

รูปแบบการจัดสรุปผลการพัฒนางาน /แนวปฏิบัติที่ดี

ชื่อผลงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการแจ้งซ่อมบริการเครือข่ายโดยใช้ UBUFixit

ประเภทผลงาน

- () สายวิชาการ
() สายสนับสนุน โพรดระบุ
() การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(v) การพัฒนางาน/กระบวนการ/R2R
() การพัฒนางานห้องปฏิบัติการ

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

- () นวัตกรรม (v) R2R () การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน

ชื่อเจ้าของผลงาน นายณัฐพล มารุตะพันธ์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
หน่วยงาน สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. บทคัดย่อ

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีแผนกลยุทธ์การให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นเลิศและมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานที่ได้ มาตรฐาน มีความรวดเร็ว มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ โดยเป็นงานที่ฝ่ายพัฒนาเครือข่ายรับผิดชอบ หนึ่งในกระบวนการที่สนับสนุนแผนกลยุทธ์ได้แก่การให้บริการแจ้งซ่อมระบบเครือข่าย การให้เดิมใช้ Google Form เป็นช่องทางรับเรื่องแจ้งซ่อมระบบเครือข่ายและสาธารณูปโภคอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน แต่พบข้อจำกัดในการติดตามงานและการวัดประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์จึงได้พัฒนา ระบบ UBU Fixit ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการแจ้งซ่อมที่สามารถรับเรื่องติดตามสถานะงานซ่อม วัดประสิทธิภาพด้วยเกณฑ์ SLA (Service Level Agreement) และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างครบวงจร ทำให้สามารถบริหารจัดการงานซ่อมอย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. บทนำ

ในยุคแรกของการให้บริการงานซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย ฝ่ายพัฒนาเครือข่ายใช้ Google Form เป็นเครื่องมือหลักในการรับเรื่องแจ้งซ่อม แม้ว่าจะสามารถรวบรวมข้อมูลการแจ้งซ่อมได้ แต่ไม่สามารถติดตามเวลาการรับงาน การซ่อมเสร็จ หรือประเมินประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างแม่นยำ อีกทั้งยังไม่มีระบบรายงานผลหรือสรุปข้อมูลเชิงวิเคราะห์

เพื่อแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าว สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายโดยฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ จึงได้ออกแบบและพัฒนา ระบบ UBU Fixit ให้เป็นระบบกลางในการรับเรื่องแจ้งซ่อมสาธารณูปโภคและระบบเครือข่ายที่

สามารถตรวจสอบสถานะงานซ่อม วัดประสิทธิภาพการให้บริการตามเกณฑ์ SLA และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในทีเดียว

3.วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามและวัดประสิทธิภาพการให้บริการซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายโดยใช้เกณฑ์ SLA
2. เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.วิธีการ/เครื่องมือ

4.1 การออกแบบระบบ

1. พัฒนาระบบ UBU Fixit เพื่อเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องแจ้งซ่อม
2. ออกแบบฟังก์ชันติดตามสถานะงานซ่อมแบบเรียลไทม์
3. กำหนดเกณฑ์ SLA ให้ผู้ให้บริการต้องรับงานภายใน 1 ชั่วโมง และซ่อมเสร็จภายใน 2 ชั่วโมง

4.2 การดำเนินการ

1. ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลแจ้งซ่อมผ่าน UBU Fixit ที่ fixit.ubu.ac.th

แจ้งปัญหา

ชื่อผู้แจ้ง

รายละเอียด

เบอร์ติดต่อ

หมวดหมู่

แนบรูปภาพ (สามารถเลือกหลายไฟล์)

ส่งปัญหา

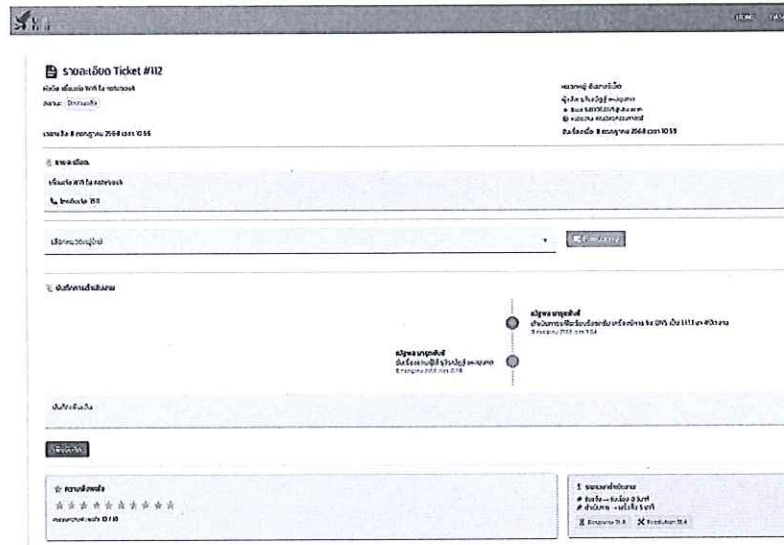
รูปที่ 1 หน้าจอแจ้งซ่อมผ่าน UBU Fixit

2. ระบบส่งข้อมูลไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามประเภทงาน

ปัญหาที่รอการดำเนินการ	ปัญหาที่ดำเนินการเสร็จสิ้น
<p>บริการติดตั้งเครื่องพิมพ์</p> <p>แจ้งปัญหา</p>	<p>บริการซ่อมเครื่องพิมพ์</p> <p>แจ้งปัญหา</p>
<p>เช่า Microsoft Teams M365</p> <p>แจ้งปัญหา</p>	<p>เช่า Microsoft Teams M365</p> <p>แจ้งปัญหา</p>
<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>	<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>
<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>	<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>
<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>	<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>
<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>	<p>ขอใช้พื้นที่ว่างใน Server</p> <p>แจ้งปัญหา</p>

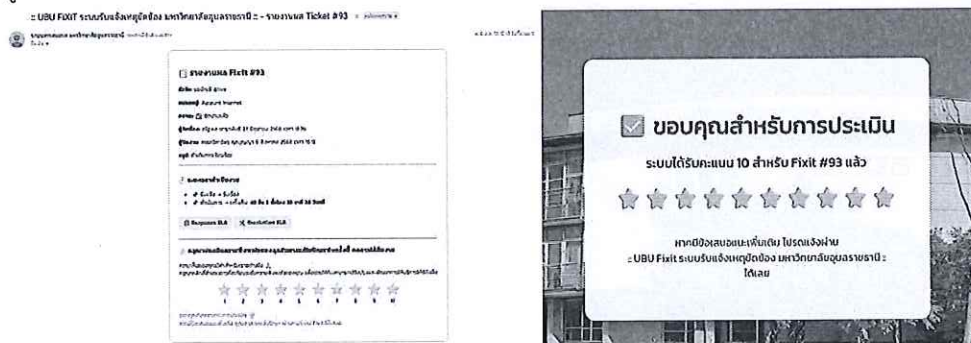
รูปที่ 2 หน้าจอเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามประเภทงาน

3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมตามเกณฑ์ SLA



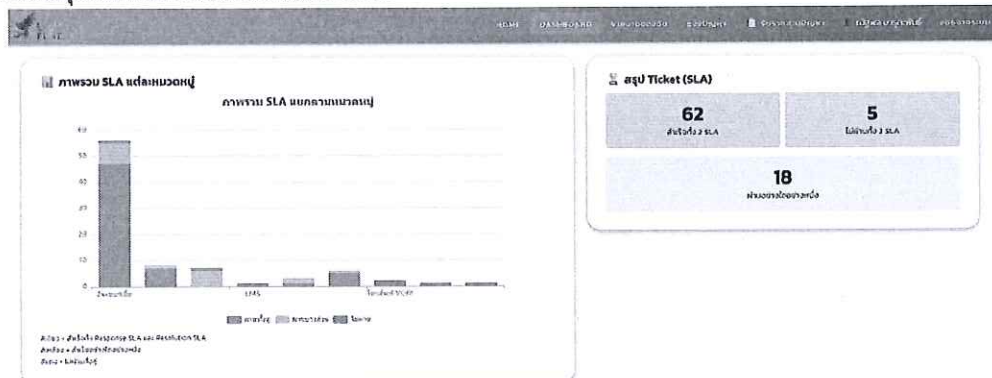
รูปที่ 3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมตามเกณฑ์ SLA

4. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสถานะและให้คะแนนความพึงพอใจ



รูปที่ 4 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสถานะและให้คะแนนความพึงพอใจ

5. ระบบสรุปผลการดำเนินงานผ่านแดชบอร์ด



รูปที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานผ่านแดชบอร์ด

5. ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย

ระบบ UBU Fixit ช่วยให้การจัดการงานซ่อมมีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถวัดผลได้จริง โดยมีฟังก์ชันรายงานสรุปตามหมวดหมู่และรายบุคคล ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการทำงานและปรับปรุงกระบวนการได้อย่างต่อเนื่อง จากการใช้งานระบบ UBU Fixit พบว่าฝ่ายพัฒนาเครือข่ายได้รับการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อระบบเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อระบบเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	ปีงบประมาณ	
	ปี2567	ปี2568
ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อระบบเครือข่ายและโครงสร้างพื้นฐาน	3.80	4.57

**ข้อมูล ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2568

6 สรุป

ระบบ UBU Fixit เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การบริหารจัดการงานซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน สามารถติดตามและวัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจน เพิ่มความโปร่งใส และยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์

ระบบ UBU Fixit สามารถนำไปปรับใช้ในหน่วยงานอื่นไม่ว่าจะเป็นคณะ และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ที่มีการให้บริการด้านงานซ่อมบำรุง ไม่ว่าจะเป็นระบบเครือข่าย สาธารณูปโภค หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยสามารถปรับเกณฑ์ SLA ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดการยกระดับคุณภาพการให้บริการในวงกว้าง (Impact)

ความเห็นจากหน่วยงาน

- เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ
 ไม่เห็นชอบ

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อติพงศ์ สุริยา)
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

18 ส.ค. 68