

๑. ชื่อผลงาน PROMPT พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ: การพัฒนาระบบสู่ศูนย์กลางบริการดิจิทัลผ่าน Rich Menu

๒. หน่วยงาน ภาควิชา/ฝ่าย สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

๓. รายชื่อสมาชิก

๓.๑ นางสาวธนัชพร พิทยาการศิลป์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
๓.๒ ว่าที่ร้อยตรีสิริวัฒน์ นาคเกิด	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
๓.๓ นางสาวรัตนวลี สวาสดี	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๓.๔ นางสาวทัศนวรรณ แสงอ่อน	หัวหน้าสำนักงานคณบดี (ที่ปรึกษา)

๔. ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ – ๒๕๖๘

๕. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช มีภารกิจในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของคณะฯ ได้แก่ งานอาคารสถานที่ งานช่างระบบ งานยานพาหนะ งานพัสดุ งานธุรการ งานบริหารบุคคล และงานสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับผิดชอบในแต่ละงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าการแจ้งปัญหาและการขอรับบริการยังดำเนินการผ่านหลายช่องทาง เช่น การติดต่อด้วยตนเอง การโทรศัพท์ และการส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน LINE ทำให้ข้อมูลการแจ้งปัญหากระจัดกระจาย ขาดระบบติดตามสถานะการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน ผู้ใช้บริการไม่สามารถตรวจสอบความก้าวหน้าของงานได้อย่างสะดวก อีกทั้ง Dashboard เดิมรองรับการติดตามข้อมูลเฉพาะบางภารกิจ จึงยังไม่ครอบคลุมบริการที่ผู้ใช้บริการต้องใช้งานในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการประสานงาน และยากต่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ สำนักงานคณบดีได้พัฒนาระบบ PROMPT พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ โดยประยุกต์ใช้ Rich Menu ของ LINE Official Account ซึ่งเป็นเครื่องมือดิจิทัลที่ไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นช่องทางกลางในการเข้าถึงบริการของสำนักงานคณบดี โดยเริ่มจากการให้บริการ ๔ เมนู ได้แก่ งานสถานที่ งานช่างระบบ งานยานพาหนะ และแบบประเมินความพึงพอใจ ช่วยลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานและเพิ่มความสะดวกในการแจ้งปัญหา

อย่างไรก็ตาม จากการติดตามผลการใช้งาน พบว่ายังมีบริการสำคัญที่ผู้ใช้บริการต้องเข้าถึงผ่านระบบอื่น ส่งผลให้ต้องค้นหาข้อมูลจากหลายช่องทางและไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครบถ้วน สำนักงานคณบดีจึงได้พัฒนาระบบต่อเนื่องในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ โดยปรับปรุง Rich Menu จาก ๔ เมนู เป็น ๖ เมนู พร้อมเพิ่มบริการใหม่ ได้แก่ ข้อมูลการใช้ห้อง ติดตามสถานะจัดซื้อจัดจ้าง และแจ้งด่วน เพื่อรวบรวมบริการสำคัญไว้ในช่องทางเดียว เชื่อมโยงการให้บริการเข้าสู่ศูนย์กลางบริการดิจิทัล ลดขั้นตอนการเข้าถึงบริการ เพิ่มความรวดเร็วในการตอบกลับ และสนับสนุนการติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ

การพัฒนาระบบในครั้งนี้จึงเป็นการยกระดับ PROMPT พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ : การพัฒนาระบบสู่ศูนย์กลางบริการดิจิทัลผ่าน Rich Menu ให้เป็นช่องทางกลางในการให้บริการของสำนักงานคณบดี ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลัก (ระบุ)	ระบุความสอดคล้องของโครงการกับตัวชี้วัดหลักการจัดการความรู้ของคณะฯ (ทำเครื่องหมาย ✓)						
	นักศึกษา	การเรียนการสอน	บริการวิชาการ/วิจัย/ตำรา	บริหารจัดการ	Simulation	การพยาบาล (การดูแลสุขภาพคนเมือง)	อื่นๆ
เพื่อพัฒนาระบบ PROMPT พร้อมใช้ ใสใจบริการ ให้เป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัลผ่าน Rich Menu ของ LINE Official Account เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดระยะเวลาในการให้บริการ และสนับสนุนการติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ				✓			
วัตถุประสงค์รอง (ระบุ)	๖.๑ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการผ่านระบบ PROMPT ๖.๒ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการและติดตามสถานะการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัล ๖.๓ เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานระบบ PROMPT						

๗. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากร อาจารย์ และนักศึกษาภายในคณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

๘. ลักษณะโครงการ/กิจกรรม

๘.๑ ประเภทโครงการ/กิจกรรม



โครงการ/กิจกรรมใหม่



โครงการ/กิจกรรมต่อเนื่อง

๘.๒ ความสอดคล้องหรือเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ คณะฯ / มหาวิทยาลัยฯ

แผนยุทธศาสตร์ที่ ๔ คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

๘.๓ รูปแบบโครงการ/กิจกรรม

โครงการพัฒนาต่อยอดระบบ PROMPT พร้อมใช้ ใสใจบริการ โดยประยุกต์ใช้ Rich Menu ของ LINE Official Account เพื่อพัฒนาเป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัลของสำนักงานคณบดี เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ลดขั้นตอนการติดต่อประสานงาน และสนับสนุนการติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ โดยประกอบด้วยบริการ ดังนี้

๘.๓.๑ เมนูงานช่างระบบ สำหรับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า ระบบประปา และเชื่อมโยงระบบแจ้งซ่อม (E-Repair Request)

๘.๓.๒ เมนูงานสถานที่ สำหรับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับห้องเรียน ความสะอาด โต๊ะ เก้าอี้ และเชื่อมโยงระบบจองห้อง (Room Booking System)

๘.๓.๓ เมนูข้อมูลการใช้ห้อง สำหรับตรวจสอบข้อมูลการใช้ห้องเรียนประจำวัน

/๘.๓.๔ เมนูงานยานพาหนะ....

๘.๓.๔ เมนูงานยานพาหนะ สำหรับแจ้งปัญหาและติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการใช้ยานพาหนะ
 ๘.๓.๕ เมนูติดตามสถานะจัดซื้อจัดจ้าง สำหรับตรวจสอบสถานะการดำเนินงานด้านพัสดุ
 ๘.๓.๖ เมนูแจ้งด่วน สำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน พร้อมแสดงข้อมูลการติดต่อผู้รับผิดชอบและเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน

๙. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินโครงการ ๑๒ เดือน (ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙) ดังนี้

๑๐. แผนปฏิบัติการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/อุปสรรค												
๒. ร่วมกันหาแนวทางการแก้ไข												
๓. ออกแบบ/วางแผนชิ้นงาน												
๔. ดำเนินการ												
๕. ทดสอบการเรียนรู้/การใช้งาน												
๖. การประเมินชิ้นงาน/ แลกเปลี่ยนความรู้												
๗. สรุปผล												

๑๑. งบประมาณ (ถ้ามี)

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ประเภทเงิน..... เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย
 ในโครงการ.....รวมเป็นเงิน
 ทั้งสิ้นบาท (.....) ซึ่งจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

โครงการ	รายการค่าใช้จ่าย	จำนวนเงิน (บาท)	กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้โดยขอถัวเฉลี่ยจ่ายตามความเป็นจริงกรณียอดโดยอดหนึ่งไม่พอจ่ายแต่ไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ

๑๒. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของความ เสี่ยง	
๑. การตอบกลับ ผู้ให้บริการไม่เป็นไป ตามระยะเวลาที่ กำหนด (ภายใน ๕ นาที)	๒	๒		๑. กำหนดผู้รับผิดชอบ (Admin) ในแต่ละงานให้ชัดเจน พร้อม ผู้ปฏิบัติงานสำรอง (Backup Admin) ๒. ติดตามระยะเวลาการตอบ กลับจากระบบ LINE OA และ ตรวจสอบ Log การดำเนินงาน เป็นประจำ ๓. กรณีผู้รับผิดชอบหลักติด ภารกิจ ให้ผู้ปฏิบัติงานสำรองเข้า ดำเนินการแทนทันที
๒. การดำเนินการ แก้ไขปัญหาล่าช้าจากปัจจัย ภายนอก เช่น การ ประสานผู้รับจ้าง หรือหน่วยงาน ภายนอก	๒	๓		๑. แจ้งสถานะความคืบหน้าแก่ ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องผ่าน ระบบ PROMPT ๒. ประสานงานและติดตาม หน่วยงานหรือผู้รับจ้างภายนอก ตามระยะเวลาที่กำหนด ๓. บันทึกเหตุผลของความล่าช้า ไว้ในระบบเพื่อใช้ในการติดตาม และปรับปรุงกระบวนการ
๓. ระบบ PROMPT หรือ LINE Official Account ไม่ สามารถใช้งานได้ จากปัญหาเครือข่าย อินเทอร์เน็ตหรือ ระบบของ LINE	๒	๔		๑. ตรวจสอบความพร้อมของ ระบบและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างสม่ำเสมอ ๒. จัดเตรียมช่องทางสำรองใน การแจ้งปัญหา เช่น โทรศัพท์ หรือแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง ๓. สำรองข้อมูลการแจ้งปัญหา และติดตามสถานะเมื่อระบบ กลับมาใช้งานได้
๔. ข้อมูลการแจ้ง ปัญหาอาจมีข้อมูล ส่วนบุคคล (PDPA) ถูกเปิดเผยโดยไม่ ได้รับอนุญาต	๑	๔		๑. กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เฉพาะผู้รับผิดชอบ ๒. จัดเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลใน การนำเสนอหรือรายงาน ๓. ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้าน PDPA ของมหาวิทยาลัย

๑๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑๓.๑ ลดระยะเวลาในการให้บริการและการตอบกลับผู้ให้บริการ
- ๑๓.๒ ลดขั้นตอนการดำเนินงานและการประสานงานภายในองค์กร
- ๑๓.๓ เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้จากจุดเดียว (One Stop Service)
- ๑๓.๔ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหา ติดตามสถานะการดำเนินงาน และเข้าถึงบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวก
- ๑๓.๕ มีฐานข้อมูลกลางสำหรับติดตาม วิเคราะห์ และจัดทำสถิติการให้บริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง (CQI)
- ๑๓.๖ ยกระดับการให้บริการของสำนักงานคณบดีสู่ศูนย์กลางบริการดิจิทัล (Digital Service Center) ผ่าน Rich Menu บน LINE Official Account อย่างเป็นรูปธรรม

๑๔. การติดตามประเมินผล

๑๔.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ/เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
๑. ระยะเวลาการตอบกลับผู้ให้บริการครั้งแรก (Response Time)	ตอบกลับภายใน ๕ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของรายการแจ้งทั้งหมด	เชิงปริมาณ	คำนวณจากจำนวนรายการที่ตอบกลับภายใน ๕ นาที ÷ จำนวนรายการแจ้งทั้งหมด × ๑๐๐ โดยตรวจสอบจาก Log การสนทนาใน LINE Official Account	๑ เดือน
๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบ PROMPT	คะแนนเฉลี่ย ไม่น้อยกว่า ๓.๕๑ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕.๐๐)	เชิงคุณภาพ	คำนวณจากค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจจาก แบบประเมินออนไลน์ (Google Forms)	๖ เดือน

๑๔.๒ การติดตามความก้าวหน้า

- ๑๔.๒.๑ ติดตามผลการใช้งานระบบ PROMPT พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ ผ่าน LINE Official Account เป็นรายเดือน โดยตรวจสอบจำนวนผู้ใช้งาน จำนวนรายการแจ้งบริการ และสถิติการเข้าใช้งาน Rich Menu เพื่อประเมินแนวโน้มการใช้งานและความครอบคลุมของบริการ
- ๑๔.๒.๒ ติดตามประสิทธิภาพการให้บริการจากระยะเวลาการตอบกลับผู้ให้บริการ (Response Time) และสถานะการดำเนินงานของแต่ละภารกิจ พร้อมรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน เพื่อนำไปวิเคราะห์และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

๑๔.๓. การประเมินผลโครงการ

๑๔.๓.๑ ประเมินผลความสำเร็จของโครงการตามตัวชี้วัดที่กำหนด ได้แก่

- ระยะเวลาการตอบกลับผู้ให้บริการครั้งแรก (Response Time)
- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- จำนวนและแนวโน้มการใช้งานระบบ PROMPT ผ่าน Rich Menu

๑๔.๓.๒ ประเมินประสิทธิภาพของระบบจากผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และข้อมูลสถิติการใช้งาน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาระบบ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และต่อยอดการเป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัล (Digital Service Center) ของสำนักงานคณบดี

๑๕. การขยายผลโครงการ

- ☒ นำไปใช้/ประยุกต์ใช้เฉพาะหน่วยงาน
- ☐ นำไปใช้/ประยุกต์ใช้ภายนอกหน่วยงาน
- ☐ นำไปใช้/ประยุกต์ใช้ภายนอกสถาบัน
- ☐ ผลงานได้รับรางวัลในระดับประเทศ/นานาชาติ

๑๖. สรุปผลการดำเนินงาน

สำนักงานคณบดีได้พัฒนาระบบ PROMPT พร้อมใช้ ใส่ใจบริการ ให้เป็นศูนย์กลางบริการดิจิทัลผ่าน LINE Official Account โดยขยายการให้บริการจาก ๔ เมนู เป็น ๖ เมนู ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกผ่านช่องทางเดียว ลดขั้นตอนการประสานงาน ติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (CQI)

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวธนัชพร พิทยากรศิลป์)

ตำแหน่งหัวหน้าจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์

มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช