

ชื่อโครงการ	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับแจ้งปัญหาด้านดิจิทัล
หน่วยงาน	สำนักงานพัฒนาระบบสารสนเทศดิจิทัล สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร
ปีงบประมาณ	พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครในฐานะมหานครที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง มีความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและประสิทธิภาพการบริหารราชการ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานและบริการสาธารณะเพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ดังจะเห็นได้จากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับภารกิจที่หลากหลาย อาทิ ระบบการให้บริการประชาชนออนไลน์ การจัดการข้อมูลภาครัฐ และการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานได้นำมาซึ่งความท้าทายใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการใช้งานระบบเหล่านั้น ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (DTMS) ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล และปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาระบบสารสนเทศดิจิทัล สำนักดิจิทัลกรุงเทพมหานคร มีภารกิจหลักในการให้บริการรับแจ้งและแก้ไขปัญหาการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ โดยอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่จากหลายส่วนราชการโดยมิได้ใช้งบประมาณ

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือ ปริมาณความต้องการในการรับบริการและแจ้งปัญหาด้านดิจิทัลได้เพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ข้อมูลจากการดำเนินงานที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่ามีผู้ให้ความสนใจและเข้ารับบริการผ่านศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้ขีดความสามารถในการรองรับและให้บริการของศูนย์ฯ เผชิญกับข้อจำกัด หากปัญหานี้ไม่ได้รับการแก้ไข จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานคร รวมถึงการให้บริการประชาชนที่อาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายและขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที อาจนำไปสู่การหยุดชะงักของการทำงานและสร้างความไม่เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งาน

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวและยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถของศูนย์ฯ โดยหนึ่งในแนวทางที่สำคัญคือการนำเทคโนโลยี AI Chatbot มาเป็นส่วนหนึ่งของระบบ Digital Management System (DMS) และช่องทางการสื่อสารหลักอย่าง LINE Official Account ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาและได้รับคำตอบเบื้องต้นตลอด ๒๔ ชั่วโมง ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามซ้ำ ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาไปจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จะช่วยเสริมศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ผลที่คาดว่าจะได้รับคือ กรุงเทพมหานครจะมีระบบการให้บริการรับแจ้งปัญหาด้านดิจิทัลที่ทันสมัยและยั่งยืน สามารถรองรับการเติบโตของปริมาณงานในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานทั้งจากหน่วยงานภายในและประชาชนที่มาใช้บริการ อันจะนำไปสู่การยกระดับการบริหารราชการเชิงกลยุทธ์และการเป็นมหานครดิจิทัลอย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับแจ้งปัญหาดิจิทัลให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้ AI Chatbot ช่วยคัดกรองและตอบปัญหาเบื้องต้น

๒.๒ เพื่อรองรับปริมาณการแจ้งปัญหาที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ผ่านการทำงานร่วมกันระหว่าง AI Chatbot และเจ้าหน้าที่

[illegible]

๗. งบประมาณ

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับแจ้งปัญหาด้านดิจิทัล
ประมาณการงบประมาณ

รายละเอียด/กิจกรรม	จำนวน (หน่วย)	ราคาต่อหน่วย (บาท)	ราคารวม (บาท)	กฎหมายระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
๑. ค่าปรับปรุงระบบบริหารจัดการ เทคโนโลยีดิจิทัล (DMS)	๑ งาน	๓,๗๔๕,๐๐๐.-	๓,๗๔๕,๐๐๐.-	- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ - รายละเอียดและ คุณสมบัติของเกณฑ์ราคา และคุณลักษณะพื้นฐาน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. ค่าใช้จ่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้บริการ	๑๕ ชุด	๓๖,๑๐๐.-	๕๔๑,๕๐๐.-	
๓. ค่าเช่าใช้ซอฟต์แวร์	๑ ปี	๑,๒๓๐,๕๐๐.-	๑,๒๓๐,๕๐๐.-	
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น			๕,๕๑๗,๐๐๐.-	

เบิกจ่ายจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐ แผนงานบริหารงานกรุงเทพมหานคร ผลิต
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบรายจ่ายอื่น รายการค่าใช้จ่ายการเพิ่มประสิทธิภาพการ
ให้บริการรับแจ้งปัญหาด้านดิจิทัล จำนวนเงิน ๕,๕๑๗,๐๐๐ บาท (ห้าล้านห้าแสนหนึ่งหมื่นเจ็ดพันบาทถ้วน)

๘. ความเสี่ยงของโครงการและแนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง			แนวทาง การบริหารความเสี่ยง
	โอกาส ที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับของ ความเสี่ยง	
๑. ข้อจำกัดด้าน ระยะเวลา	๓	๕	สูง	มีการกำหนดกิจกรรม งบประมาณระยะ เวลาของกิจกรรม จัดทำตารางเวลาและ ควบคุมตารางเวลาให้ชัดเจน
๒. ข้อจำกัดด้าน บุคลากร	๓	๒	ปานกลาง	มีการกำหนดทีมงานเฉพาะเพื่อทำหน้าที่ ขับเคลื่อนโครงการ โดยมีหน้าที่ความ รับผิดชอบที่ชัดเจน ภายใต้กรอบเวลาที่ กำหนด
๓. ข้อจำกัดด้าน งบประมาณ	๓	๕	สูง	จัดทำรายละเอียดที่แสดงให้เห็นถึงปัญหา และความจำเป็นที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ความสำคัญและความจำเป็นของโครงการ ที่จะมาแก้ไขปัญหา แบบยั่งยืน

๙. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาและได้รับคำตอบเบื้องต้นทันทีตลอด ๒๔ ชั่วโมงผ่าน AI Chatbot ช่วยลดระยะเวลาการรอคอยในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

๙.๒ เจ้าหน้าที่สามารถมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างเต็มที่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่และใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างคุ้มค่า

๙.๓ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจจากการให้บริการที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร และเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๙.๔ องค์กรสามารถรองรับปริมาณการแจ้งปัญหาที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร รองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างยั่งยืนและการวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับการเป็นมหานครดิจิทัล

๑๐. การติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ประเภทตัวชี้วัด	วิธีการคำนวณ / เครื่องมือในการใช้วัด	ระยะเวลา
ร้อยละความสำเร็จในการจัดหา	๑๐๐	ผลผลิต	การส่งมอบงานและการตรวจรับงาน	๒๑๐ วัน
ระยะเวลาในการตอบสนองต่อปัญหาการให้บริการด้านดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร	≤ ๑ ชั่วโมง	ผลผลิต	ระยะเวลาเฉลี่ยของการตอบสนองต่อการแจ้งปัญหาทั้งหมด	ตลอดปีงบประมาณ

๑๐.๒ การติดตามความก้าวหน้า

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินโครงการเป็นรายเดือน

๑๐.๓ การประเมินผลโครงการ

ประเมินจากผลการปฏิบัติงานหลังการให้บริการ

ลงชื่อ _____ ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ _____ ผู้อนุมัติโครงการ