

1. ชื่อผลงาน : IT Helpdesk go to 4.0
2. ชื่อหน่วยงาน : งานเทคโนโลยี ศูนย์สื่อสารองค์กรและเทคโนโลยี
3. ปีที่ดำเนินการ : 2560
4. คำสำคัญ : IT Helpdesk
5. เป้าหมาย :
 - เพื่อช่วยให้บุคลากรผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 - เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานมีความสะดวกและได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น

6. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

เนื่องจากการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันราชานุกูลเป็นการให้บริการแก่บุคลากรซึ่งมีจำนวนผู้ใช้งานทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง) มากกว่า 200 ราย ซึ่งมีบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน เดิมระบบการแจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเป็นการแจ้งซ่อมทางโทรศัพท์และกรอกแบบฟอร์ม บางครั้งบุคลากรผู้ให้บริการได้ไปให้บริการตามหน่วยงานต่างๆ จึงทำให้การรับแจ้งปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความล่าช้า อีกทั้งการจัดเก็บข้อมูลด้วยการบันทึกลงในกระดาษ หรือ แบบฟอร์มมีความเสี่ยงที่ข้อมูลจะสูญหาย งานเทคโนโลยีจึงได้จัดทำระบบ IT Helpdesk เพื่อให้บริการทางด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานบริการของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ

7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

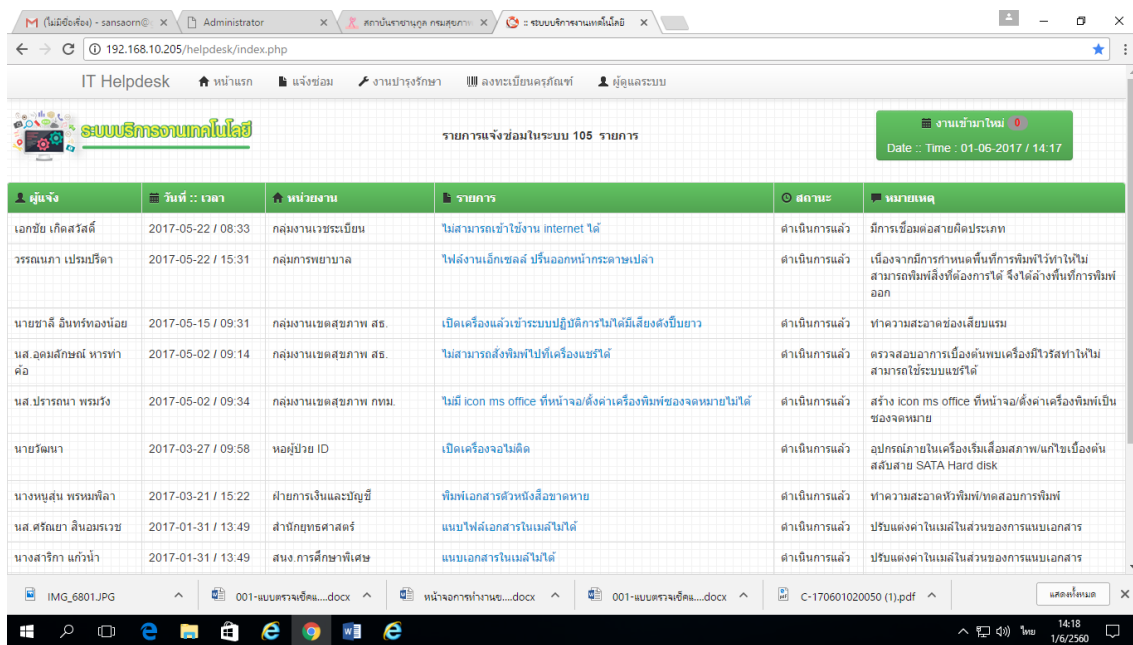
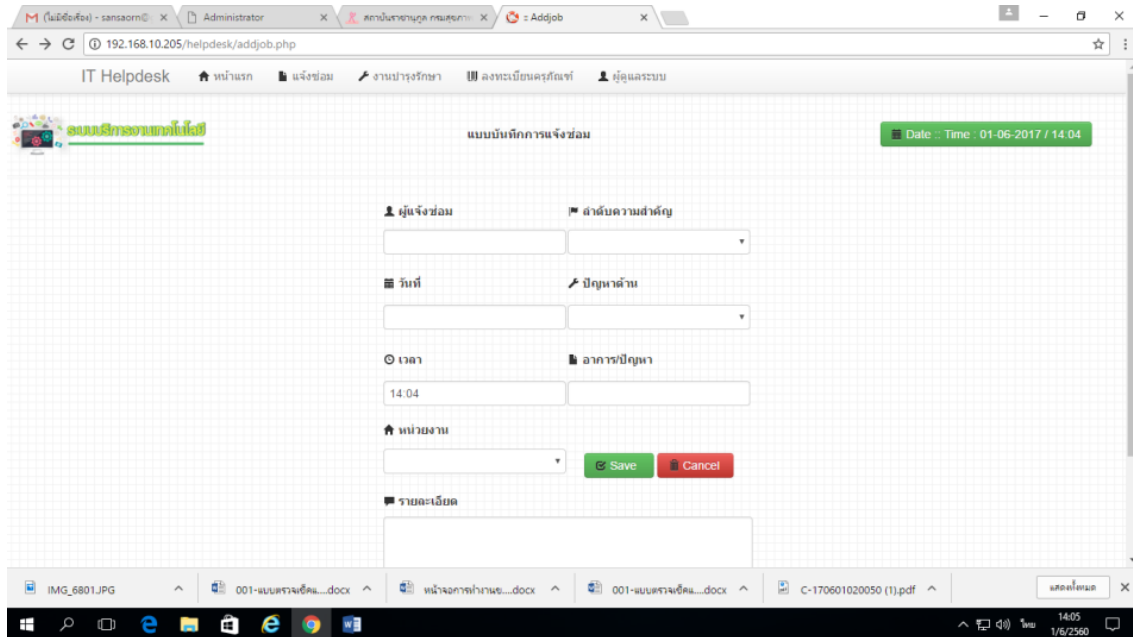
แบบฟอร์มการตรวจเช็คแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

แบบฟอร์มการตรวจเช็คแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

1. ผู้แจ้ง			
ชื่อ-นามสกุล	เลขที่		
หน่วยงาน	วันที่		
รายการ	<input type="checkbox"/> เครื่องพิมพ์ / <input type="checkbox"/> เครื่องคิดเลข / <input type="checkbox"/> เครื่องสแกนเนอร์ <input type="checkbox"/> เครื่องสำรองไฟ / <input type="checkbox"/> ระบบเครือข่าย / <input type="checkbox"/> อื่น		
เลขที่บัญชี	รหัสที่		
อาคารห้อง			
2. เจ้าหน้าที่			
ผู้รับแจ้ง	เวลาดำเนินการ	ต้นเหตุ	ใจ
การดำเนินการ		สาเหตุ/วิธีการแก้ไข	
<input type="checkbox"/> เข้าห้บริการ	สาเหตุ/การแก้ไข	ค่าใช้จ่าย	
<input type="checkbox"/> ส่งซ่อมภายนอก	สาเหตุ/การแก้ไข	ค่าใช้จ่าย	
3. รับแจ้งคืน			
<input type="checkbox"/> ใช้งานได้ดี / <input type="checkbox"/> ยังไม่ใช้งาน/ใช้งานดี			
* ข้อเสนอแนะ			
ลงชื่อ _____ วันที่ _____			

งานเทคโนโลยี ศูนย์สื่อสารองค์กรและเทคโนโลยี

ระบบบริการงานเทคโนโลยี



ตารางเปรียบเทียบ

แจ้งซ่อมกรอกแบบฟอร์ม	ระบบบริการ IT Helpdesk
การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มใช้เวลาและสิ้นเปลืองทรัพยากร	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการเกิดความสะดวก - บุคลากรผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ข้อมูลในรูปแบบกระดาษอาจเกิดการสูญหายได้ หรือ นำไปใช้งานยากเนื่องจากไม่ใช่ข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	เกิดการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ใช้งานง่าย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์และวางแผนการจัดสรรทรัพยากรทางสารสนเทศใน ปีงบประมาณต่อไปได้

8. บทเรียนที่ได้รับ

- ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- เกิดระบบที่สามารถใช้เป็นข้อมูลทรัพยากรทางสารสนเทศเพื่อใช้ประเมินการทำแผนจัดซื้อในปีงบประมาณต่อไป

- บุคลากรเกิดการเรียนรู้ในการใช้งานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

9. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ : -

10. การติดต่อกับทีมงาน : งานเทคโนโลยี 02-248-8900 ต่อ 70363

11. คณะทำงาน : นายหนึ่ง กิจการ, นายธีรพงศ์ ไทยะวะนิช, นายอัศววิทย์ บุญมา