

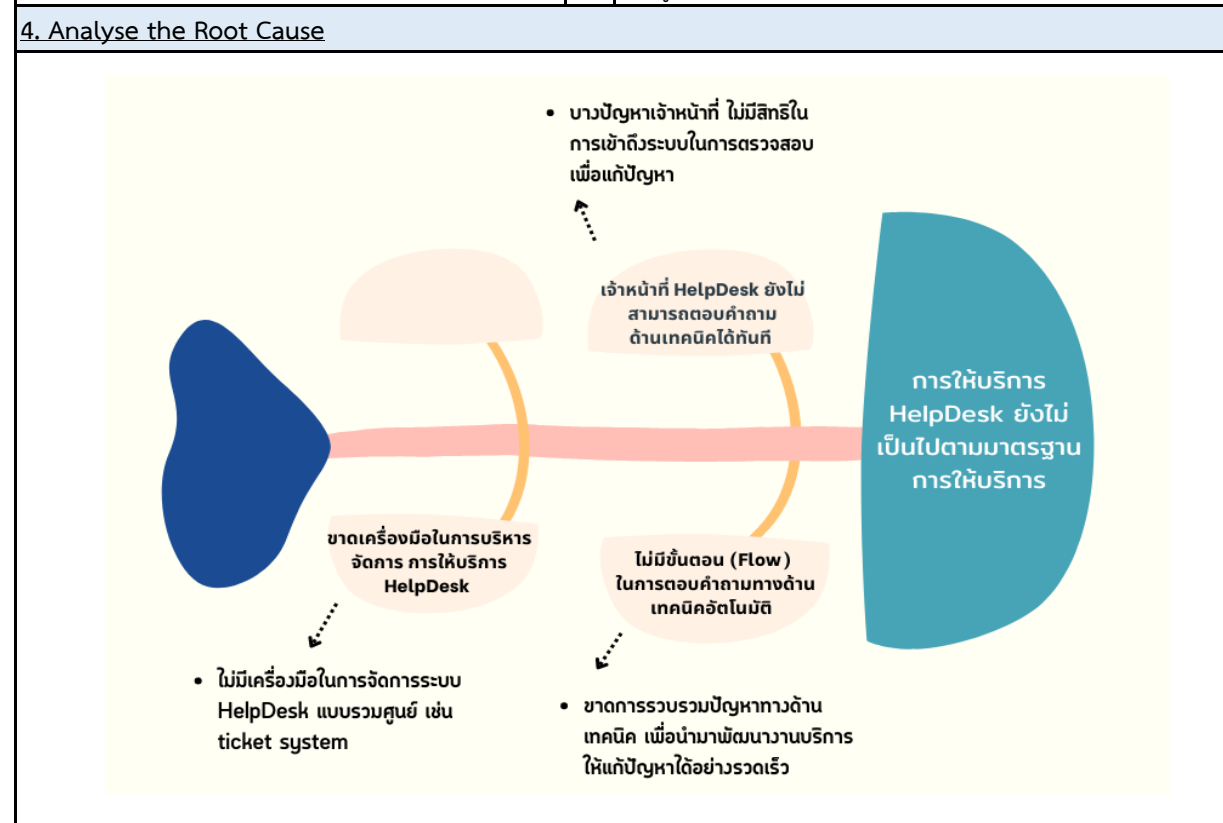
A3 No. and Name	Team members (name & role)
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ บริการ HelpDesk คือ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายบัวศรี	1 นายธรรมพ อินตาสาย 2 นายอุดร วงษ์ไทย 3 นายถาวร หงษ์ทอง 4 นายสมภพ ศรีเอียง 5 นายเอนกวิทย์ พลรบ 6 นายอำนาจ นิ่มนวล 7 นายสุกิจ วินัยธรรม 8 นางสาวจันทนา หมั่นพันธ์
Team Leader (name & 'phone ext)	
นายสันติ สุขยานันท์	

Stakeholders (name & role)
1 นิสิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย

Reviewed by
อาจารย์ ดร.อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ
Approved by
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

Organization objective
เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ
Start date & planned duration
เมษายน - กรกฎาคม 2566

1. Clarify the problem
Is: การตอบคำถามทางด้านเทคนิคยังไม่ครอบคลุม การให้บริการ Helpdesk ยังมีความล่าช้าในส่วนของคำถามด้านเทคนิค ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้รับบริการสอบถาม Is not: - Problem statement: การให้บริการ HelpDesk ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ



7. Monitor Results & Process
ทำการติดตามผลการให้บริการผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ได้ ทุกเดือน

2. Breakdown the problem
1 ไม่มีขั้นตอน (Flow) ในการตอบคำถามทางด้านเทคนิคแบบอัตโนมัติ 2 เจ้าหน้าที่ HelpDesk ยังไม่สามารถตอบคำถามเชิงเทคนิคได้ทันที 3 ไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ HelpDesk

5. Develop Countermeasures		
Countermeasure	Impact on target	
1 กำหนดให้มีการรวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	ผู้รับบริการ	
2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค		
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์		
6. Implement Countermeasure	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1 รวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	เม.ย. - พค 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค	พค - มิ.ย. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. Standardise & Share Success
มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น และคำถามด้านเทคนิค ในการให้บริการ HelpDesk ได้อย่างรวดเร็ว