

ก.4 แผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศช่วยเหลือกลาง (Help Desk) ด้านการบริหารจัดการ ICT

หน่วยงาน	กรมทรัพยากรน้ำบาดาล
ชื่อแผนงาน	แผนงานพัฒนาระบบสารสนเทศช่วยเหลือกลาง (Help Desk) ด้านการบริหารจัดการ ICT
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ระยะเวลาดำเนินงาน	1 ปี

1. ความเป็นมา

2. หลักการและเหตุผล

การแก้ปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรทั่วไป ซึ่งมีจำนวนรวมมากกว่า 700 คนในกรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ควรจะมีความเป็นเอกภาพและประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ จากผลการสำรวจในภาคผนวก ข ระบบสารสนเทศช่วยเหลือกลางประกอบด้วยระบบคอลล์เซ็นเตอร์สามารถช่วยรับแจ้งปัญหา ติดตามปัญหา วิเคราะห์ ป้องกัน และแก้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ เช่น Tablet Computer, GPS, Notebook อุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน แฟกซ์ เป็นต้น ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบของ Call Center โดยมีเจ้าหน้าที่ตอบรับเสริมระบบตอบรับอัตโนมัติ
- เพื่อให้การจัดการปัญหาด้าน ICT มีความเป็นเอกภาพ ไม่ยึดติดกับตัวบุคคล โดยสามารถรวบรวมปัญหาทั้งหมดได้ เพื่อจัดทำสถิติ การติดตามและการป้องกันปัญหาในอนาคต
- เพื่อให้บุคลากรด้าน ICT ของกรมฯ ปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน และผนึกรวมความสามารถ (Synergy) ของทุกคนมาช่วยแก้ปัญหาและนำแผนแม่บทฉบับนี้ไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป
- เพื่อใช้ประสานงานกับผู้ขายหรือผู้ติดตั้งระบบ ICT ในแผนงานต่างๆ ของกรม ในการแก้ปัญหาที่ได้รับจากผู้ใช้งาน

4. ความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ.2520 และที่แก้ไขเพิ่มเติมและแผนแม่บท

- กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ยุทธศาสตร์ที่ 4 กลยุทธ์ที่ 4.3
- กระทรวงฯ ยุทธศาสตร์ที่ 2

5. เป้าหมาย

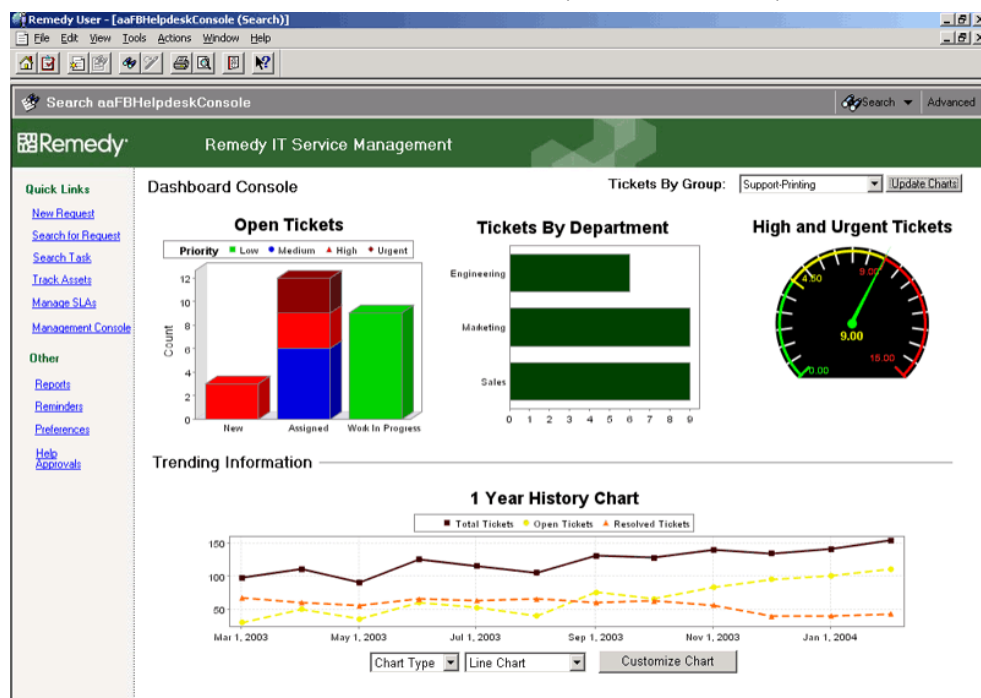
- เป็นระบบสารสนเทศกลางของกรมฯ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม และแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เคลื่อนที่ต่างๆ เช่น Tablet Computer, GPS, Notebook อุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน แฟกซ์ เป็นต้น ผ่านทางระบบสารสนเทศ ในรูปแบบของ Call Center แบบอัตโนมัติและใช้เจ้าหน้าที่ตอบรับเสริมที่สามารถบันทึกเสียงการสนทนา โดยระบบจะช่วยให้ ศทส สามารถรวบรวมปัญหาทั้งหมดได้ ประสานงานกับผู้ขายหรือผู้ติดตั้งระบบ ICT ในแผนงานต่างๆ ของกรม ในการแก้ปัญหาที่ได้รับจากผู้ใช้งาน จัดทำสถิติ การติดตามและการป้องกันปัญหาในอนาคต

6. ขอบเขตของการดำเนินงาน

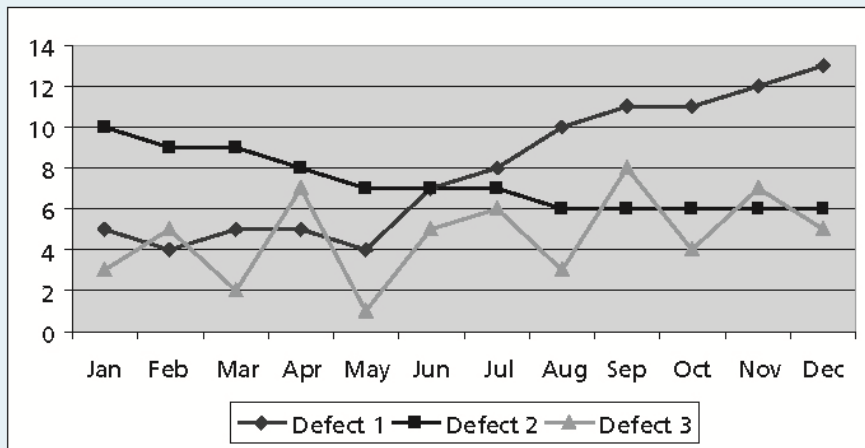
7. วิธีการดำเนินการ

1. จัดทำระบบคอลเซ็นเตอร์ (Call Center)
 - 1.1. จัดทำระบบคอลเซ็นเตอร์จำนวนไม่น้อยกว่า 4 เอเจนต์ (Agents) 1 ผู้ดูแล (Supervisor)
 - 1.2. จัดทำระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) ขนาดไม่น้อยกว่า 8 วงจร
 - 1.3. จัดทำระบบ Private Chatting จำนวน 1 ระบบ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการแก้ปัญหาทางเทคนิค จำนวนไม่น้อยกว่า 5 users
2. จัดทำระบบรับแจ้งปัญหา เปิด ติดตาม และปิด Ticket ด้วยกระดานชนวนว่าระบบจะใช้งานได้จริงภายใน 2 เดือน เพื่อนำไปประกอบการออกแบบฐานข้อมูล โดยรองรับกิจกรรมดังนี้
 - 2.1. เป็นจุดติดต่อประสานงานเพียงจุดเดียว (Single Point of Contact)
 - 2.2. Request for Service
 - 2.3. แจ้ง Incident
 - 2.4. บันทึก (Log)
 - 2.5. ติดตาม (Track) Service Request
 - 2.6. Resolve ปัญหาเบื้องต้น
3. ออกแบบระบบฐานข้อมูลช่วยเหลือกลาง (Help Desk Database) และเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลผู้ใช้ในระบบฐานข้อมูลกลาง โดยประกอบด้วย
 - 3.1. จัดทำระบบรับแจ้งเสีย (Repaired Ticket)
 - 3.1.1. สามารถบันทึกวันเวลาที่รับ Service Request/Incident และวันเวลาที่ปิดคำขอรับบริการ
 - 3.1.2. สามารถรองรับการบันทึกข้อมูล และสามารถเพิ่มเติม/เปลี่ยนแปลง ค้นหาได้โดยง่าย เช่น ชื่อ-นามสกุล ชื่อเล่น หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ได้เป็นอย่างดีน้อย
 - 3.1.3. สามารถกำหนดสถานะของ Incident ได้ เช่น Opened, Resolved, Closed เป็นต้น
 - 3.2. จัดทำระบบติดตามงานแจ้งเสีย (Ticket Monitoring)

- 3.2.1.สามารถกำหนดผู้รับผิดชอบเป็นบุคคลหรือเป็นกลุ่ม ในกรณีที่ส่งงานผิดต้องสามารถ Assign งานกลับได้
- 3.2.2.สามารถเพิ่ม/ลด/แก้ไข กลุ่มงาน Support ได้โดยง่าย
- 3.2.3.สามารถรองรับการ Attach file เข้าระบบได้
- 3.2.4.สามารถค้นหารายการที่แจ้ง ได้ตาม Field ข้อมูลที่กำหนด และสามารถ Sort, Filter ข้อมูลตามเงื่อนไข เช่น วัน เวลาแจ้งเหตุ ระดับความเร่งด่วน ผู้แจ้ง เป็นต้น
- 3.3.จัดทำระบบรายงานผลการปฏิบัติการ (Ticket Status Report)
 - 3.3.1.สามารถแยกแยะประเภทของ Problem ได้
 - 3.3.2.สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง Incident Record ที่เกิดซ้ำๆ หรือมีความคล้ายคลึงกันเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์หาสาเหตุ Root Cause Analysis หรือหาวิธีการแก้ไขได้แบบถาวรได้
 - 3.3.3.เก็บประวัติการแก้ไข Problem Record ในแต่ละครั้งได้
 - 3.3.4.สามารถแสดงรายงานแบบ Dash Board หรือ Graphic console display ได้



- 3.3.5.สามารถแสดงผลข้อมูลในลักษณะ แผนภูมิแท่ง วงกลม ตาราง กราฟชนิดต่างๆ ได้ เช่น กราฟเส้น กราฟวงกลม



3.3.6.สามารถ Export ข้อมูลในรูปของ Excel หรือ PDF ได้

4. พัฒนาและติดตั้งระบบฯ บนเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์รวมทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จะนำมาใช้ในระบบ Helpdesk
5. ฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

8. ระยะเวลาดำเนินงาน

- 1 ปี โดยคาดว่าจะเริ่มดำเนินการได้ภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2557

9. พื้นที่ดำเนินการ

- ส่วนกลางและห้องฝึกอบรม

10. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- ผู้บริหาร บุคลากรทั่วไป และบุคลากรของ ศทส

11. งบประมาณ

- 4.1 ล้านบาท ตามตารางสรุปที่ ก.4.1

ตารางที่ ก.4.1 สรุปรายละเอียดงบประมาณทั้งหมดตามกิจกรรมโดยสังเขป

รายละเอียด	ราคา ต่อหน่วย	ส่วนกลาง จำนวน	ภูมิภาค จำนวน	ส่วนกลาง คิดเป็น	ภูมิภาค คิดเป็น
จัดหาระบบ IVR และระบบคอลเซ็นเตอร์	1,500,000	1	-	1,500,000	-
พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงกับระบบ IVR	2,000,000	1	-	2,000,000	-
ติดตั้งระบบลงในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของกรมฯ	200,000	1	-	200,000	-
ทดสอบระบบ	300,000	1	-	300,000	-
ฝึกอบรม	100,000	1	-	100,000	-
รวม				4,100,000	4,100,000

12. การบริหารงานโครงการ

12.1 โครงสร้างการบริหารโครงการ

- ตามแนวทางที่วางไว้ในบทที่ 11 แผนการบริหารจัดการ

12.2 แผนการบริหารโครงการ

14. การประเมินผลโครงการ

15. ตัวชี้วัด

- ตามตารางที่ 7.5.1 และตัวชี้วัดเพิ่มเติม ประกอบด้วย
 - จำนวน/ชนิดปัญหา (Problem) บริการ (Service) เหตุการณ์ (incident) ที่เปิด ติดตามและปิดได้
 - จำนวน/ชนิดปัญหาที่ป้องกันได้
 - จำนวนและแนวโน้มของจำนวนผู้แจ้งปัญหาแต่ละชนิด
 - ทิศทางและแนวโน้มการเกิดปัญหาแต่ละชนิด
 - ความพึงพอใจจากการแก้ปัญหา โดยใช้การกดโหวตหรือสอบถาม
- ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง 12 ศูนย์เขต

16. การคำนวณผลตอบแทนของโครงการ

17. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

18. การกำหนดแนวทางการติดตามนิเทศโครงการ