)

1. คณะมนุษยศาสตร์ฯ ขอความอนุเคราะห์ "ซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ" จำนวน 5 เครื่อง ณ ห้อง 318 อาคาร 3
2. เพื่อโปรดพิจารณา
3. เห็นควรแจ้ง กองกลาง (งานอาคารฯ)



(นางสาวธนกมล ธาราวุฒิ)

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานบริหารทั่วไป

๑๖ พ.ค. ๖๘ เวลา ๑๐:๐๔:๑๖ , Non-PKI Server Sign , Signature Code : NABDA-EIAOA-BEAEE-AOQBG

ความเห็น/ข้อสั่งการที่ ๒

(นายสมประสงค์ โชคลาภ)

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการกองกลาง

๑๖ พ.ค. ๖๘ เวลา ๑๒:๓๑:๕๑ , Non-PKI Server Sign , Signature Code : QgA๑A-DYAQQ-BGADU-ANgAz

ความเห็น/ข้อสั่งการที่ ๓

ทราบ/ดำเนินการตามเสนอ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อิสรี ศรีคุณ)

ผู้ช่วยอธิการบดี

๑๙ พ.ค. ๖๘ เวลา ๑๕:๑๖:๒๑ , Non-PKI Server Sign , Signature Code : MAA๒A-DMAMw-A๑AEU-AOQA๑

ความเห็น/ข้อสั่งการที่ ๔

มอบคุณเจษฎาพรและคุณวัชรินทร์ ประสานดำเนินการ

(นายสมประสงค์ โชคลาภ)

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการกองกลาง

๒๐ พ.ค. ๖๘ เวลา ๑๑:๔๑:๕๔ , Non-PKI Server Sign , Signature Code : RgAzA-DEAQg-AwADE-AMgA๓

แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค
ผ่าน QR Code (ระยะที่ 2)

แจ้งซ่อม ออนไลน์

ง่ายๆ แค่ใช้โทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์
แจ้งได้ด้วยตนเอง สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเดินไกล!
โดย Scan QR Code
หรือ เข้าเว็บไซต์

ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

http://forms.gle/h5CNhd1txDny9Ymj8

www.pnru.ac.th

หรือ
ผ่านเว็บไซต์โรงเรียน
คลิกที่นี่!

วิธีการ เข้าที่แอพพลิเคชั่น ไลน์ (Line) ในโทรศัพท์มือถือ LINE
จากนั้นไปที่เมนู เพื่อน (Friends) >เลือกที่ เพิ่มเพื่อน (Add Friends) >เลือกที่ QR Code จากนั้นนำมา Scan QR Code
หากท่านใช้มือถือระบบปฏิบัติการ ios สามารถใช้กล้องถ่ายรูปสแกนได้เลยทันที

ติดตั้งในห้องน้ำส่วนกลาง

ติดตั้งในลิฟต์

ทดลองใช้โดยเจ้าหน้าที่

ทดลองใช้โดยเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

แบบฟอร์มแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค

เป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของผู้ให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการในการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผ่าน QR CODE

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

1 1.ผู้แจ้ง *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- นักศึกษา
- อื่น ๆ

2 2.ชื่อผู้แจ้ง (ชื่อ-นามสกุล) *

3 3.เบอร์โทรติดต่อ ในกรณีต้องการข้อมูลความเสียหายเพิ่มเติม (โทร.xxx-xxxx) *

4 4.งานที่แจ้งฯ

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ประปา
- ไฟฟ้า
- ห้องน้ำ - ห้องส้วม
- ประตู
- หน้าต่าง
- อื่น ๆ

5 5.สาเหตุเบื้องต้น (เช่น สายฉีดชำระชำรุด/หลอดไฟเสียเปิดไม่ติด) *

6 6.สถานที่แจ้งซ่อม (เช่น อาคาร 4 ชั้น 4 ห้องน้ำหญิงห้องที่ 2 ขวามือ) *

7 7.แนบรูปถ่าย /วิดีโอ (อัปโหลดไฟล์) *

ไฟล์ที่ส่ง:

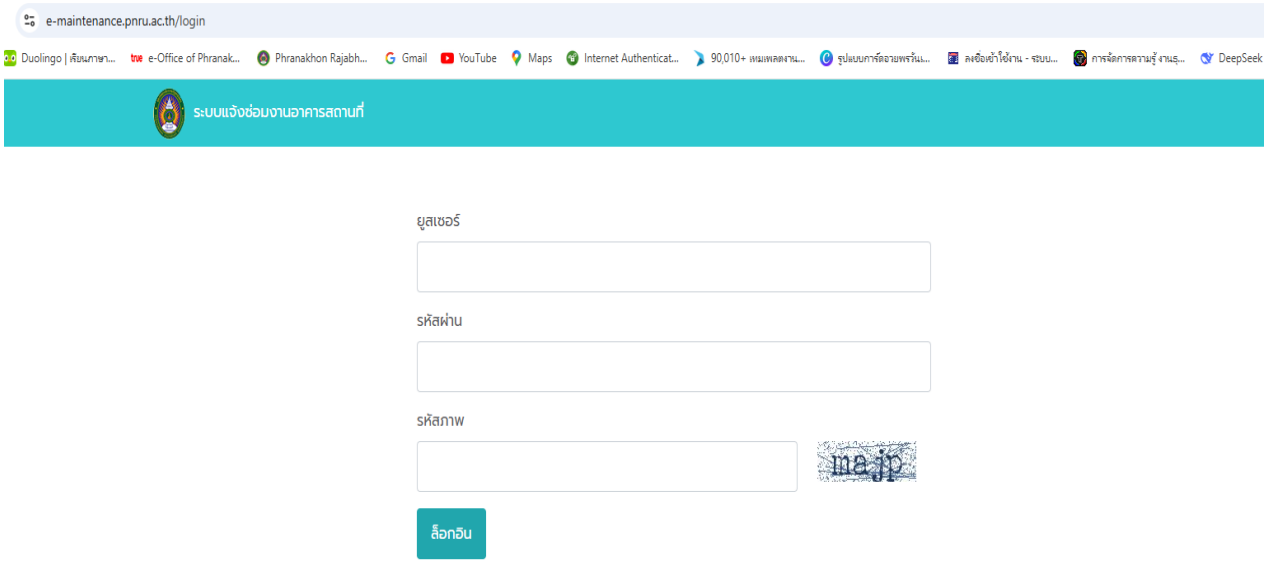
เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอร์ม

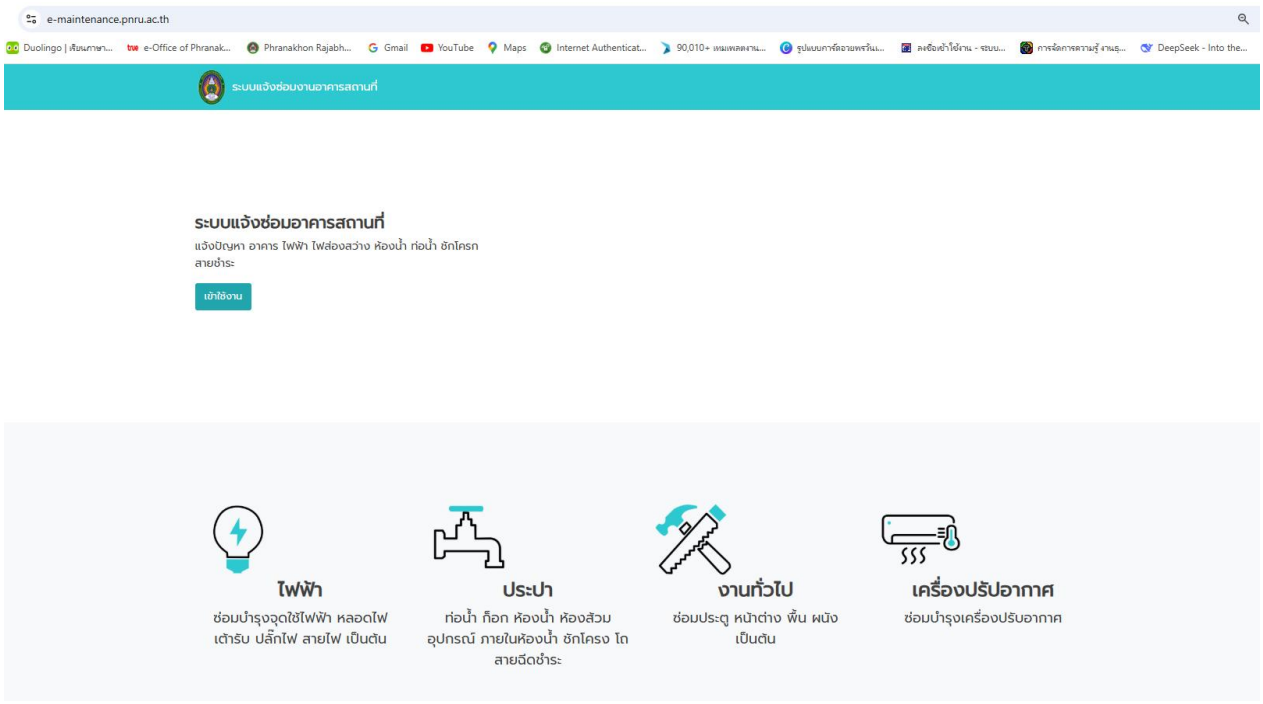
แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค
ผ่าน QR Code (ระยะที่ 3)

1. แสกนคิวอาร์โค๊ด ผ่านอินโฟกราฟิก หรือคลิกเชื่อมต่อ ลิงก์ ซึ่งปรากฏที่หน้าเว็บไซต์ของกองกลาง ในการแจ้งซ่อมระบบสาธารณูปโภคออนไลน์

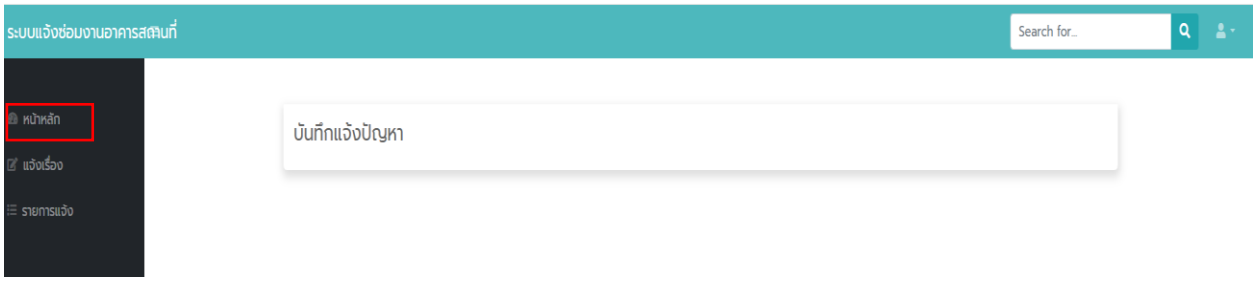
2. Log in เข้าระบบโดยใช้ ยูสเซอร์จากรหัสพนักงาน และรหัสผ่านจากรหัสการเข้าอินเตอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย



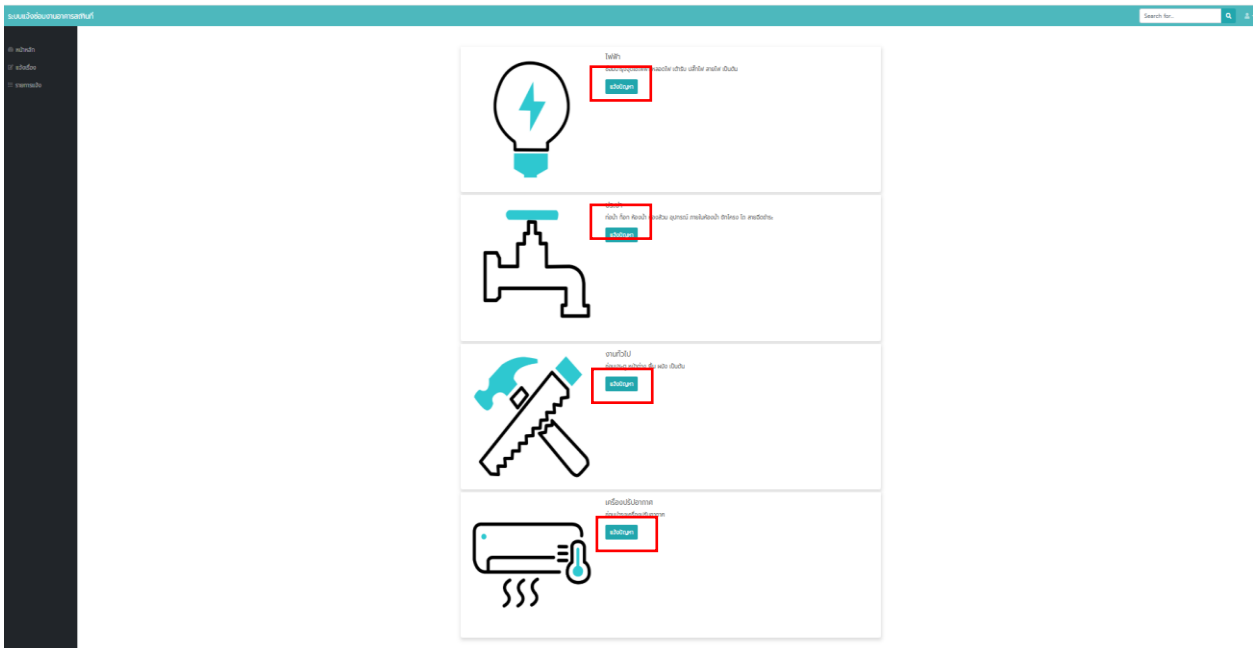
3. หน้าแสดงระบบการแจ้งซ่อม



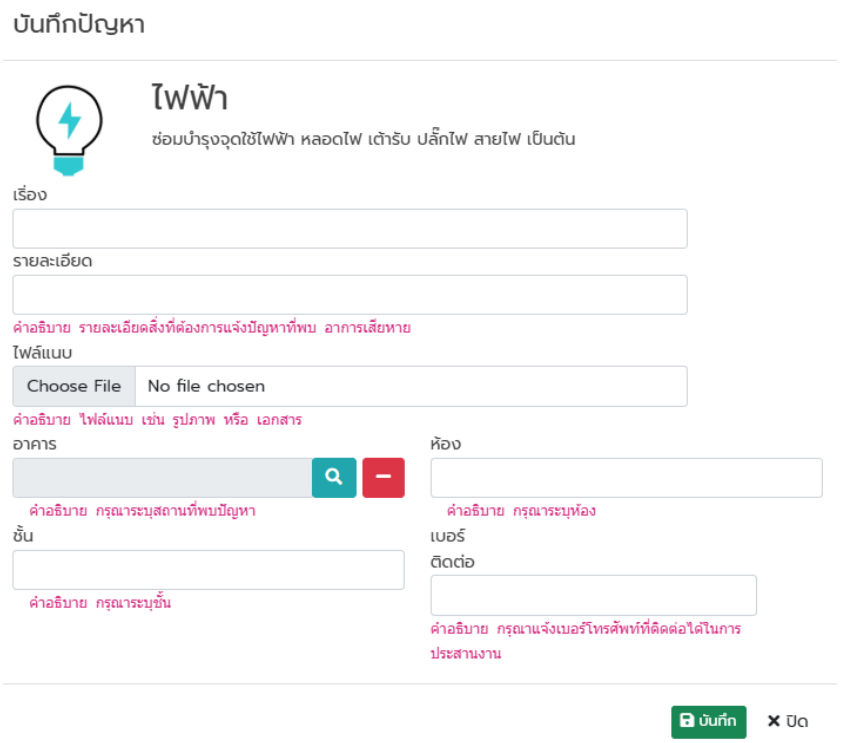
4. กดที่เมนูแจ้งเรื่อง



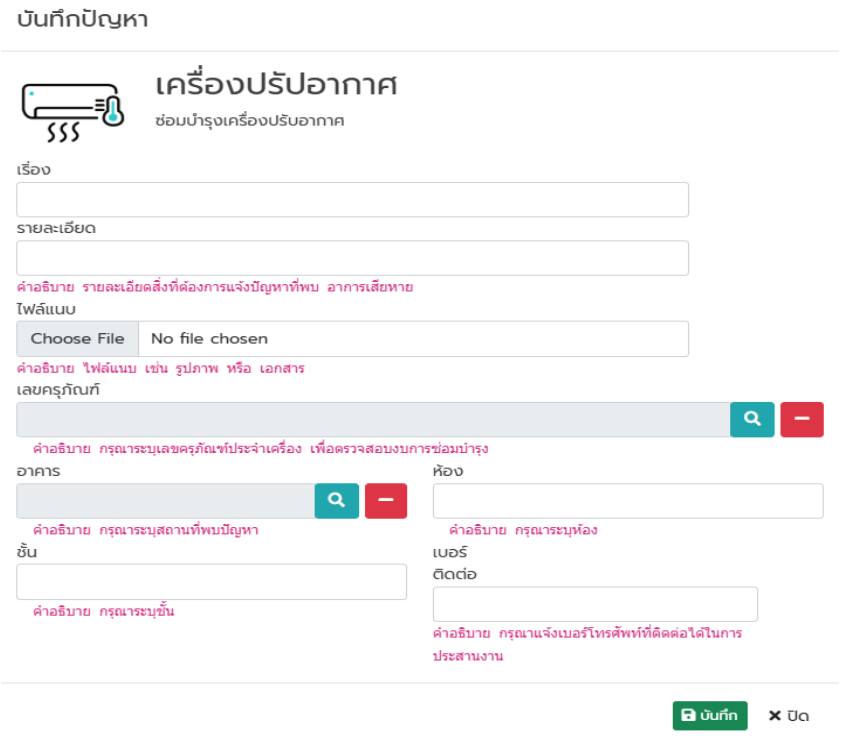
5. เลือกประเภทงานแจ้งซ่อม และตัวอย่างการแจ้งซ่อม



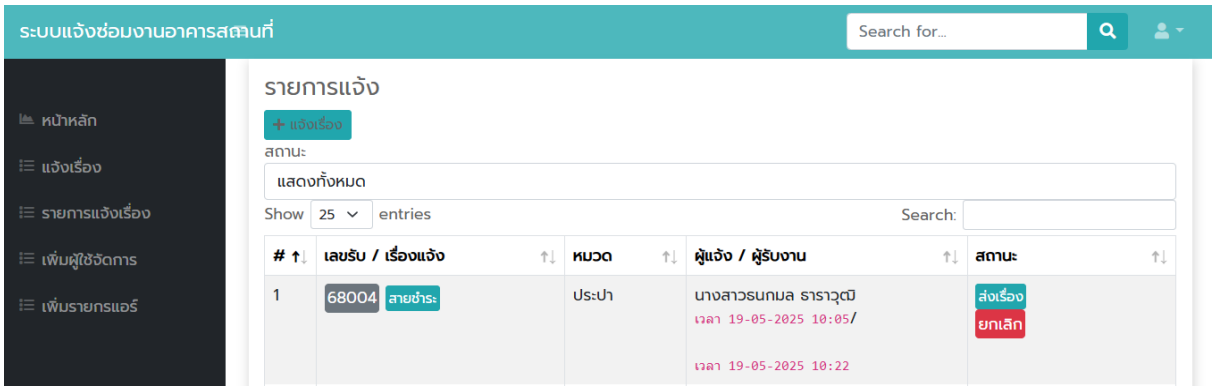
5.1 ตัวอย่างการแจ้งซ่อมงานไฟฟ้า

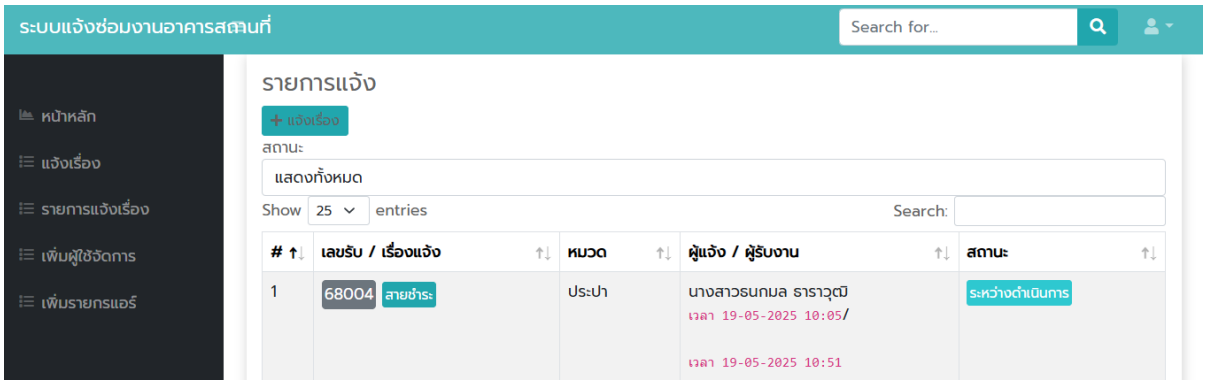
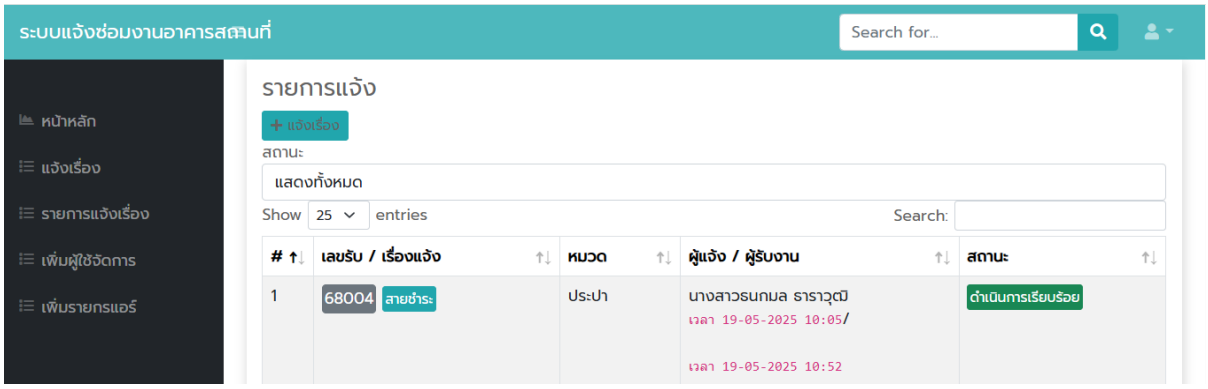


5.2 ตัวอย่างการแจ้งซ่อมงานเครื่องปรับอากาศ จะต้องกรอกเลขครุภัณฑ์เพิ่มเติม



6. เจ้าหน้าที่รับเรื่องและเข้าดำเนินการตรวจสอบ/ส่งข้อมูลให้ช่างประเมินและดำเนินการซ่อมแซม





7. เจ้าหน้าที่รายงานผลและแจ้งการดำเนินการซ่อม