

A3 No. and Name	Team members (name & role)
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ บริการ HelpDesk คือ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการใช้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายบัวศรี	1 นายธรรมพ อินตาสาย 2 นายอุตร วงษ์ไทย 3 นายถาวร หงษ์ทอง 4 นายสมภพ ศรีเอียง 5 นายเอนกวิทย์ พลรบ 6 นายอำนาจ นิ่มนวล 7 นายสุกิจ วินัยธรรม 8 นางสาวจันทนา หมื่นพันธ์
Team Leader (name & 'phone ext)	
นายสันติ สุขยานันท์	
1. Clarify the problem	
Is: ผู้รับบริการ Helpdesk ไม่ได้รับคำตอบนอกเวลาทำการ ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้รับบริการสอบถาม Is not: - Problem statement: การให้บริการ Helpdesk ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ	
2. Breakdown the problem	
1 ไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามนอกเวลาทำการ 2 ขาดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบอัตโนมัติ 3 ขาดการรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย เพื่อนำมาพัฒนาบริการให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 4 ไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ HelpDesk	
3. Set the Target	
1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการให้บริการ HelpDesk 2 กำหนดให้มีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของ HelpDesk 3 กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk	

Stakeholders (name & role)	Reviewed by	
1 นิลิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	อาจารย์ ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ Approved by ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
4. Analyse the Root Cause		
<p>The fishbone diagram identifies the following causes for the problem:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cannot connect to the problem to troubleshoot (ไม่สามารถเชื่อมปัญหาให้ครบถ้วนตามปัญหาที่เกิดขึ้นได้) Not using technology to help solve the problem (ไม่มีเทคโนโลยีในการช่วยตอบปัญหานอกเวลาทำการ) Not having a dedicated staff to answer questions (ไม่มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามนอกเวลาทำการ) Not having a manual for the HelpDesk service (ขาดการรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย เพื่อนำมาพัฒนาบริการให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว) Not having a manual for the HelpDesk service (ขาดเครื่องมือในการบริหารจัดการการให้บริการ HelpDesk) Not having an automatic system for the HelpDesk service (ไม่มีระบบอัตโนมัติในการให้บริการ HelpDesk) Not having a manual for the HelpDesk service (ไม่มีคู่มือในการจัดการระบบ HelpDesk แบบรวมศูนย์ เช่น Ticket Management System) Not having an automatic system for the HelpDesk service (ขาดขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบอัตโนมัติ) 		
5. Develop Countermeasures		
Countermeasure	Impact on target	
1 จัดหาระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น	ผู้รับบริการ	
2 จัดทำ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์		
6. Implement Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1 มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ในการดำเนินงานการตอบปัญหา Helpdesk เบื้องต้น	มี.ย. - ก.ค. 65	ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรักษ์
2 มีการดำเนินการจัดทำข้อมูล (FAQ) ครอบคลุมทุกปัญหาเบื้องต้น ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มี.ย. - ก.ค. 65	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

Organization objective
เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นสิ่งที่พอใจ
Start date & planned duration
พฤษภาคม - ตุลาคม 2565
7. Monitor Results & Process
ทำการติดตามสถิติผู้ใช้งานในระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ทุกๆ 1 เดือน
8. Standardise & Share Success
มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้นในการให้บริการ HelpDesk ได้อย่างรวดเร็ว