

A3 No. and Name	Team members (name & role)
การพัฒนากระบวนการให้บริการและการแลกเปลี่ยนรู้ด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล	1 นางสาวสุวิมล คงศักดิ์ตระกูล 2 นายสันติ สุขยานันท์ 3 นางสาวพรทิพย์ พงษ์สวัสดิ์ 4 นายอุตร วงษ์ไทย 5 นายชัยวัฒน์ ช่างกลิ้ง 6 นายพงษ์ทิพย์ นาคประสพสุข 7 นายอำนาจ นิ่มนวล 8 นางสาวอมรรัตน์ เอื้อมานะสกุล
Team Leader (name & 'phone ext)	
นายเมธีธรวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์	

1. Clarify the problem

Is: การติดต่อประสานงานด้านไอทียังไม่ต่อเนื่อง ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านไอทีของส่วนงานต่างๆ ไม่ชัดเจน การส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่ทั่วถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักคอมพิวเตอร์ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

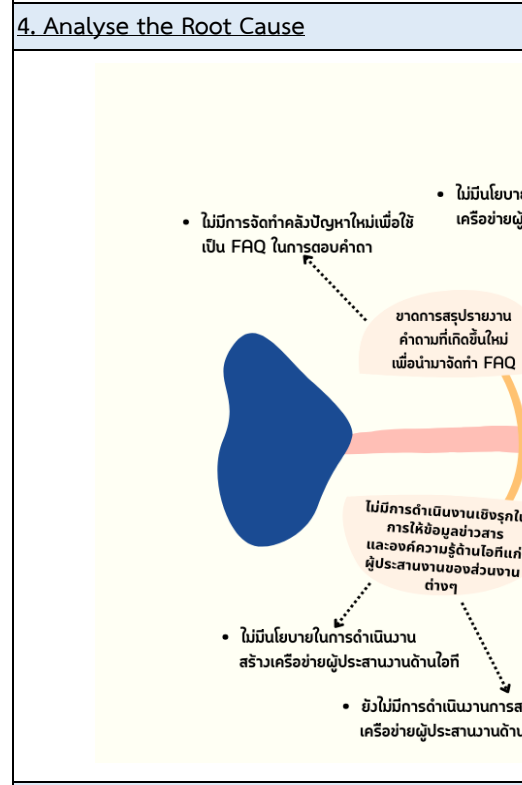
Is not: -

Problem statement: ปัญหาด้านไอทีที่สอบถามผ่านช่องทางบริการ helpdesk มีบางส่วนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์

- 2. Breakdown the problem**
- 1 ไม่มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีอย่างเป็นทางการ
 - 2 ไม่มีขั้นตอนในการสื่อสารกับผู้ประสานงานด้านไอทีที่ชัดเจน
 - 3 ไม่มีการดำเนินงานเชิงรุกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ด้านไอทีแก่ผู้ประสานงานของ
 - 4 ขาดการสรุปรายงานคำถามที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อนำมาจัดทำ FAQ

- 3. Set the Target**
- 1 จำนวนคำถามด้านไอทีผ่านช่องทางให้บริการ helpdesk ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์ลดลง ร้อยละ 50
 - 2 มีเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีแต่ละส่วนงานอย่างน้อย 1 คน
 - 3 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีจำนวน 1 ช่องทาง (OpenChat)
 - 4 จำนวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี
 - 5 ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

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



- 5. Develop Countermeasures**
- | Countermeasure | Impact on target |
|---|-------------------------|
| 1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที | ตัวแทนบุคลากรของส่วนงาน |
| 2 กำหนดให้มีช่องทาง แนวทางในการติดต่อประสานงานด้านไอทีของส่วนงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย | |
| 3 กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย | |
| 4 กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูล FAQ ที่เป็นปัจจุบัน | |

6. Implement Countermeasure

ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1 สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอที และ ช่องทางการติดต่อประสานงานด้านไอที	มี.ค. - เม.ย. 67 อาจารย์ ดร.กัลยทิพย์ กิรติอังกูร รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
2 จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านไอทีแก่เครือข่ายผู้ประสานงานด้านไอทีของในมหาวิทยาลัย	พค - มิ.ย. 67 อาจารย์ ดร.อรรณดิษฐ์ พัฒนะศิริ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66 นายสันติ สุขยานันท์

Reviewed by
อาจารย์ ดร. กัลยทิพย์ กิรติอังกูร อาจารย์ ดร.อรรณดิษฐ์ พัฒนะศิริ
Approved by
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

Organization objective

เพื่อให้บริหารจัดการด้านไอทีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Start date & planned duration

มกราคม - สิงหาคม 2567

7. Monitor Results & Process

8. Standardise & Share Success