



ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ

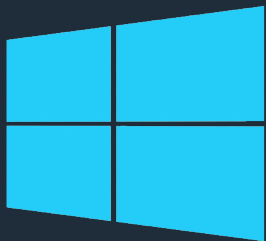
Operation and Service Department

ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

Assigned workload



SecureX



- งานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- งานบริหารระบบเครือข่ายประจำอาคาร

*การพัฒนากระบวนการ
เพื่อรองรับ การให้บริการ
Digital One Stop
Service (DOSS)*

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนากระบวนการให้รองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- นำเครื่องมือทางสื่อสังคมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ



ปัญหาที่พบเจอ

เดิมสำนักคอมพิวเตอร์ มีเพียงบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยมีการให้บริการโดยผู้รับบริการร้องขอผ่านทางโทรศัพท์หรือระบบแจ้งซ่อม ต่อมาได้จัดโครงการ เพิ่มจุดให้บริการ Digital One Stop Service (DOSS) ซึ่งรูปแบบการให้บริการจะเปลี่ยน ไปคือจัดตั้งจุดให้บริการบนพื้นที่ให้บริการกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งรูปแบบวิธีการขอรับบริการเดิม อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ จึงพัฒนาช่องทางบริการใหม่ โดยใช้เครื่องมือทางสื่อสังคมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ เพื่อให้การให้บริการเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

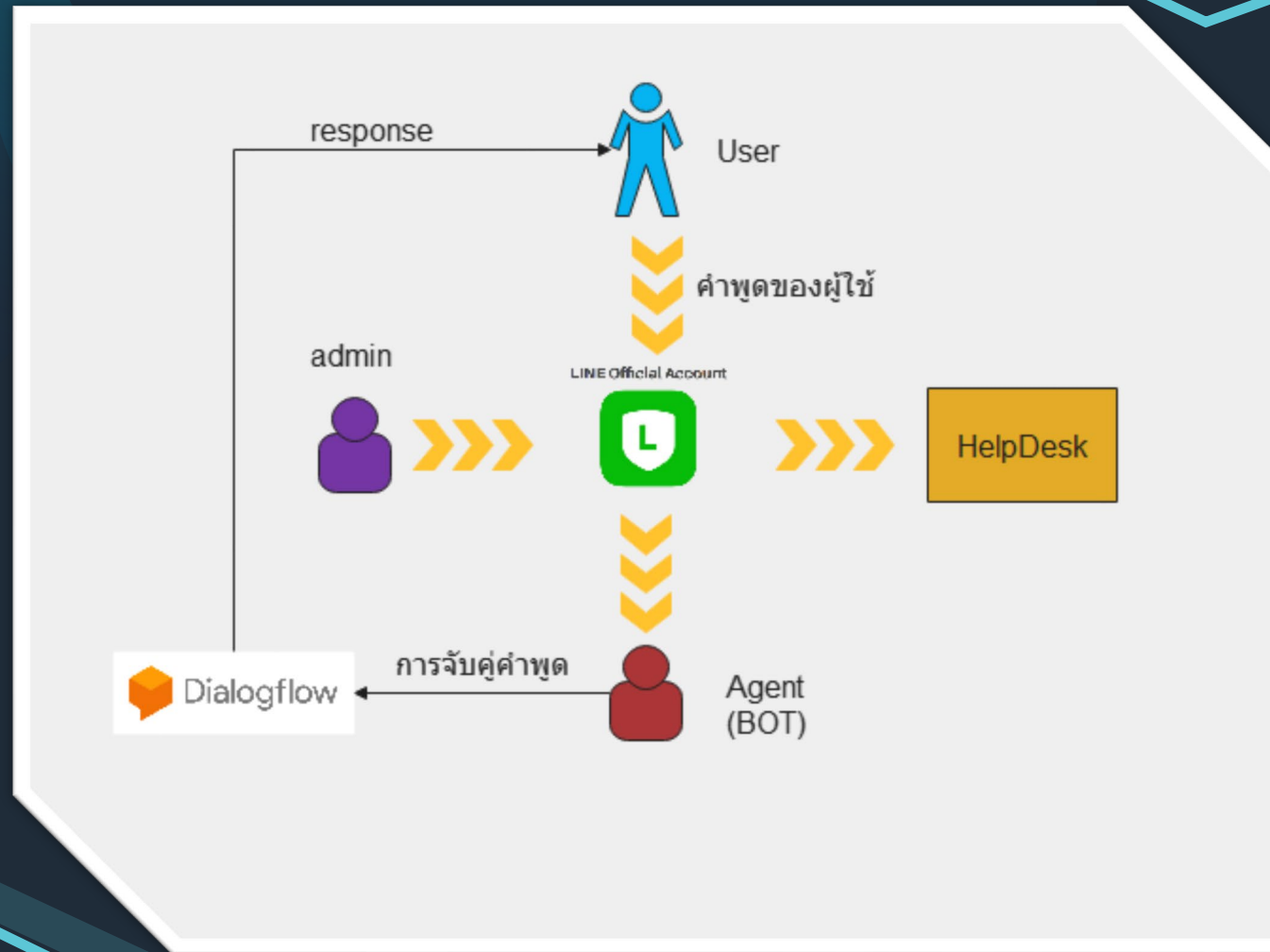
หลักการและแนวคิด

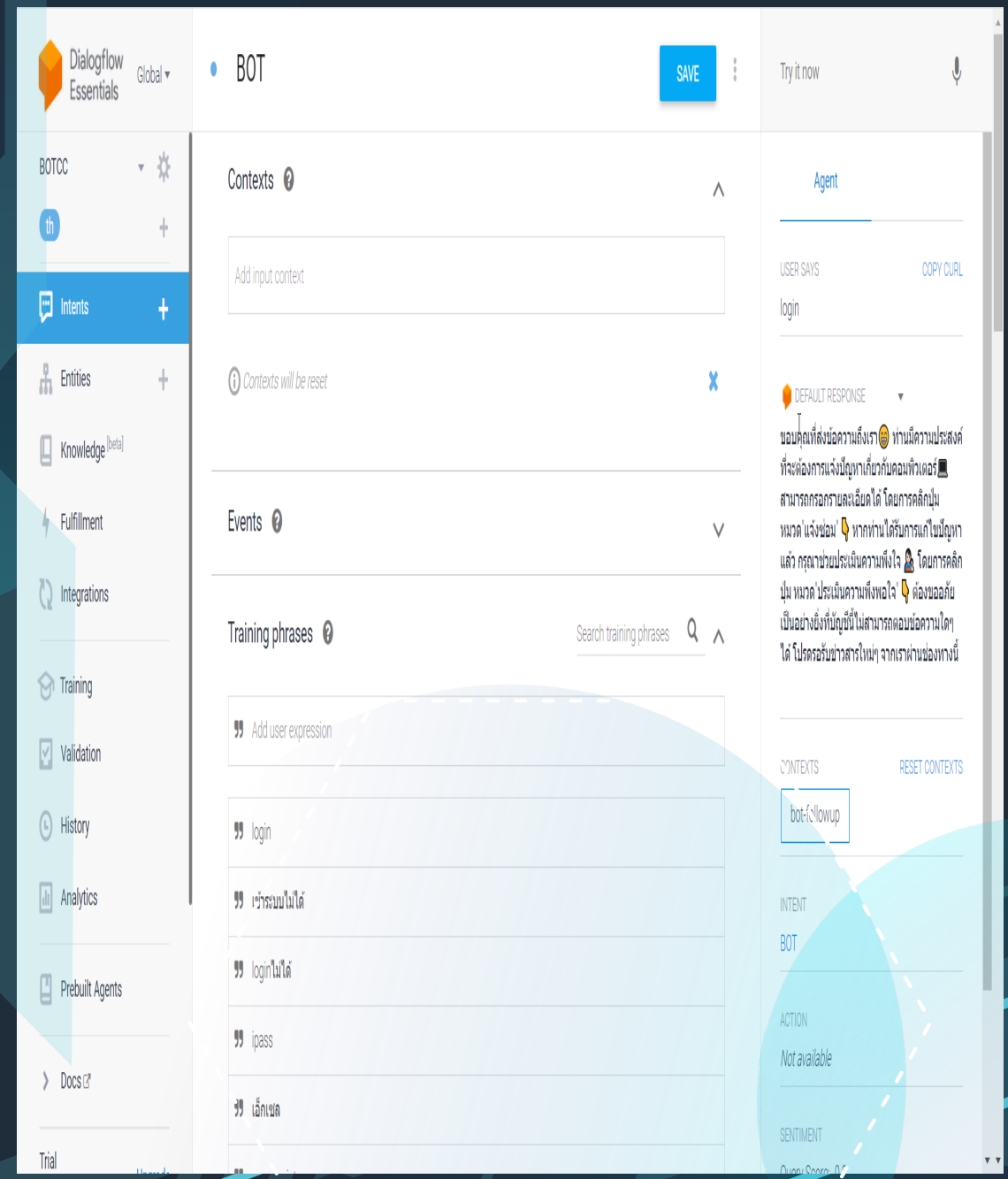
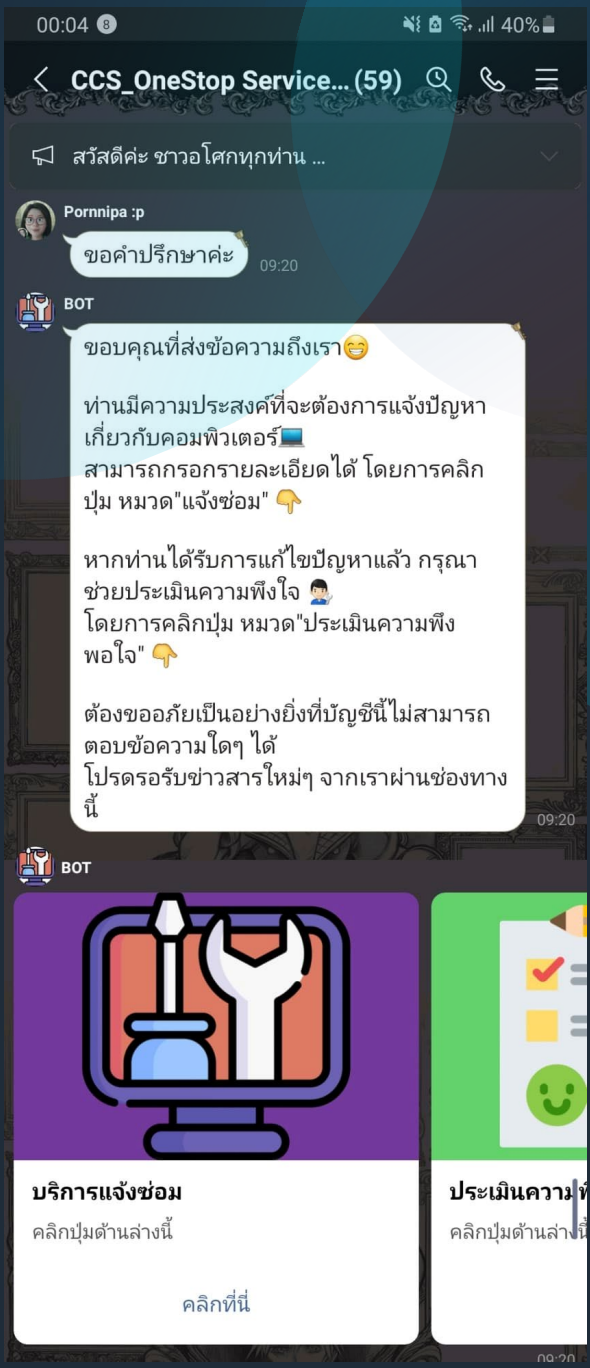
- เพื่อให้ลดภาระ การทำงานของเจ้าหน้าที่ในการที่จะต้องรับเรื่องในการตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหา ที่มีเพียงบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยผู้รับบริการร้องขอผ่านทางโทรศัพท์หรือระบบแจ้งซ่อม
- จึงพัฒนาระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ (LINE BOT) เพื่อสนับสนุนการโต้ตอบ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถสอบถามได้ตลอดเวลา ทำให้ลดภาระ การทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้วยการประยุกต์ใช้บริการข้อความ ไลน์ตอบกลับอัตโนมัติ (LINE Messaging API)

TECHNOLOGY

เครื่องมือที่นำมาพัฒนา

Flow







THANK YOU