

รหัสกระบวนการ

# กระบวนการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Fondue

ผู้กำกับดูแล

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

ผู้ควบคุมงาน

ธนภัทร ปัญญาวุฒิ

หน่วย/งาน

หน่วยกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ข้อกำหนด

ลดอัตราการแจ้งซ่อมจากปัญหาเดิมซ้ำๆ ,ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ,เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาการแจ้งซ่อมจากเทคโนโลยีใหม่ๆ ,ความเร็วเร็วในการตอบสนองมีใช้งานและแก้ไขปัญหาย่างถูกต้อง

ความต่อเนื่อง

ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องแจ้งซ่อมในปีงบประมาณ 67-68 , รายงานสรุปผลการแจ้งซ่อมทุกเดือน รายงานวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาทุกไตรมาส

**Risks**

- ความเสี่ยงจาก Fondue App ล้ม
- ความเสี่ยงจากความพร้อมของ Admin ผู้ดูแล Fondue App ที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการช้า

## SUPPLIERS (S)

- Fondue App
- User ผู้แจ้งซ่อม (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ใช้สถานที่ ภายในคณะรัฐศาสตร์ ฯ )

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators)

- จำนวนปัญหาที่แจ้งซ่อม,ความพร้อมของ Admin ที่ดูแล Fondue App

## INPUTS (I)

- รายละเอียดของปัญหาที่พบ
- วัน เวลา สถานที่ ที่พบปัญหา
- รูปภาพหรือวิดีโอของปัญหาที่พบ

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators)

- ความสมบูรณ์รายละเอียดปัญหาที่แจ้งซ่อม

## PROCESS (P)

- User แจ้งปัญหา
- Fondue App รับข้อมูลแจ้งซ่อม
- ฝ่ายทีมบำรุงรักษา ดำเนินการแก้ไข
- อัปเดตสถานะการซ่อม
- บันทึกการแจ้งซ่อม

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators)

- เวลาที่ตอบสนองต่อการรับแจ้งซ่อม,เวลาที่เข้าแก้ไขปัญหา

## OUTPUTS (O)

- สถานะของปัญหาที่ซ่อม
- การตอบกลับ หรือการพูดคุยกับ User
- ข้อมูลของปัญหาที่ได้แก้ไข

ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicators)

- ปัญหาได้ถูกแก้ไขอย่างถูกต้อง,เวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จ

## CUSTOMERS (C)

- User ผู้ที่แจ้งซ่อม
- Admin หน่วยกายภาพ
- ผู้บริหาร

ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicators)

- ความพึงพอใจต่อปัญหาที่ได้รับบริการแก้ไขแล้ว

## KM

เป็น Version  
Create ณ 30 ก.ย. 2567

ปรับปรุง

นวัตกรรม