

บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี

2.4-1-01

๑. ชื่อ-สกุล นายเฉลิมฤทธิ์ เครืออินทร์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....

๒. หน่วยงานที่สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานระบบเครือข่าย.....
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.....

๓. ชุมชนนักปฏิบัติ ด้านการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ
 ด้านการส่งเสริมและเผยแพร่งานวิจัย
 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

๔. ชื่อเรื่อง (แนวทางการปฏิบัติที่ดี) ระบบรับแจ้งปัญหาด้านไอที.....

๕. ความเป็นมา

.....สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดทำระบบแจ้งปัญหาการใช้งานเกี่ยวเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบสารสนเทศต่างๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยได้ให้บริการแก่บุคลากร (RMUTL.IT.Care) โดยผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาต่างๆ ด้านไอที ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <https://noc.rmutl.ac.th/help/> เพื่อพัฒนาการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการรับแจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ซึ่งแต่เดิมการแจ้งปัญหาต้องแจ้งผ่านการกรอกแบบฟอร์มในกระดาษ A4 จึงเกิดความล่าช้าในการติดต่อประสานงานและให้บริการ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีและช่วยให้งานบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น “จึงได้สร้างระบบรับแจ้งปัญหาด้านไอที ผ่านทางเว็บไซต์ขึ้น”.....

๖. แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)

- ขั้นตอนกระบวนการจัดสร้างระบบรับแจ้งปัญหาและการใช้งาน.....
- ๖.๑. ศึกษาเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบแจ้งปัญหาออนไลน์จากแหล่งข้อมูลต่างๆ.....
 - ๖.๒. เลือกระบบที่เหมาะสมนำมาทดสอบและเปิดให้ใช้งาน.....
 - ๖.๓. ประกาศใช้งานระบบแจ้งปัญหาต่างๆ ด้านไอที แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ทราบและดำเนินการตามขั้นตอนตามระบบที่วางเอาไว้.....
 - ๖.๔. การใช้งานผู้แจ้งปัญหาต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดปัญหา ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับได้ ลงบนเว็บไซต์ <https://noc.rmutl.ac.th/help/>.....
 - ๖.๕. ผู้ดูแลระบบตรวจสอบปัญหาที่ผู้ใช้แจ้งเข้ามาวิเคราะห์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบหรืองานที่รับผิดชอบอยู่ให้ทราบ.....
 - ๖.๖. เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานกับผู้ใช้งานที่แจ้งปัญหาเข้ามา เพื่อนัดเวลาเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

๖.๗. หลังจากเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำการกรอกข้อมูลวิธีการแก้ปัญหาลงในระบบเพื่อให้
ผู้ดูแลระบบได้ทราบว่าปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาแล้ว และได้ทราบถึงวิธีการแก้ไขปัญหา
รวมถึงผู้แจ้งปัญหาที่ได้รับข้อมูลเดียวกันผ่านทางอีเมลเช่นกัน

๖.๘. ผู้ดูแลระบบปิดงาน (ปัญหาที่ได้รับแจ้งเข้ามา)

๗. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๗.๑. ผู้แจ้งปัญหา เข้าใช้งานระบบแจ้งปัญหา ผ่านทางเว็บไซต์ ไม่น้อยกว่า 80%

๗.๒. ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระบบรับแจ้งปัญหบนเว็บไซต์ มากกว่ากรอกแบบฟอร์มแจ้งปัญหาในกระดาษ A4.

๗.๓. มีระบบแจ้งปัญหาที่สามารถสรุป สถิติ ประเภทการแจ้งซ่อม จำนวนครั้ง ทั้งรายวัน รายเดือน และรายปี

๘. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

๘.๑. ปัญหาที่พบ : การกรอกข้อมูลปัญหาไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องทำให้วิเคราะห์ปัญหาไม่ตรงจุด ไม่กรอก
ข้อมูลติดต่อกลับทำให้ยากต่อการประสานงาน

ข้อเสนอแนะ : แนะนำผู้ใช้งานให้กรอกเบอร์โทรติดต่อให้ถูกต้อง จะได้ติดต่อประสานงานได้

๘.๒. ปัญหาที่พบ : ปัญหาที่แจ้งนั้นเกิดจากความผิดพลาดเล็กน้อย ซึ่งผู้ใช้งานไม่ได้ทำการตรวจสอบเบื้องต้น
ก่อน เช่น ลืมเสียบปลั๊กไฟ หรือไม่ได้เปิด UPS

ข้อเสนอแนะ : แนะนำให้ผู้ใช้งานตรวจสอบปัญหาทางกายภาพเบื้องต้นก่อนแจ้งปัญหาเข้าในระบบ

๙. แนวทางในการพัฒนาต่ออย่างไร

๙.๑. จัดอบรมทักษะการใช้งานและการดูแลรักษาและการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นให้แก่บุคลากร
มหาวิทยาลัย

๙.๓. มีแบบประเมินผลความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ เพื่อติดตามผลและรับฟังข้อเสนอแนะ
เพื่อนำมาพัฒนางานต่อไป