

Prompt

พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ



สำนักงานคณบดี
คณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการุณย

คณะทำงาน



นางสาวทัศนวรรณ แสงอ่อน

นางสาวรัชพร พัทธการศิลป์

นางสาวรัตนวลี สวัสดิ์

ว่าที่ร้อยตรีสิริวัฒน์ นาคเกิด



ที่มาและความสำคัญ ของปัญหา

- ในกระบวนการบริหารจัดการภายใน คณะพยาบาลฯ
 - หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานคณบดี
 - ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลความเรียบร้อยของส่วนงาน
ด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 7 ส่วนงาน ได้แก่
- 1.งานบริหารแผน
 - 2.งานธุรการ สารบรรณ
 - 3.งานบริหารบุคคล
 - 4.งานงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ
 - 5.งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ
 - 6.งานช่างระบบ
 - 7.งานพัฒนาคุณภาพและบริหาร ความเสี่ยง

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

- โดยปัญหาหลัก ๆ มักเกิดจากงานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ รวมถึงงานช่างระบบ
- ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
- เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคนบดี
- จึงได้จัดทำระบบ Prompt ที่พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ
- เพื่อมุ่งมั่นในการบริการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
- โดยระบบนี้จะทำการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบโดยตรง
- และดำเนินการแก้ไขในกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

สำนักงานคนบ๊ดี

วัตถุประสงค์หลัก (ระบุ)	ระบุความสอดคล้องของโครงการกับตัวชี้วัดหลักการจัดการความรู้ของคณะฯ (ทำเครื่องหมาย ✓)						
เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานเพื่อแจ้งปัญหา	นักศึกษา	การเรียนรู้ การสอน	บริการ วิชาการ/ วิจัย/ตำรา	บริหาร จัดการ	Simulation	การพยาบาล (การดูแล สุขภาพคน เมือง)	อื่น ๆ
				✓			
วัตถุประสงค์รอง (ระบุ)	- เพื่อลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ - เพื่อให้มีช่องทางในการแจ้งปัญหาที่สะดวกมากยิ่งขึ้น						





1. ประเภทโครงการ/กิจกรรม
โครงการ/กิจกรรมใหม่



2. ความสอดคล้องหรือเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์
แผนยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงขึ้น
(Enhance High Performance Organization)
คณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการุณย์



3. ประเภทโครงการ/กิจกรรม
กิจกรรมพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการลดขั้นตอนการทำงาน



กลุ่มเป้าหมาย



อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
ภายในคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อการุณย์

ระยะเวลาในการดำเนินการแบ่งเป็น 12 เดือน...

แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/อุปสรรค												
๒. ร่วมกันหาแนวทางการแก้ไข												
๓. ออกแบบ/วางแผนชิ้นงาน												
๔. ดำเนินการ												
๕. ทดสอบการเรียนรู้/การใช้งาน												
๖. การประเมินชิ้นงาน/แลกเปลี่ยนความรู้												
๗. สรุปผล												

ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะ เกิด	ผลกระทบ	ระดับของความ เสี่ยง	
๑. ระยะเวลาในการ เรียนการสอนไม่ เป็นไปตามแผนการ สอน	๒	๓		๑. สำรวจ ประเมิน และ ตรวจสอบอุปกรณ์ที่จะใช้งานใน ห้องเรียนนั้น ๆ
๒. ระยะเวลาในการ แก้ไขปัญหานอก เวลาทำการจะไม่ ครอบคลุมทุกระบบ	๓	๓		๑. สำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ที่จะ งานในห้องเรียนนั้นๆ ๒. หากกรณีอุปกรณ์ชำรุดให้ ดำเนินการแก้ไขตามแนวทาง ต่อไป
๓. ระบบไม่สามารถ ใช้งานได้ชั่วคราว เนื่องจากระบบ Line และอินเทอร์เน็ต ขัดข้อง	๓	๓		๑. สำรวจ ประเมิน และ ตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ ๒. หากเกิดเหตุการณ์ อินเทอร์เน็ต ใช้งานไม่ได้ให้ ดำเนินการหาช่องทางอื่น เช่น การโทรแจ้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ



1 ลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงาน ระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ

2 เพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหาที่สะดวกมากยิ่งขึ้น



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภท ตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/ เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
๑. จำนวนระยะเวลาการแก้ไขปัญหา	ลดลงมากกว่า ๓๐ %	ปริมาณ	ระยะเวลา	๑ ครั้ง
๒. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	มากกว่าหรือ เท่ากับ ๓.๕๑ %	คุณภาพ	แบบประเมินความพึงพอใจ	๑ เดือน

การติดตามประเมินผล

- การติดตามความก้าวหน้า

1. การประชุมย่อยติดตามความก้าวหน้าทุกสัปดาห์
2. ติดตามผลภายหลังจากการเยี่ยมชมสำรวจ
3. ทบทวนการทดสอบระบบ

- การประเมินผลโครงการ

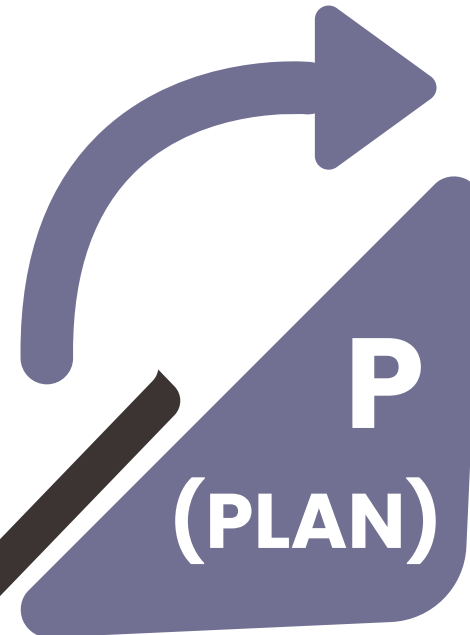
ประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน



Prompt

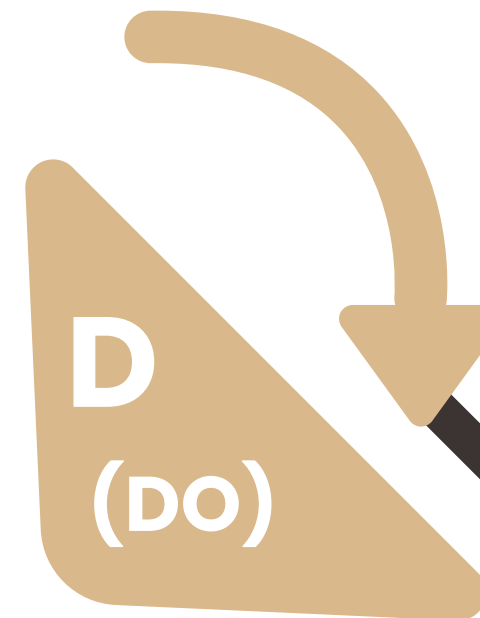
ขั้นวางแผน (P)

- ประชุมทีมงานร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อุปสรรค และร่วมระดมหาแนวทางการแก้ไข
- ครั้งที่ 1 เปลี่ยนชื่อระบบ
- ครั้งที่ 2 การคิดและทดลองใช้ริชเมนู
- ครั้งที่ 3 การตั้งค่าระบบตอบกลับอัตโนมัติ เพื่อตอบกลับ คีย์เวิร์ดต่าง ๆ
- กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- กำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่ของทีมงาน



ขั้นดำเนินการ (D)

ออกแบบและทดสอบระบบ



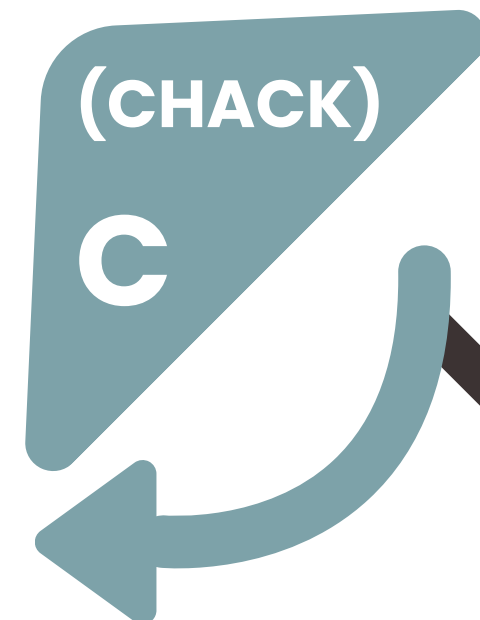
ขั้นปรับปรุง (A)

- ประเมินและวิเคราะห์
- วางแผนพัฒนา/ปรับปรุง และต่อยอด
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ใช้งาน ผ่านแบบประเมิน ความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน



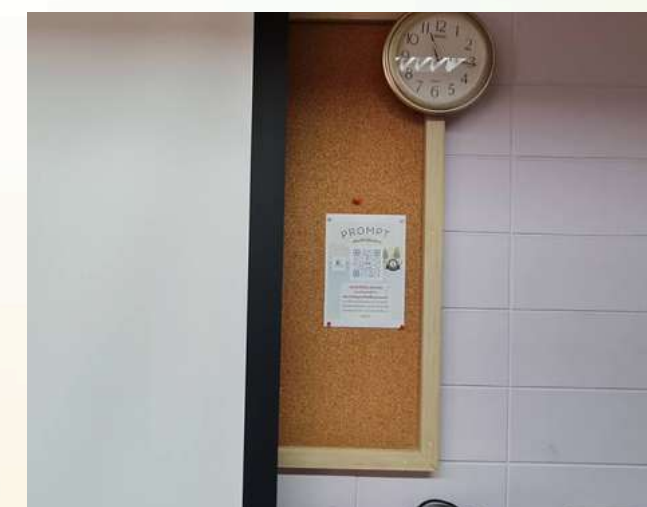
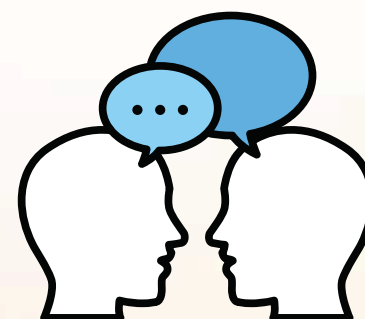
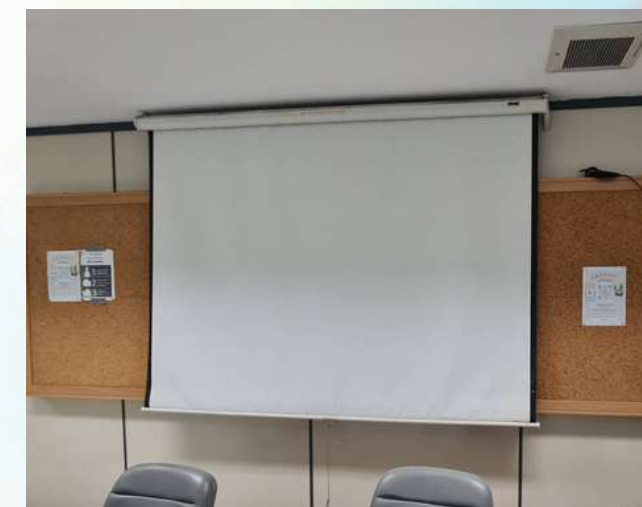
ขั้นตรวจสอบ (C)

ทดลอง/ทดสอบ การใช้งานระบบ ผ่านแอคเคาท์





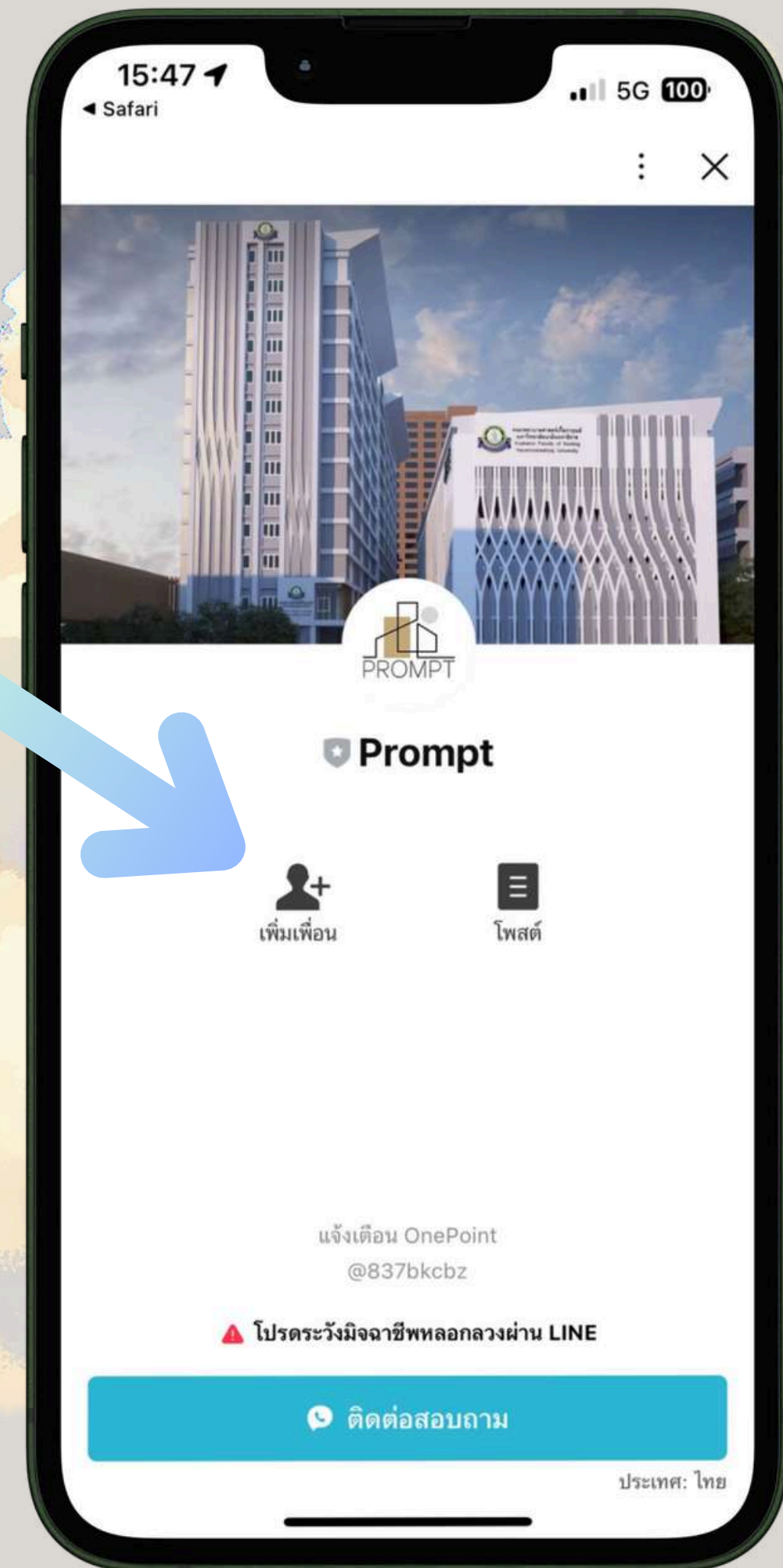
การประชาสัมพันธ์



ขั้นตอนการใช้งาน



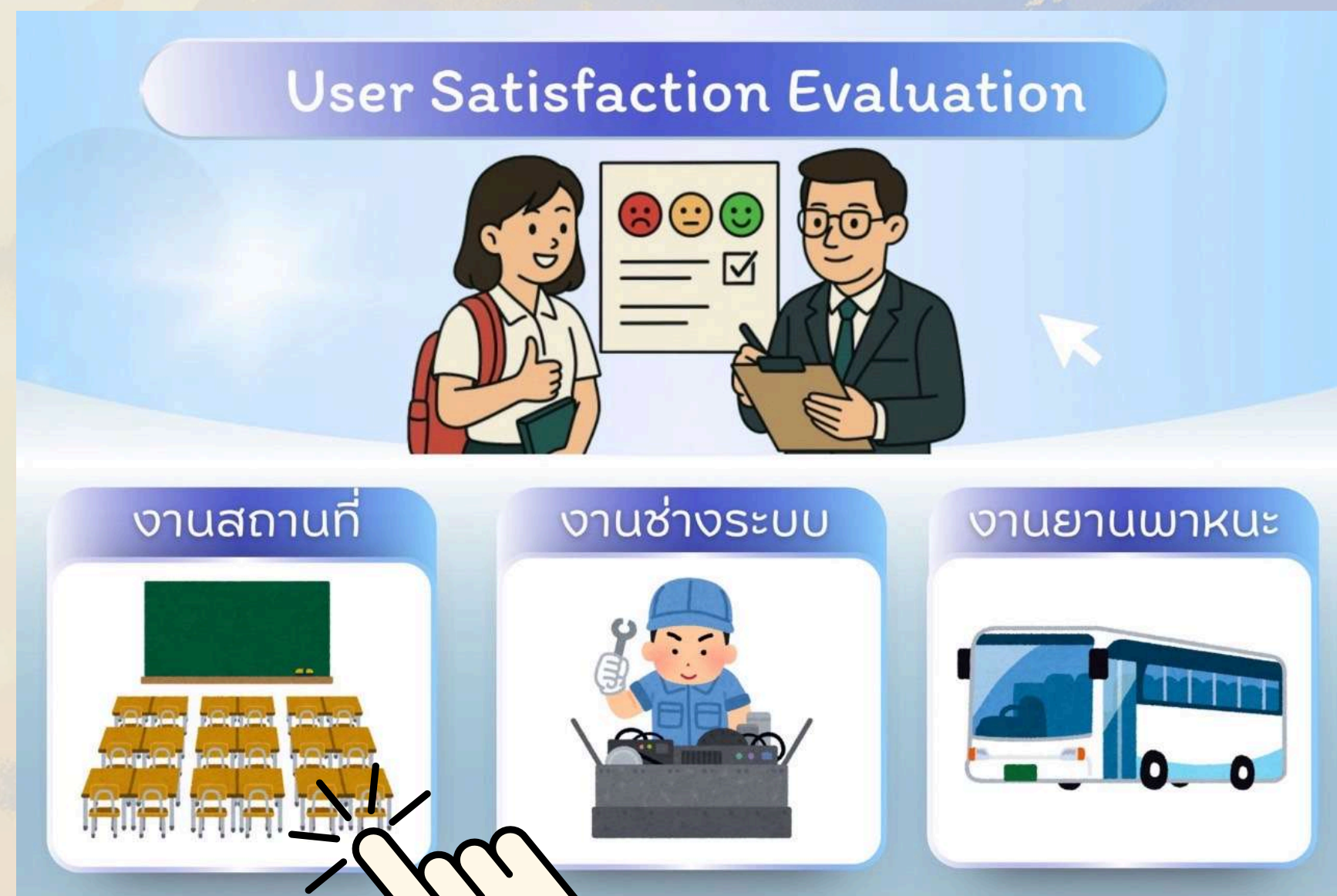
1. เพิ่มเพื่อน





ขั้นตอนการใช้งาน

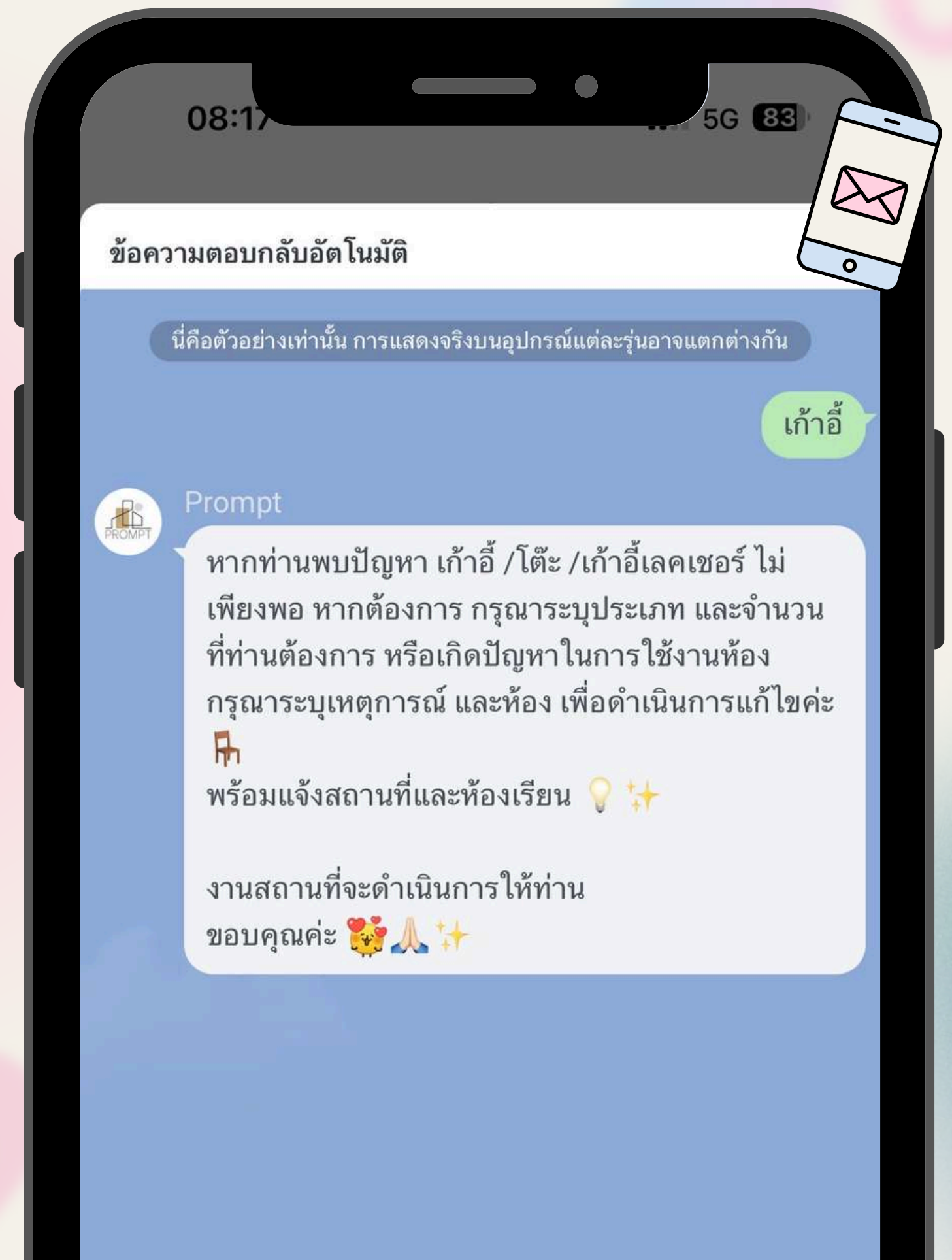
2. กดที่หมวดหมู่ที่พบปัญหา





ขั้นตอนการใช้งาน

3. แจ้งปัญหา
พร้อมแจ้งสถานที่ 

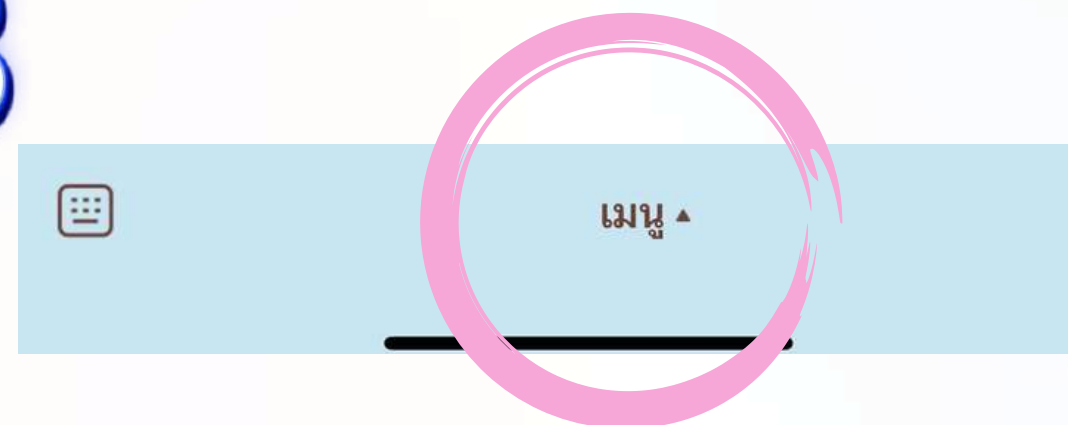




2



3



4



ขั้นตอนการใช้งาน

4. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

โปรดส่งสติ๊กเกอร์ให้เรา

และทำแบบสอบถาม

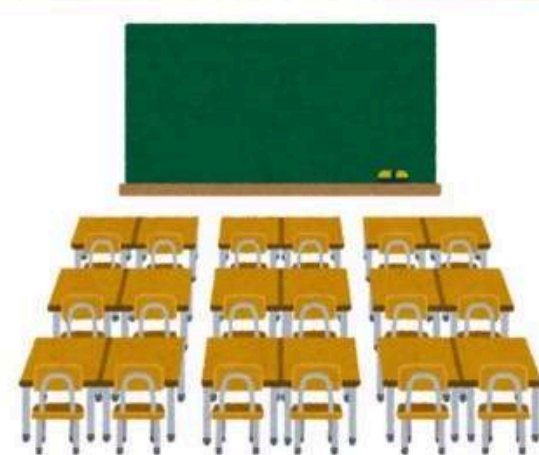


แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ PROMPT

User Satisfaction Evaluation



งานสถานที่



งานช่างระบบ



งานยานพาหนะ



14:07 60

แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ PROMPT

แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ PROMPT

siriwat.n@nmu.ac.th สลับบัญชี

✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

งานที่เลือกใช้บริการ

☐ งานสถานที่

☐ งานช่างระบบ

☐ งานยานพาหนะ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ PROMPT

☐ มากที่สุด

☐ มาก

☐ ปานกลาง

☐ น้อย

☐ น้อยที่สุด

☐ อื่นๆ: _____

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ขั้นตอนตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

- เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อความ
- และดำเนินการแก้ไขแล้ว
- เจ้าหน้าที่จะมีปุ่มกดสถานะ
แสดงการดำเนินงานเสร็จสิ้น



ผลจากตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	การปฏิบัติงานแบบปกติ	การใช้ระบบแอปพลิเคชัน
			
1. จำนวนระยะเวลาการแก้ไขปัญหา / 1 เดือน	ลดลงมากกว่า 30 %	งานช่างระบบ (งานไฟฟ้า) 1 ชั่วโมง งานสถานที่ (ขอโต๊ะเพิ่มเติม) 20 นาที	งานช่างระบบ (งานไฟฟ้า) 40-30 นาที งานสถานที่ (ขอโต๊ะเพิ่มเติม) 15 นาที
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน / 1 เดือน	มากกว่าหรือเท่ากับ 3.51 %	อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูล	อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูล

ลดลง 33.3%

ลดลง 50.0%

ลดลง 25.0%

ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มแจ้ง จนปิดงาน

กรณีตัวอย่าง ขอโต๊ะเพิ่มเติม (จากเดิมที่มีประจำห้อง)

ขั้นตอนการแจ้งในรูปแบบเดิม เวลาที่ใช้ 20 นาที

- ตามหา เจ้าหน้าที่ประจำชั้น เพื่อแจ้ง
หรือกรณีไม่พบ เจ้าหน้าที่ประจำชั้นเนื่องจากปฏิบัติงานอยู่ที่ส่วนอื่น
หาโทรศัพท์เบอร์ภายในประจำชั้น เพื่อติดต่องานสถานที่
ให้ดำเนินการประสานงานเจ้าหน้าที่ประจำชั้นให้จัดหาโต๊ะ
- เจ้าหน้าที่ประจำชั้นจัดหาโต๊ะ
- เจ้าหน้าที่ประจำชั้นนำโต๊ะไปที่ห้องตามแจ้ง

ขั้นตอนการแจ้งในรูปแบบใหม่ เวลาที่ใช้ 15 นาที

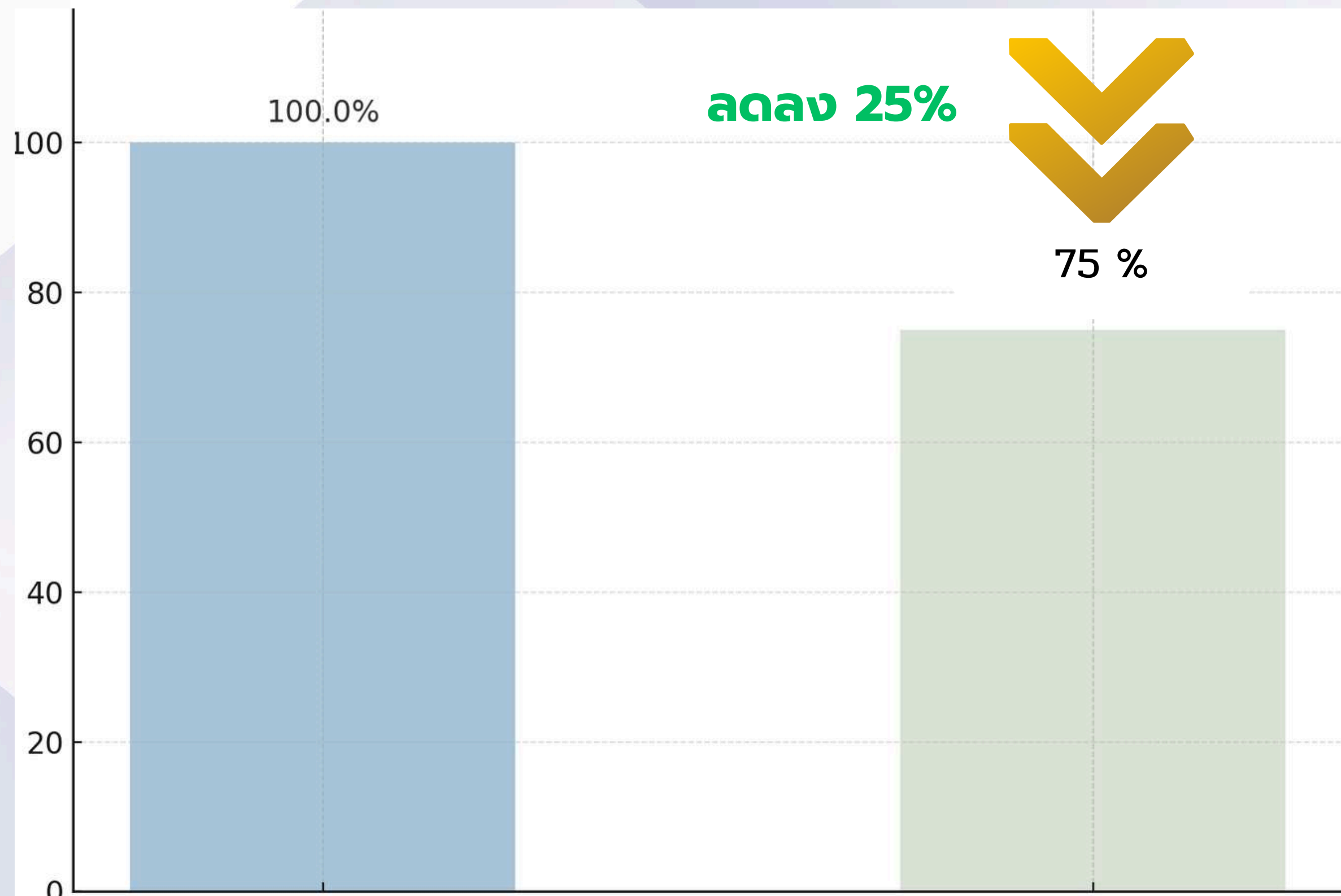
- แจ้งผ่าน Prompt เพื่อติดต่องานสถานที่
- แอดมินงานสถานที่ ดำเนินการประสานงานเจ้าหน้าที่ประจำชั้น
แจ้งจุดจัดเก็บโต๊ะสำรองและแจ้งสถานที่/ห้องที่ต้องการโต๊ะเพิ่มเติม
- เจ้าหน้าที่ประจำชั้นนำโต๊ะไปที่ห้องตามแจ้ง

งานสถานที่





กรณีตัวอย่าง ขอโต๊ะเพิ่มเติม

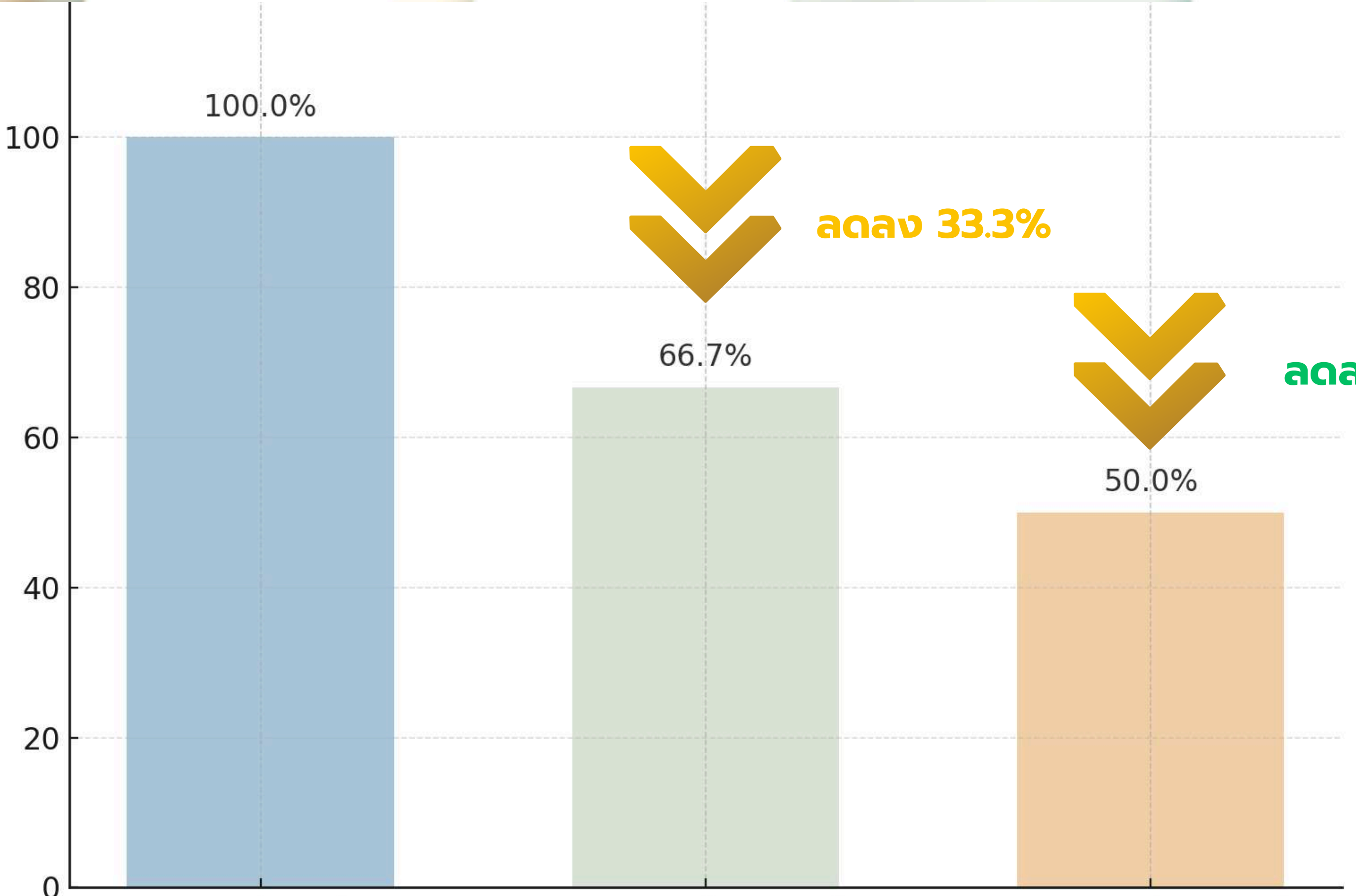


การปฏิบัติงานแบบปกติ
ระยะเวลา 20 นาที

PROMPT
ระยะเวลา 15 นาที



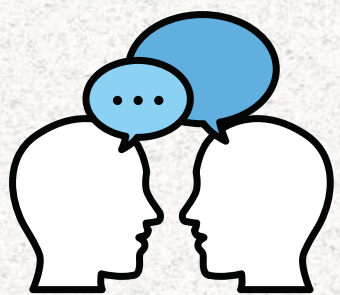
ยกตัวอย่างงานช่างระบบ
งานไฟฟ้า



การปฏิบัติงานแบบปกติ
ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

PROMPT
ระยะเวลา 40 นาที

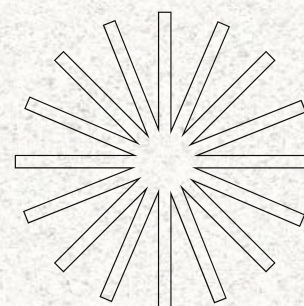
PROMPT
ระยะเวลา 30 นาที



สำนักงานคณบดี

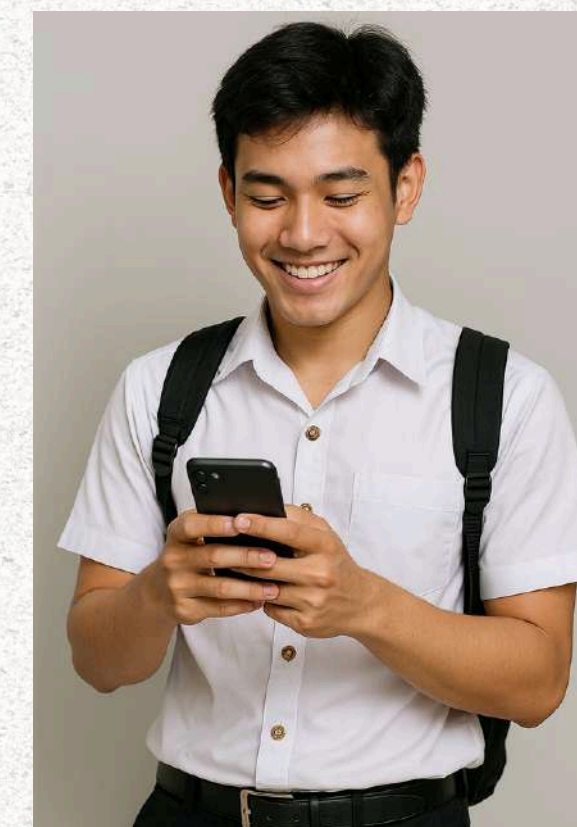
ปัญหาอุปสรรค

1. ปัญหาในการประชาสัมพันธ์**ยังไม่ทั่วถึง**
2. **ผู้ให้บริการยังคงใช้วิธีการแบบเดิม** เช่น แจ่งแม่บ้าน หรือการโทรแจ่งเจ้าหน้าที่โดยตรง (โทรศัพท์ส่วนกลาง , โทรศัพท์มือถือ)

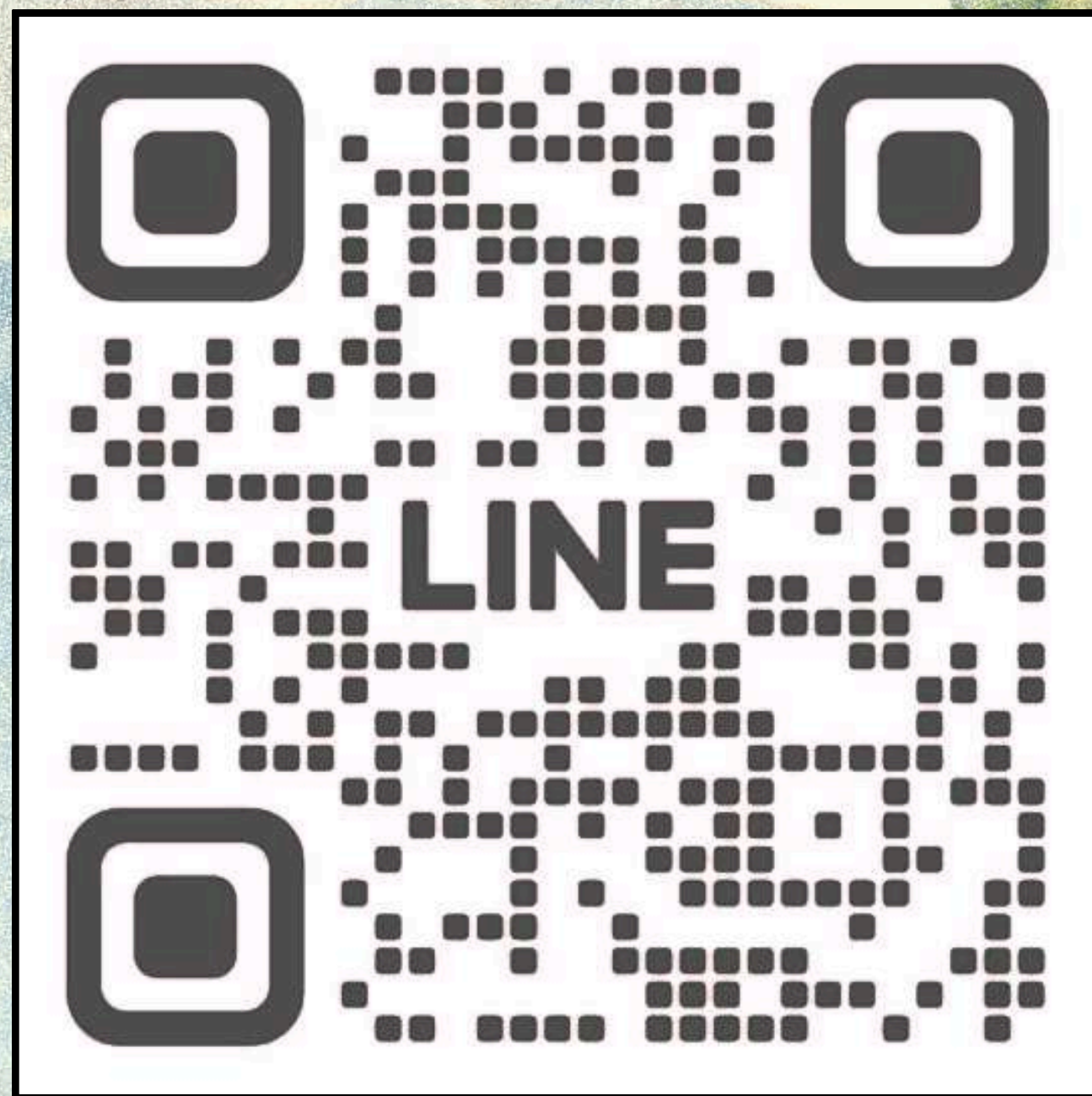


แนวทางการแก้ไข

1. **ประชาสัมพันธ์ตามพื้นที่ต่างๆ** เช่น กระดานบอร์ด ประชาสัมพันธ์, ลิฟต์, รวมทั้ง สื่อต่างๆ ของคณะฯ
2. **ติดตาม ประเมินผล และกระตุ้น** ให้เห็นถึงประโยชน์และใช้เป็นช่องทางในการแจ้งปัญหา (กรณีฉุกเฉิน) ของผู้ให้บริการ



PROMPT





THANK YOU
I love you

การติดตามความก้าวหน้า



การประชุมย่อยติดตามความก้าวหน้าทุกสัปดาห์

ครั้งที่ 1 เปลี่ยนชื่อระบบ
ครั้งที่ 2 การคิดและทดลองใช้ริชเมนู
ครั้งที่ 3 การตั้งค่าระบบตอบกลับอัตโนมัติ เพื่อตอบกลับคีย์เวิร์ดต่าง ๆ



ติดตามผลภายหลังจากการเยี่ยมชมสำรวจ

ครั้งที่ 1 IS KM 19.03.68
ครั้งที่ 2 KM 15.05.68



ดำเนินการเสร็จสิ้น
ตอบกลับตามคีย์เวิร์ด (5)
[กำลังใช้งาน](#)



งานยานพาหนะ
ตอบกลับตามคีย์เวิร์ด (5)
[กำลังใช้งาน](#)

บททวนการทดสอบระบบ

