

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Community of Practice: CoP)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชื่อองค์ความรู้ เรื่อง ตรวจให้ไว แก้ให้ตรงจุด: การตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาโสตทัศนูปกรณ์อย่างเป็นระบบ

(Systematic AV Troubleshooting for Reliable Service)

กลุ่ม CoP Future Office POLUBU

1. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

1.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร (การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ)

1.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (สนับสนุนการเรียนการสอน การประชุม และกิจกรรมของคณะให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น มีคุณภาพ)

2. โจทย์ความรู้ / ปัญหาที่พบ (Pain Point)

การพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ในการตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเป็นระบบ เนื่องจากเหตุขัดข้องของอุปกรณ์ภาพ เสียง และระบบควบคุมยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอในระหว่างการประชุม การจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมสำคัญของคณะ ส่งผลกระทบต่อความราบรื่นของงานและภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของหน่วยงาน

ที่มาของโจทย์ ระบบโสตทัศนูปกรณ์ (AV System) เป็นอุปกรณ์หลักที่ใช้ขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรในทุกวัน ทั้งการประชุมระดับบริหาร การจัดฝึกอบรม การสัมมนา และงานพิธีการต่าง ๆ จากประสบการณ์ปฏิบัติงานหน้างานของทีมโสตทัศนูปกรณ์พบว่า เหตุขัดข้องทางเทคนิค เช่น จอดำ สัญญาณภาพหลุด เสียงหวีดหอน หรือชุดควบคุมไม่ตอบสนอง มักเกิดขึ้นแบบฉับพลันและสร้างความติดขัดให้กับผู้ใช้งาน อย่างไรก็ตาม สาเหตุหลักของปัญหาไม่ได้เกิดจากอุปกรณ์ชำรุดหัก แต่เป็นลักษณะเส้นผมบังภูเขา เช่น สายสัญญาณหลวม การตั้งค่าที่ไม่สอดคล้องกัน หรือความเข้าใจผิดในการใช้งานเบื้องต้น เมื่อเจ้าหน้าที่แต่ละคนแก้ปัญหาตามประสบการณ์ของตนโดยไม่ขึ้นตอนร่วมกัน ผลที่ตามมาคือใช้เวลาแก้ไขไม่แน่นอน บางครั้งแก้ไขไม่ตรงจุด และปัญหาเดิมเกิดซ้ำโดยไม่มีการบันทึกไว้เป็นบทเรียน

สภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง

ประเด็นปัญหา	ลักษณะที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
1. แก้ปัญหาแบบเฉพาะหน้า ไม่มีขั้นตอนมาตรฐาน	ต่างคนต่างแก้ไขตามประสบการณ์ของตนเอง	ใช้เวลาแก้ไขไม่แน่นอน บางครั้งแก้ไขไม่ตรงจุด
2. ไม่ทราบว่าการที่พบมาจากจุดใดของระบบ	ตรวจสอบไปที่ละจุดแบบคาดเดา	เสียเวลาระหว่างงานสำคัญ ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ
3. ไม่มี SOP หรือ Checklist ตรวจเช็คก่อนใช้งาน	ตรวจสอบความพร้อมแบบผ่านตา ไม่มีแบบฟอร์ม	พบอาการเสียกลางงาน ทั้งที่ควรตรวจพบล่วงหน้าได้
4. ไม่มีการบันทึกประวัติการแก้ไข	แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่ไม่จดบันทึกไว้	ปัญหาเดิมเกิดซ้ำ ไม่สามารถสืบหาต้นตอที่แท้จริง

5. เจ้าหน้าที่ใหม่ยังขาดทักษะพื้นฐาน	ต้องรอเจ้าหน้าที่อาวุโสมาช่วยแก้ไขทุกครั้ง	งานล่าช้าเมื่อเจ้าหน้าที่อาวุโสติดภารกิจอื่น
6. สายสัญญาณและอุปกรณ์จัดเก็บไม่เป็นระเบียบ	สายพันกัน ไม่มีป้ายระบุชื่อ/หน้าที่การใช้งาน	เสียเวลาค้นหา และเสี่ยงสายชำรุดจากการใช้งานผิดวิธี
7. ไม่มีการอัปเดตเฟิร์มแวร์/ซอฟต์แวร์สม่ำเสมอ	ใช้เวอร์ชันเดิมต่อเนื่องเป็นเวลานาน	เกิดปัญหาความเข้ากันไม่ได้กับอุปกรณ์รุ่นใหม่
8. ขาดการประสานงานล่วงหน้ากับผู้จัดกิจกรรม	ทราบความต้องการใช้งานอุปกรณ์กะทันหัน	เตรียมอุปกรณ์ไม่ทันหรือไม่ตรงกับความต้องการ
9. ไม่มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	ประเมินผลด้วยความรู้สึกว่า “เรียบร้อยดี”	ไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับพัฒนาปรับปรุงงาน
10. ความรู้เฉพาะทางกระจุกอยู่กับตัวบุคคล	มีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวที่รู้วิธีแก้ปัญหาเฉพาะจุด	เมื่อลาหรือโยกย้ายงาน ความรู้สูญหายไปกับตัวบุคคล

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีการถอดบทเรียน

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มหลัก	เจ้าหน้าที่ไอทีสนับสนุนและฝ่ายสนับสนุนเทคโนโลยีงานประชุม
กลุ่มร่วมแลกเปลี่ยน	เจ้าหน้าที่ IT เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารและสถานที่ เจ้าหน้าที่ประจำห้องประชุม
กลุ่มผู้ให้ความรู้	หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่อาวุโสงานไอทีสนับสนุนผู้มีประสบการณ์ตรง
กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์ต่อ	คณบดีและผู้บริหารคณะ คณะกรรมการประจำคณะ ผู้จัดการประชุม/อบรม/สัมมนา และบุคลากรผู้ใช้ห้องประชุมทั่วไป

วิธีการถอดบทเรียน

1. ทบทวนองค์ความรู้จากประสบการณ์ปฏิบัติงานจริง ประกอบกับการอบรม/KM ทั้งภายในและภายนอกคณะ
2. รวบรวมอาการขัดข้องที่พบบ่อย แยกตามประเภทอุปกรณ์ (ระบบภาพ ระบบเสียง ระบบควบคุม)
3. สังเคราะห์เป็นกระบวนการตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ (Systematic Troubleshooting)
4. จัดวงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Session) ให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนเล่าอาการเสียที่พบบ่อยและวิธีแก้ไขที่ได้ผลจริง
5. ทดลองใช้ขั้นตอนที่สังเคราะห์ได้กับสถานการณ์จำลองและหน้างานจริงในห้องประชุม
6. ถอดบทเรียนตามวงจร PDCA ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
7. สรุปเป็นแนวปฏิบัติ คู่มือ และเครื่องมือกลางของงานไอทีสนับสนุน ให้ทุกคนใช้ร่วมกันได้

ระยะเวลา ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามแผน 3 ระยะ (30 วัน / 90 วัน / 180 วัน)

4. องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

(1) เทคนิคการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาตามหมวดหมู่อุปกรณ์

ระบบภาพ (Visual System) • อาการภาพไม่ขึ้น / จอดำ / สัญญาณหลุด — ตรวจเช็คการเลือกช่องสัญญาณ (Input Source) เช็คสายและอะแดปเตอร์แปลงสัญญาณ กดตั้งค่า Duplicate/Extend หน้าจอ (Windows + P) ปรับค่าความละเอียดหน้าจอ (Resolution) ให้ตรงกับตัวจอ และแก้ไขปัญหาด้วยขยายสัญญาณ (HDMI Extender) ค้าง

- อาการภาพกระพริบ / สีเพี้ยน / ภาพเป็นจุด — ตรวจสอบสายสัญญาณขั้วชุด ข้อจำกัดของระยะทางสาย และใช้เทคนิค ทดสอบถอดต่อตรง (Bypassing) เพื่อเช็คตัวสลับสัญญาณ (Switcher)

ระบบเสียง (Audio System)

- อาการเสียงหวีดหอน (Audio Feedback) — จัดตำแหน่งไมค์ไม่ให้ตรงทิศทางลำโพง ปรับ Gain Staging บน Mixer อย่างถูกต้อง และตัดย่านความถี่รบกวนด้วย Equalizer (EQ)
- อาการไม่มีเสียง / เสียงเบาผิดปกติ — เช็คปุ่ม Mute บนอุปกรณ์ เลือกช่อง Audio Output บนคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้อง และเช็คสัญญาณเข้า-ออกบน Mixer
- อาการเสียงฮัม / เสียงจี้ (Ground Loop) — ตรวจสอบเหตุจากกระแสไฟรบกวน และแก้ไขด้วย DI Box ร่วมกับปุ่ม Ground Lift

(2) หลักคิดในการตรวจเช็ค: “มอง – ฟัง – ถาม – ทำ”

หลัก	ความหมาย	คำถามตรวจสอบตนเอง
มอง (Look)	สังเกตอาการที่ปรากฏด้วยตา เช่น ไฟสถานะ สายหลุด จอดำ	อุปกรณ์มีสัญญาณผิดปกติที่มองเห็นได้หรือไม่
ฟัง (Listen)	ฟังเสียงผิดปกติ เช่น เสียงหวีดหอน เสียงฮัม เสียงขาดหาย	เสียงที่ได้ยินบ่งบอกจุดที่เป็นปัญหาหรือไม่
ถาม (Ask)	สอบถามผู้ใช้งานว่าเกิดอาการอย่างไร เกิดเมื่อใด ปรับอะไรก่อนหน้านี้	ได้ข้อมูลจากผู้ใช้งานเพียงพอต่อการวิเคราะห์แล้วหรือยัง
ทำ (Act)	ลงมือตรวจเช็คและแก้ไขตามขั้นตอน 6 ขั้นตอนอย่างเป็นระบบ	แก้ไขตามลำดับขั้นตอน ไม่ข้ามขั้นหรือเดาสุ่ม

(3) กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ 6 ขั้นตอน (The 6-Step Troubleshooting)

1. สอบถามและรวบรวมข้อมูล (Gather Information) — สอบถามผู้ใช้งานว่าเกิดอาการอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อใด และก่อนหน้านี้มีการปรับตั้งค่าใดบ้าง
2. แยกแยะระบบและจำกัดขอบเขต (Isolate the Problem) — มองระบบเป็น 3 ส่วน คือ ต้นทาง (คอมพิวเตอร์/ไมค์) → ตัวกลาง (สาย/Mixer/Switcher) → ปลายทาง (จอ/ลำโพง) แล้วตัดตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องออก
3. ทดสอบโดยการสลับเปลี่ยนอุปกรณ์ (Substitution) — ทดลองเปลี่ยนอุปกรณ์ทดสอบทีละชิ้น เพื่อล็อกจุดที่เป็นสาเหตุของปัญหาให้ชัดเจน
4. ดำเนินการแก้ไขและประเมินผล (Apply Fix & Evaluate) — ลงมือแก้ไข ปรับตั้งค่า หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ พร้อมตรวจสอบผลกระทบต่องานชิ้นอื่น
5. ทดสอบระบบรวมเต็มรูปแบบ (Verify Full System) — เปิดทดสอบการใช้งานจริงทั้งระบบภาพ เสียง ไมโครโฟน และการแชร์หน้าจอ
6. บันทึกประวัติการแก้ไข (Document the Solution) — จดบันทึกสาเหตุและวิธีแก้ไขลงใน Logbook เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงของทีมงานต่อไป

(4) แนวทางการบำรุงรักษาและป้องกันปัญหา (Preventive Maintenance)

- Pre-event Checklist — ตรวจเช็คความพร้อมของห้องประชุมแบบรวดเร็วก่อนเริ่มงานล่วงหน้า 15-30 นาที
- Cable Management — จัดเก็บสายสัญญาณอย่างถูกวิธี ไม่ขดสายแน่นเกินไป และไม่เดินสายสัญญาณขนานกับสายไฟแรงสูง เพื่อลดสัญญาณรบกวน
- Firmware & Software Update — วางแผนอัปเดตซอฟต์แวร์และเฟิร์มแวร์อุปกรณ์ให้อยู่ในเวอร์ชันที่เสถียรที่สุดอยู่เสมอ

5. แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 1 Pre-event Checklist ฉบับใช้งานจริง

ให้เจ้าหน้าที่ประจำห้องกรอกทุกครั้งก่อนเริ่มงานอย่างน้อย 15-30 นาที ครอบคลุมการทดสอบภาพ เสียง ไมโครโฟน การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ และการสำรองอุปกรณ์ฉุกเฉิน

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 2 Logbook บันทึกประวัติการแก้ไขปัญหา (องค์ประกอบขั้นต่ำ)

1. วันที่และห้อง/สถานที่ที่เกิดเหตุ
2. อาการที่พบ และผู้แจ้งปัญหา
3. ขั้นตอนการตรวจสอบตามกรอบ 6 ขั้นตอน
4. สาเหตุที่แท้จริงและวิธีแก้ไข
5. ผู้ดำเนินการแก้ไข และเวลาที่ใช้ในการแก้ไข
6. ข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำ

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 3 การจัดเก็บสายสัญญาณและป้ายระบุอุปกรณ์ (Cable Management)

ติดป้ายชื่อ/หน้าที่การใช้งานที่ปลายสายทุกเส้น จัดเก็บเป็นหมวดหมู่แยกตามประเภทสัญญาณ เพื่อให้ตรวจสอบและสลับเปลี่ยนอุปกรณ์ได้รวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 4 ปฏิทินการตรวจเช็คและบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

จังหวะ	สิ่งที่ต้องทำ
ก่อนเริ่มงานทุกครั้ง	ตรวจ Pre-event Checklist ของห้องที่ใช้งาน
ทุกเดือน	ตรวจสอบสายสัญญาณ ทำความสะอาดอุปกรณ์ และทดสอบระบบสำรอง
ทุกไตรมาส	จัด Review Day ทบทวนสถิติปัญหาจาก Logbook และปรับปรุง Checklist
ทุกไตรมาส	จัด KM Session แลกเปลี่ยนบทเรียนภายในทีมงาน
ทุกปี	วางแผนอัปเดตเฟิร์มแวร์/ซอฟต์แวร์ และประเมินอายุการใช้งานอุปกรณ์

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 5 คู่มือประจำห้องประชุม (Room Manual)

จัดทำคู่มือเฉพาะของแต่ละห้อง ระบุตำแหน่งอุปกรณ์ วิธีเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ วิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่พบบ่อยของห้องนั้น และเบอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

แนวปฏิบัติที่ดีที่ 6 แผนปฏิบัติการ 3 ระยะ จากห้องอบรมสู่หน่วยงาน

ระยะที่ 1 เริ่มต้น (30 วันแรก)

- ทบทวนอาการขัดข้องที่พบบ่อยของแต่ละห้อง และจัดทำ Pre-event Checklist ฉบับแรก
- เริ่มบันทึก Logbook ทุกครั้งที่มีการแก้ไขปัญหา
- แบ่งปันหลักการ 6 ขั้นตอนกับเพื่อนร่วมทีมอย่างน้อย 1 ครั้ง

ระยะที่ 2 พัฒนา (31–90 วัน)

- วิเคราะห์สถิติปัญหาจาก Logbook เพื่อหาจุดที่เกิดซ้ำบ่อยที่สุด
- ปรับปรุง Checklist และ Room Manual จากข้อมูลการปฏิบัติงานจริง
- จัด KM Session แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในทีมอย่างน้อย 1 ครั้ง

ระยะที่ 3 ยั่งยืน (91–180 วัน)

- นำเสนอผลลัพธ์การลดระยะเวลา Downtime ต่อผู้บังคับบัญชาพร้อมข้อมูลเชิงประจักษ์
- เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีในช่องทางที่เหมาะสมภายในคณะ
- ร่วมประชุม CoP รายไตรมาส เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และต่อยอดการเรียนรู้

6. ปัจจัยความสำเร็จและข้อควรระวัง

ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors)

1. การฝึกปฏิบัติงานจริงหน้างาน (Workshop) ในสัดส่วนที่สูง ทำให้เจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับอาการเสียจริงและขั้นตอนแก้ไข
2. การจัดทำ Checklist และ SOP ที่ชัดเจน ใช้งานง่าย และปรับให้เหมาะกับแต่ละห้องประชุม
3. การบันทึก Logbook อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เห็นแนวโน้มปัญหาและวางแผนป้องกันได้
4. การสนับสนุนจากผู้บริหารและความร่วมมือระหว่างทีม IT ทีมอาคารสถานที่ และเจ้าหน้าที่ไอทีสนับสนุน
5. การถ่ายทอดความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่อาวุโสและเจ้าหน้าที่ใหม่อย่างต่อเนื่อง

ข้อควรระวัง (Risk & Caution)

1. อย่าข้ามขั้นตอนการวินิจฉัยไปแก้ไขทันที เพราะอาจแก้ผิดจุดและเสียเวลาซ้ำ
2. อย่าละเลยการบันทึก Logbook แม้จะแก้ไขปัญหาสำเร็จแล้ว เพราะจะทำให้ความรู้หายไปกับตัวบุคคล
3. อย่าปล่อยให้ความรู้กระจุกอยู่กับเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ควรกระจายการเรียนรู้ให้ทั่วถึงทั้งทีม
4. อย่าใช้อุปกรณ์สำรองโดยไม่ตรวจสอบสภาพล่วงหน้า เพราะอาจเจอปัญหาซ้อนปัญหาระหว่างงาน
5. ระวังการรายงานผลด้วยความรู้สึก เช่น “เรียบร้อยดี” ควรมีข้อมูลสถิติจำนวนครั้งและระยะเวลาที่ใช้แก้ไขประกอบ

7. การถ่ายทอดองค์ความรู้

กิจกรรม	รูปแบบ	กลุ่มเป้าหมาย	ผลผลิต
1. เวที CoP งานไอทีสนับสนุน	ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งละ 2–3 ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ไอทีสนับสนุนทุกคน	สรุปบทเรียนและแนวปฏิบัติร่วม
2. คู่มือ “ตรวจเช็คและแก้ไขปัญหาไอทีสนับสนุน”	เอกสาร/ไฟล์ PDF	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	คู่มืออธิบายเทคนิคและ 6 ขั้นตอนแบบเข้าใจง่าย
3. การ์ดสรุป 1 หน้า	แผ่นภาพติดห้องควบคุม	เจ้าหน้าที่ทุกคน	หลักการมอง-ฟัง-ถาม-ทำ และ 6 ขั้นตอนในหน้าเดียว

4. Logbook กลาง	แฟ้ม/ระบบบันทึกกลาง	เจ้าหน้าที่ทุกคน	ประวัติการแก้ไขปัญหาที่สืบค้นได้
5. Pre-event Checklist และ Room Manual	แบบฟอร์ม/คู่มือประจำห้อง	เจ้าหน้าที่ประจำห้อง	มาตรฐานการตรวจความพร้อมของแต่ละห้อง
6. Review Day รายไตรมาส	ประชุมทบทวนสถิติปัญหา	ทีมงานโสตทัศนูปกรณ์	บันทึกการทบทวนและแผนปรับปรุง
7. KM Session รายไตรมาส	เวทีแลกเปลี่ยนบทเรียน	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	Lessons Learned ที่นำไปปรับ Checklist
8. พี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching)	สอนงานตัวต่อตัว	เจ้าหน้าที่บรรจุนิเทศฯ/ย้ายงาน	ผู้ปฏิบัติงานทดแทนกันได้

การจัดเก็บและเผยแพร่ จัดเก็บคู่มือ Logbook Checklist และบันทึก Review Day ไว้ในคลังความรู้ของคณะ พร้อมรายงานผลการดำเนินงาน CoP ต่อผู้บังคับบัญชาและระบบ KM ของมหาวิทยาลัยตามรอบที่กำหนด

8. ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

ผลลัพธ์เชิงองค์ความรู้

- เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์อาการขัดข้องเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางทุกครั้ง
- ใช้กรอบ 6 ขั้นตอนไล่เช็คสาเหตุได้อย่างเป็นระบบ ลดการแก้ไขแบบคาดเดา

ผลลัพธ์เชิงกระบวนการ

- มี Logbook และ Checklist ที่เป็นปัจจุบัน แทนความรู้ที่เคยขึ้นอยู่กับตัวบุคคล
- ลดระยะเวลาหยุดชะงัก (Downtime) ระหว่างการประชุมหรือกิจกรรมสำคัญ
- ลดความเสี่ยงจากการแก้ไขผิดวิธีที่อาจทำให้อุปกรณ์เสียหายเพิ่มเติม

ผลลัพธ์เชิงบุคลากรและองค์กร

- เจ้าหน้าที่ใหม่เรียนรู้งานได้เร็วขึ้นจากคู่มือและการสอนงาน (Coaching)
- เกิดวัฒนธรรมการบันทึกและแบ่งปันความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีม
- ผู้บริหารและผู้จัดกิจกรรมมีความมั่นใจในความพร้อมของระบบโสตทัศนูปกรณ์มากขึ้น

ตัวชี้วัดที่เสนอให้ใช้ติดตามผล

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ร้อยละของห้องประชุมที่มี Pre-event Checklist และ Room Manual	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
ร้อยละของกรณีปัญหาที่มีการบันทึกลง Logbook	ร้อยละ 100
ระยะเวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาหน้างาน	ลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ภายใน 1 ปี
จำนวน Review Day และ KM Session ที่จัดได้ตามแผน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
จำนวนเรื่องที่นำมาปรับปรุง Checklist/SOP จาก Logbook	ไม่น้อยกว่า 4 เรื่องต่อปี
คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องประชุมต่อความพร้อมของระบบ AV	ไม่น้อยกว่า 4.0 จาก 5.0

9. ข้อเสนอแนะและแผนพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะระดับคณะ

1. กำหนดให้ Pre-event Checklist เป็นขั้นตอนบังคับก่อนการใช้ห้องประชุมทุกครั้ง
2. จัดทำ Logbook กลางในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้สืบค้นและวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาได้สะดวกขึ้น
3. กำหนด Review Day และ KM Session เป็นวาระประจำไตรมาสในปฏิทินของทีมงาน
4. จัดสรรงบประมาณสำหรับอุปกรณ์สำรองและการอัปเดตเฟิร์มแวร์/ซอฟต์แวร์อย่างสม่ำเสมอ
5. บรรลุความรู้พื้นฐานด้านไอทีสำหรับบุคลากรในการปฐมฤกษ์เจ้าหน้าที่ใหม่

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. สนับสนุนการจัดอบรมเทคนิคไอทีสำหรับบุคลากรชั้นสูงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง
2. สร้างพื้นที่กลางแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างคณะ/หน่วยงาน เพื่อไม่ให้แต่ละที่แก้ปัญหาเดียวกันซ้ำ
3. สนับสนุนเครื่องมือดิจิทัลกลางสำหรับบันทึก Logbook และติดตามสถิติปัญหาในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

10. แผนพัฒนาต่อไป

ระยะ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
0-1 เดือน	จัดทำ Pre-event Checklist และเริ่มบันทึก Logbook ทุกห้อง	เจ้าหน้าที่ไอทีทุกคน
0-1 เดือน	จัดทำการ์ดสรุป 1 หน้า และคู่มือฉบับย่อ แจกทุกคน	หัวหน้างานไอทีทุกคน
1-3 เดือน	วิเคราะห์สถิติปัญหาจาก Logbook และจัด KM Session ครั้งที่ 1	ทีมงานไอทีทุกคน
1-3 เดือน	ปรับปรุง Checklist และ Room Manual จากข้อมูลการปฏิบัติจริง	เจ้าหน้าที่ประจำห้องแต่ละห้อง
3-6 เดือน	นำเสนอผลลัพธ์การลดระยะเวลา Downtime ต่อผู้บังคับบัญชา	หัวหน้างานไอทีทุกคน
3-6 เดือน	เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีและจัดประชุม CoP รายไตรมาส	ทีมงานไอทีทุกคน
6-12 เดือน	พัฒนา Logbook ให้เป็นระบบดิจิทัลที่สืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลได้	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ
6-12 เดือน	ทบทวนผลการดำเนินงานและเสนอแผนขยายผลต่อคณะ	หัวหน้างานไอทีทุกคน

คำกล่าวที่วง CoP ยึดเป็นหลักคิด “ตรวจให้ไว แก้ให้ตรงจุด บันทึกให้ครบ เพื่อไม่ให้ปัญหาเดิมย้อนกลับมา”

หมายเหตุ เนื้อหาในรายงานฉบับนี้เรียบเรียงจากประสบการณ์ปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ไอทีทุกคน ประกอบกับการอบรม/องค์ความรู้ (KM) ทั้งภายในและภายนอกคณะ การนำไปใช้ในแต่ละกรณีควรปรับให้สอดคล้องกับลักษณะอุปกรณ์และบริบทของแต่ละห้องประชุม