

<b>A3 No. and Name</b>	<b>Team members (name &amp; role)</b>
<b>การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์</b> บริการ HelpDesk คือ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายบัวศรี	1 นายสันติ สุขยานันท์ 2 นายอุตร วงษ์ไทย 3 นายเอนกวิทย์ พลรบ 4 นางสาวพรทิพย์ พงษ์สวัสดิ์ 5 นางสาววันทนา ผ่องภักต์นางส 6 นางสาวสุวิมล คงศักดิ์ตระกูล 7 นายปวิศ เมธานันท์ 8 นางสาวธัญญ์ธรรุ พงษ์เฉลิม
<b>Team Leader (name &amp; 'phone ext)</b>	
นายมหัทธวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์	

**1. Clarify the problem**

**Is:** ขาดผู้รับผิดชอบหลักในการให้บริการ HelpDesk ในการวิเคราะห์ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น กระบวนการให้บริการไม่คล่องตัว ทำให้ไม่สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และครอบคลุม 24 ชม.

**Is not:** -

**Problem statement:**  
การให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

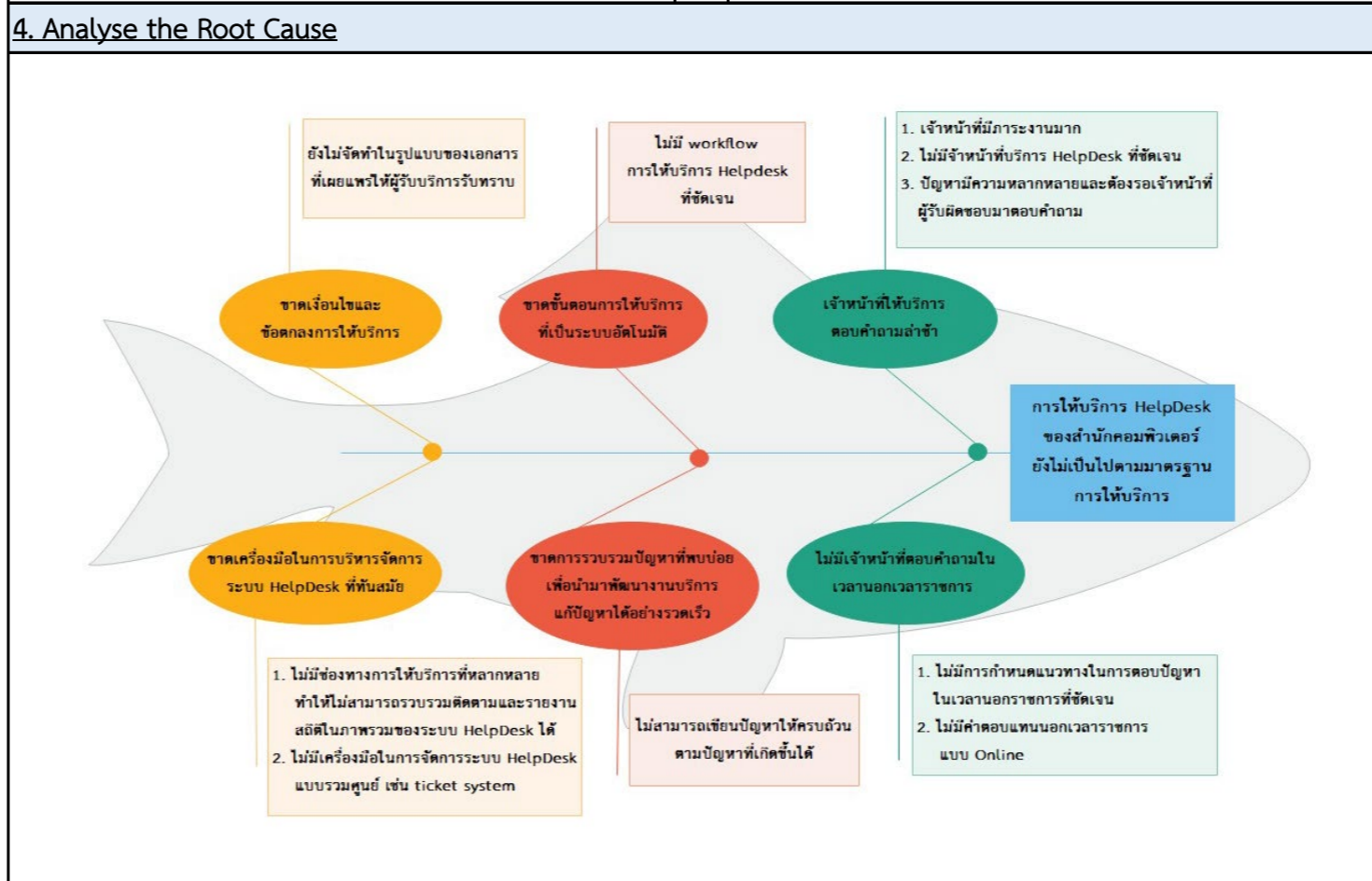
- 2. Breakdown the problem**
- 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตอบคำถามล่าช้า
  - 2 ไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามในเวลาราชการ
  - 3 ขาดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบอัตโนมัติ
  - 4 ขาดการรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย เพื่อนำมาพัฒนางานบริการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
  - 5 ขาดเงื่อนไขและข้อตกลงการให้บริการ
  - 6 ไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ HelpDesk ที่ทันสมัย

- 3. Set the Target**
- 1 กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน
  - 2 กำหนดผู้รับผิดชอบในการให้บริการที่ชัดเจน
  - 3 กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk

<b>Stakeholders (name &amp; role)</b>
1 นิสิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย

<b>Reviewed by</b>
นายสมบุญ อุดมพรยิ่ง
<b>Approved by</b>
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

<b>Organization objective</b>
เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็น ที่พึงพอใจ
<b>Start date &amp; planned duration</b>
พฤษภาคม - ตุลาคม 2564



**5. Develop Countermeasures**

Countermeasure	Impact on target
1 วิเคราะห์ภาระงานใหม่ เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน กำหนดแนวทางในการตอบปัญหาในเวลาราชการที่ชัดเจน	เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง นิสิต อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหาร
2 จัดทำ workflow การให้บริการ Helpdesk และเงื่อนไขข้อตกลงการให้บริการ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ	นิสิต อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหาร

**6. Implement Countermeasure**

Implement Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1 มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานการตอบปัญหา Helpdesk ที่ชัดเจน ตามแนวทางการตอบปัญหาในเวลาราชการ	ส.ค. 64	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ
2 มีการดำเนินการตาม workflow การให้บริการ Helpdesk ของสำนักคอมพิวเตอร์	ส.ค. - ธ.ค. 64	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

**7. Monitor Results & Process**

ทำการติดตามค่า responsiveness และ นำค่า response rate, response time มาวิเคราะห์ผลทุกๆ 7 วัน

**8. Standardise & Share Success**

มีแนวปฏิบัติที่ดีในการตอบปัญหา Helpdesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ของส่วนงาน