

โครงการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ชื่อโครงการ ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. ปัญหา/ความท้าทาย/ความต้องการพัฒนางาน

ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร เป็นอาคารเก่าแก่อายุราว ๕๐-๖๐ ปี มีลักษณะตัวอาคารรวมถึงระบบต่าง ๆ ของศาลาว่าการกรุงเทพมหานครเสื่อมสภาพ เกิดความชำรุด เช่น ท่อน้ำรั่ว น้ำไม่ไหล หลอดไฟไม่ติด โทรศัพท์เสีย ฯลฯ เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความลำบากในการแยกประเภทการซ่อมเพื่อจัดเก็บข้อมูลการควบคุมบัญชีการเบิกจ่ายวัสดุช่าง และผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการติดตามการซ่อม โดยการแจ้งซ่อมในปัจจุบันผู้แจ้งซ่อมจะแจ้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ภายในหรือเขียนใบแจ้งซ่อมที่กลุ่มงานอาคารสถานที่เท่านั้น ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มงานอาคารสถานที่ จึงได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ในการเพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมที่สะดวก รวดเร็ว สามารถจัดเก็บข้อมูลติดตามและใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดซื้อวัสดุงานช่างได้ โดยกรอกรายละเอียดในแพลตฟอร์ม Google Form ผ่านช่องทาง Line Official Account “กลุ่มงานอาคารสถานที่” และเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (<https://webportal.bangkok.go.th/gad>) หลังจากนั้นแจ้งเตือนไปยังหมวดช่างซ่อมบำรุง ด้วยแอปพลิเคชัน Line Notify พร้อมทั้งมีการแจ้งสถานะและระยะเวลาการดำเนินการ โดยตอบกลับไปยังผู้แจ้งซ่อมผ่านช่องทาง Line Official Account “กลุ่มงานอาคารสถานที่” และบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Google Sheet

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งซ่อมภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
- ๒.๒ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
- ๒.๓ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการติดตามการซ่อมผ่านออนไลน์

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๓.๑ การแจ้งซ่อมภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานครมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ๓.๒ มีฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
- ๓.๓ มีเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการจัดซื้อวัสดุช่าง
- ๓.๔ มีเครื่องมือในการบริหารจัดการคลังวัสดุช่าง

๔. แนวทางการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินการ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕											
	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. ศึกษาสภาพปัญหาการแจ้งซ่อมและรวบรวมข้อมูล												
๒. นำเสนอโครงการระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์												
๓. ออกแบบ และจัดผู้ดูแลระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์												
๔. สร้างแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมบนแพลตฟอร์ม Google Form												
๕. กำหนดรูปแบบ Line Official Account “กลุ่มงานอาคารสถานที่” และสร้างเมนูบนเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นช่องทางการแจ้งซ่อม พร้อมทั้งออกแบบ Line Notify สำหรับการแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ใช้บริการ												
๖. ทดสอบระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร												
๗. นำระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ไปใช้ประโยชน์												
๘. ติดตามผลการนำระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ไปใช้ประโยชน์												

๕. ตัวชี้วัดโครงการ

๕.๑ ตัวชี้วัดผลผลิต (Output)

มีระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์ม Google form ๑ ระบบ

๕.๒ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome)

สามารถนำข้อมูลการแจ้งซ่อมไปใช้ในการบริหารจัดการคลังวัสดุช่าง โดยรายงาน

สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๖. วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดโครงการ

๖.๑ นิยาม

ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ หมายถึง การกรอกรายละเอียดการแจ้งซ่อมในแพลตฟอร์ม Google Form ผ่านช่องทาง Line Official Account “กลุ่มงานอาคารสถานที่” และเว็บไซต์สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร (<https://webportal.bangkok.go.th/gad>) แล้วระบบจะแจ้งเตือนไปยังหมวดช่างซ่อมบำรุง

กลุ่มงานอาคารสถานที่ ส่วนบริหารกลาง ด้วยแอปพลิเคชัน Line Notify พร้อมทั้งมีแจ้งสถานะและระยะเวลาการดำเนินการ โดยตอบกลับผู้แจ้งซ่อมผ่านช่องทาง Line Official Account “กลุ่มงานอาคารสถานที่”

ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม คือ ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลในระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ในรูปแบบของ Google Sheet โดยแบ่งประเภทการแจ้งซ่อมเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

- ๑) ไฟฟ้า
- ๒) ประปา
- ๓) โทรศัพท์
- ๔) ลิฟต์
- ๕) เครื่องปรับอากาศ
- ๖) อื่น ๆ

๖.๒ วิธีประเมิน

- ๑) มีระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์ม Google Form ๑ ระบบ
- ๒) มีการรายงานข้อมูลการแจ้งซ่อมและการบริหารจัดการคลังวัสดุช่าง สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

๖.๓ เอกสาร/หลักฐาน

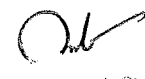
- ๑) เอกสารการประชุมนำเสนอระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์
- ๒) รูปภาพ Google Form การแจ้งซ่อม
- ๓) ข้อมูลการแจ้งซ่อมแบบแยกประเภทการแจ้งซ่อม ในรูปแบบ Google Sheet
- ๔) รูปภาพการควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุช่าง
- ๕) รายงานการแจ้งซ่อมและบริหารคลังวัสดุช่าง สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง

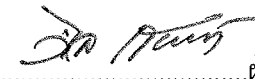
๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๑ ปี ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากแอปพลิเคชัน Line Official Account, Line notify, แพลตฟอร์ม Google Form และ Google Sheet ไม่คิดค่าบริการ

ลงชื่อ..........ผู้เสนอโครงการ
(นายจเร รุ่งวิไลเจริญ)
(.....หัวหน้ากลุ่มงานอาคารสถานที่.....)
ส่วนบริหารกลาง สำนักงานเลขาธิการปรัดกรุงเทพมหานคร
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติโครงการ
(นางวิไล เจริญชัยสกุล)
(ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการปรัดกรุงเทพมหานคร)
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร