

รูปแบบการจัดสรุปผลการพัฒนางาน /แนวปฏิบัติที่ดี
ชื่อผลงาน ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ประเภทผลงาน

สายวิชาการ โปรระบุ

- () นวัตกรรมการเรียนการสอน/Technology Enhanced Learning (TEL)
 () AI Hackathon เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน (เฉพาะผู้ที่ผ่านการคัดเลือก)

สายสนับสนุน โปรระบุ

- (/) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 () การพัฒนางาน/กระบวนการ/R2R
 () การพัฒนางานห้องปฏิบัติการ
 () AI Hackathon เพื่อการบริหารจัดการองค์กร/การให้บริการ
 (เฉพาะผู้ที่ผ่านการคัดเลือก)

ประเภทการนำไปใช้ประโยชน์

- () นวัตกรรม () R2R (/) การพัฒนางาน/การลดขั้นตอน
 ชื่อเจ้าของผลงาน.....นางอัมย์ชนก เทศนา...ตำแหน่ง...เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป...
 หน่วยงาน.....กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม.....

1. บทคัดย่อ (ขนาด 16 ตัวหนา)

การพัฒนาระบบแจ้งซ่อม Online กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการแจ้งซ่อมจากรูปแบบเดิมไปสู่ระบบดิจิทัล ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้กระดาษ และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผลการซ่อมแซมได้แบบเรียลไทม์ ระบบเปิดให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มในมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา บุคลากร หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ สามารถแจ้งเหตุชำรุดฉุกเฉิน เช่น ระบบไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล หรือโครงสร้างอาคารชำรุด ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ทันทีพร้อมแนบรูปภาพสถานที่เกิดเหตุ ผู้ดูแลระบบสามารถคัดกรองและจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อบอหมยเจ้าหน้าที่เข้าแก้ไขได้อย่างทันท่วงที จากการเปิดใช้งานพบว่าสามารถลดระยะเวลาในการรับเรื่อง ติดตามสถานะได้แม่นยำทุกขั้นตอน

2.บทนำ (ขนาด 16 ตัวหนา)

กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม สำนักงานมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการบริหารจัดการอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และระบบสาธารณูปโภคแบบครบวงจรภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ฝ่ายหลัก ได้แก่ ฝ่ายบริหารและกลยุทธ์ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์ ฝ่ายสำรวจและออกแบบ (รับผิดชอบงานด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม และการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ โครงสร้างพื้นฐาน) และฝ่ายสาธารณูปโภค (รับผิดชอบงานซ่อมบำรุงและบริหารจัดการระบบไฟฟ้า ประปา สุขาภิบาล และพลังงาน) เนื่องจากกองกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีภารกิจครอบคลุมการดูแลรักษาโครงสร้างอาคารและระบบสาธารณูปโภคทั่วทั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของนักศึกษา บุคลากร ตลอดจนผู้เข้ามาใช้บริการ ในอดีตกระบวนการแจ้งซ่อมและรับเรื่องร้องเรียนต้องผ่านเอกสารกระดาษ การเดินเรื่องทางสารบรรณ หรือการโทรศัพท์แจ้งเรื่องหรือแจ้งผ่านระบบแจ้งซ่อม (เดิม) ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดหลายประการ เช่น กระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนซ้ำซ้อน ใช้เวลานาน สิ้นเปลืองกระดาษ ข้อมูลสูญหายได้ง่าย ผู้แจ้งไม่สามารถติดตามผลการแจ้งซ่อมได้ และขอบเขตการแจ้งซ่อมจำกัดเฉพาะบุคลากรภายในหน่วยงานเท่านั้น ดังนั้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ (Paperless) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง และรองรับการติดตามผลการแจ้งซ่อมได้แบบเรียลไทม์ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อมจึงได้จัดทำ

และขับเคลื่อน "ระบบแจ้งซ่อม Online" ขึ้น โดยพัฒนาระบบจากเดิมที่จำกัดเฉพาะบุคลากรให้ครอบคลุม ทุกคนที่เข้ามาใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อผู้ใช้บริการพบเห็นสิ่ง ที่ควรปรับปรุงแก้ไขด่วน เช่น ระบบไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล หรือโครงสร้างอาคารชำรุดเสียหาย สามารถแจ้งผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที โดยผู้ดูแลระบบจะสามารถพิจารณา คัดกรอง และจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อส่งต่อไปฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุด และมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อลดขั้นตอนและลดการใช้กระดาษ (Paperless) ในกระบวนการรับแจ้งซ่อมและส่งต่อเอกสาร
- 3.2 เพื่อขยายช่องทางการแจ้งซ่อมให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกคนในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- 3.3 เพื่อพัฒนาระบบติดตามสถานะการแจ้งซ่อมแบบเรียลไทม์ และช่วยให้ผู้ดูแลระบบจัดลำดับความสำคัญของงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.วิธีการ/เครื่องมือ

4.1 การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการใหม่

ปรับเปลี่ยนกระบวนการแจ้งซ่อมเป็น Web Application ที่รองรับทุกอุปกรณ์ โดยออกแบบระบบจัดกลุ่มสถานะงานซ่อม 8 สถานะเพื่อความชัดเจน ได้แก่ มาใหม่, เจ้าหน้าที่รับทราบการแจ้ง, เข้าดำเนินการแก้ไข, พัสดูกำลังจัดซื้อ, ได้อะไหล่พร้อมจัดคิวซ่อม, ผู้รับเหมาดำเนินการ, ดำเนินการแล้วเสร็จ และยกเลิก

4.2 การพัฒนาและคัดกรองงาน

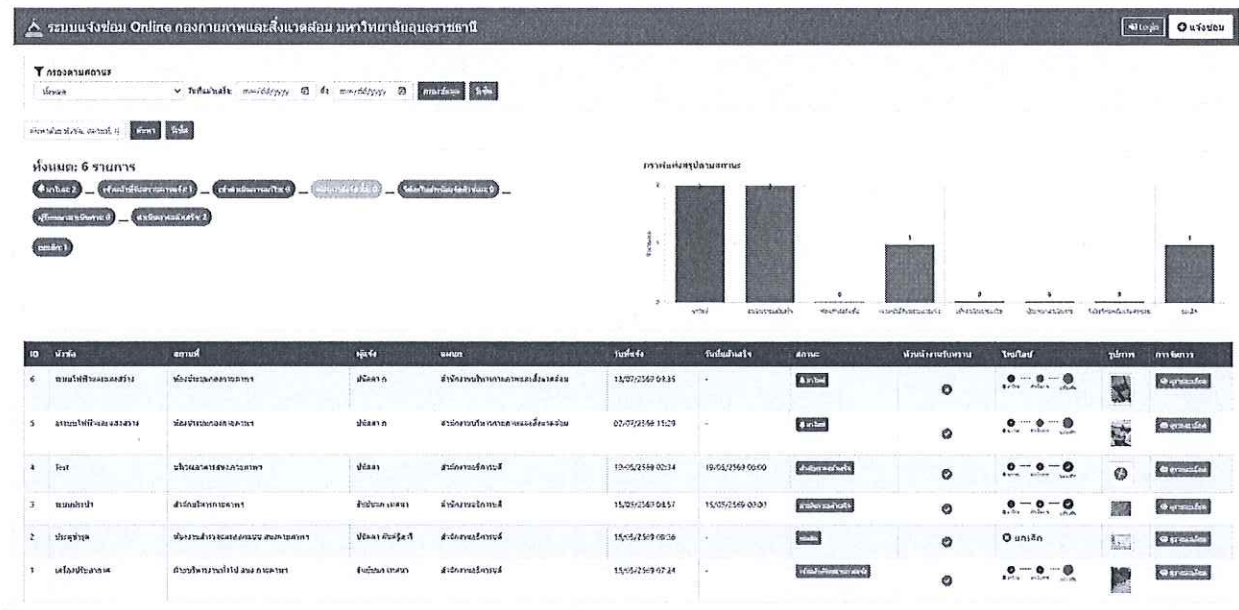
พัฒนาระบบให้ผู้รับบริการส่งข้อมูลรายละเอียด หัวข้อ สถานที่ และรูปภาพประกอบได้ทันที ผู้ดูแลระบบ (Admin) จะทำหน้าที่คัดกรอง ตรวจสอบข้อมูลความฉุกเฉิน (เช่น ไฟฟ้า ประปา โครงสร้าง) จัดลำดับความสำคัญ และมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่ช่างหรือผู้รับเหมา พร้อมระบบบันทึกและกรองข้อมูลตามช่วงเวลาและสถานะ

5.ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย

ระบบแจ้งซ่อม Online สามารถรวบรวมข้อมูลการแจ้งซ่อมและประมวลผลเป็นแดชบอร์ดสรุปสถานะงานแบบเรียลไทม์ ช่วยให้ผู้บริหารและผู้ดูแลระบบมองเห็นภาพรวมการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 5.1 สรุปข้อมูลตัวอย่างรายการแจ้งซ่อมในระบบ

ID	หัวข้อ	สถานที่	ผู้แจ้ง	หน่วยงาน	วันที่แจ้ง	สถานะ
๖	ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	ห้องประชุมกองกายภาพฯ	ปนัดดา ก	สำนักงานบริหารกายภาพฯ	๑๓/๐๗/๒๕๖๙	มาใหม่
๕	ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	ห้องประชุมกองกายภาพฯ	ปนัดดา ก	สำนักงานบริหารกายภาพฯ	๐๒/๐๗/๒๕๖๙	มาใหม่
๔	Test	บริเวณอาคารสนง. กายภาพฯ	ปนัดดา	สำนักงานอธิการบดี	๑๙/๐๕/๒๕๖๙	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๓	ระบบประปา	สำนักบริหารกายภาพฯ	ธัชชนก เทศนา	สำนักงานอธิการบดี	๑๕/๐๕/๒๕๖๙	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๒	ประตูชำรุด	ห้องงานสำรวจและออกแบบ	ปนัดดา กันต์ฐิราวี	สำนักงานอธิการบดี	๑๕/๐๕/๒๕๖๙	ยกเลิก



รูปที่ 1 หน้าจอระบบแจ้งข้อร้องเรียนออนไลน์ กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6 สรุป

การพัฒนาระบบแจ้งข้อร้องเรียนออนไลน์ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและยกเลิกการใช้กระดาษในกระบวนการรับเรื่องได้ 100% ผู้รับบริการทุกคนในมหาวิทยาลัยสามารถมีส่วนร่วมในการดูแลกายภาพและสิ่งแวดล้อมได้สะดวกขึ้น ระบบช่วยให้ผู้ดูแลบริหารจัดการ คัดกรองงานด่วน และติดตามสถานะงานข้อร้องเรียนได้อย่างตรงจุดและโปร่งใส

7. ความสามารถในการนำผลงานไปใช้ประโยชน์

หรือต่อยอดเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ได้ในวงกว้าง (impact)

การพัฒนาระบบแจ้งข้อร้องเรียนออนไลน์ ไม่เพียงแต่ช่วยแก้ปัญหาเชิงกระบวนการงานข้อร้องเรียนเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร UBU IMPACTS ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตลอดจนส่งเสริมเป้าหมายการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก (THE Impact Rankings) ด้านความยั่งยืน ดังนี้

7.1 การขับเคลื่อนและส่งเสริมค่านิยมองค์กร (UBU IMPACTS Integration)

I - Integrity (สุจริต โปร่งใส มีจริยธรรม) ยกระดับความโปร่งใสในกระบวนการงานข้อร้องเรียน ผู้แจ้งและผู้บริหารสามารถติดตามสถานะการทำงานได้ทุกขั้นตอนแบบเรียลไทม์ ลดปัญหาเรื่องแจ้งข้อร้องเรียนตกหล่น

M - Management by Fact (ทำงานด้วยข้อมูล) แปลงข้อมูลการแจ้งข้อร้องเรียนเป็นฐานข้อมูลสถิติ (Data Analytics) ทั้งสถานที่ ประเภทงานข้อร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนงบประมาณ และวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

P - Proactiveness (ทำงานเชิงรุก) ปรับเปลี่ยนจากการรอรับแจ้งกระดาษแบบเดิม ระบบแจ้งข้อร้องเรียนแบบเดิม มาเป็นการเปิดรับแจ้งเหตุผ่านช่องทางออนไลน์ทันที พร้อมระบบคัดกรองและจัดลำดับความสำคัญ ทำให้แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันที่

A - Accountability (รับผิดชอบต่อการงานและสังคม) กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนชัดเจน สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยและสังคมโดยรอบ

C - Creativity (คิดเป็น ทำงานสร้างสรรค์) การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาออกแบบกระบวนการงานใหม่ (Workflow Redesign) ลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ (Paperless) และตอบโจทย์การเป็น Smart University

T - Team Work (ทำงานเป็นทีม) เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายบริหารและแผนงาน ฝ่ายสำรวจและออกแบบ ฝ่ายสาธารณูปโภค และฝ่ายสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์ ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการ

S - Stakeholders Focus (มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ขยายขอบเขตบริการจากเดิมเฉพาะบุคลากร ให้ครอบคลุมทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในมหาวิทยาลัย (นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก) สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ความเห็นจากหน่วยงาน

() เห็นชอบให้ส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ

() ไม่เห็นชอบ

ลงนาม

(.....)