

## บทสรุปสำหรับคณะกรรมการ (One Page)

ชื่อโครงการ แจ้งเตือนแบบฟอร์ม E-Service ตามคำขอ พัฒนาต่อ ด้วย Line Messaging API หน่วยงาน หน่วยงานสนับสนุนการศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์

### ที่มาของโครงการและสถานการณ์ก่อนเริ่มโครงการ

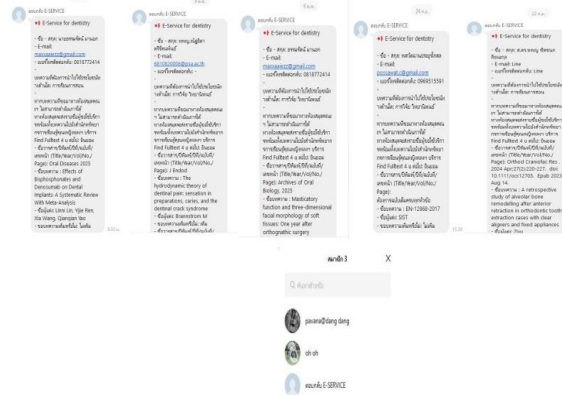
เนื่องจากการประกาศปิดตัวของ LINE Notify ส่งผลให้ระบบแจ้งเตือนการขอรับบริการต่าง ๆ ที่ให้บริการนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มีความล่าช้าและไม่ทันท่วงที เช่น บริการ E-Service (การขอบทความเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย) เพราะเจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบคำขอใช้บริการข้อมูลผ่าน Google Form ทุกช่วงวัน ห้องสมุดจึงมีการปรับปรุงการทำงานไม่ให้กระทบระบบการทำงานและส่งผลการให้บริการ ทำให้มีการพัฒนาระบบแจ้งเตือนใหม่ผ่าน LINE Messaging API เพื่อให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านการจัดอบรมให้แก่หน่วยงานที่สนใจแจ้งเตือนผ่าน Line Messaging API ต่อไป

### วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อพัฒนาระบบแจ้งเตือนการขอรับบริการ ผ่าน LINE Messaging API ทดแทนระบบเดิม (LINE Notify) ที่ปิดตัวลง ให้มีความต่อเนื่องและเสถียรภาพ
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการตอบสนองต่อคำขอรับบริการ E-Service ของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา
3. เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ได้รับข้อมูล และการตอบกลับที่เป็นปัจจุบัน (Real-time)
4. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการตรวจสอบข้อมูล จากแบบฟอร์มเดิม (Google Form) ให้เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น
5. เพื่อสร้างองค์ความรู้และถ่ายทอดทักษะทางเทคโนโลยี ด้านการใช้ LINE Messaging API ให้แก่บุคลากรภายในและหน่วยงานที่สนใจ

### รูปแบบการดำเนินงาน

E-Service : คำขอบทความวารสาร แจ้งเตือนผ่านไลน์



### ผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง 3 ปี)

ภายหลังจากที่ผู้ขอใช้บริการส่งคำขอใช้บริการ E-Serviced ก็จะมีการแจ้งเตือนผ่านไลน์ทันที ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทราบข้อมูลคำขอบทความได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น โดยสามารถค้นหาคำขอตามคำขอภายใน 5 นาที และหากไม่สามารถดำเนินการได้ ก็จะส่งต่อคำขอไปยังสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อดำเนินการต่อไป

### ประเด็นและจุดเด่นที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ลดเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน และผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ

### กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับผลประโยชน์

อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาปริญญาตรี และนักศึกษาหลังปริญญา

### งบประมาณ (ถ้ามี)

หมายเหตุ : ลักษณะอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 PT (จำนวนไม่เกิน 1 หน้า)

### แผนดำเนินการต่อไป

พัฒนาให้ระบบแจ้งเตือนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Services) แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เมื่อมีผู้ใช้บริการฝากคำถามไว้ในระบบ และแจ้งเตือนผู้ใช้เมื่อเจ้าหน้าที่เข้ามาตอบคำถามแล้ว

## แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง แจ้งเตือนบทความตามคำขอ E-Service ด้วย Line Messaging API
2. โครงการ/กิจกรรมด้าน
  - ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
  - ด้านการประกันคุณภาพ
  - ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
  - ด้านบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen
  - ด้านงานวิจัย
  - ด้านบริการวิชาการและพันธกิจเพื่อสังคม
  - ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
  - ด้านนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์
3. หน่วยงาน หน่วยสนับสนุนการศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานการศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. ประเภทของโครงการ
  - 4.1 สายวิชาการ
  - 4.2 สายอำนวยการและวิชาชีพ
5. ผู้ร่วมโครงการ:
  1. นางภาวนา จันทกุล
  2. นางสาวสาวิตรี วงศ์สันติ
6. ที่มาของโครงการ : การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

ห้องสมุดคณะทันตแพทยศาสตร์ ภายใต้หน่วยสนับสนุนการศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ งานการศึกษา มีภารกิจหลักในการเป็นศูนย์กลางสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการทางทันตแพทยศาสตร์ มุ่งเน้นการสร้างสรรค์และเผยแพร่องค์ความรู้นอกห้องเรียน พร้อมยกระดับงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมี 'บริการขอบทความวารสาร (E-Service)' เป็นกลไกหลักในการเผยแพร่องค์ความรู้ใหม่สู่บุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงได้พัฒนาระบบแจ้งเตือนผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและเพิ่มความรวดเร็วในการส่งต่อความรู้ที่มีคุณภาพสู่ผู้ใช้งานโดยตรง

ในการนี้ การให้บริการแก่ผู้รับบริการจำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้บริการทั้งที่เข้าใช้บริการในห้องสมุด และบริการออนไลน์ เช่น เมื่อมีผู้ใช้บริการต้องการหาบทความเพื่อทำวิจัย และกรอกรายละเอียดการขอบทความผ่านบริการ E-Service บนเว็บไซต์ของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องดำเนินการภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที ซึ่งก่อนเดือนมีนาคม 2568 ที่ผ่านมา ได้นำการแจ้งเตือนผ่านไลน์ Notify มาใช้ในการแจ้งเตือนคำขอดังกล่าว ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และรับทราบคำได้ขอใช้บริการได้ทันที แต่เนื่องจากช่วงเดือนมีนาคม 2568 Line Notify ได้ยกเลิกบริการ ทำให้ไม่สามารถแจ้งเตือนผ่านไลน์ได้อีกต่อไป เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ต้องทำงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากต้องเข้าไปดูการส่งคำขอใช้บริการ E-Service จาก Google form ทุกวัน เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ใช้บริการส่งคำขอใช้บริการ E-Service มาบ้างหรือไม่ และเนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่มีภาระงานด้านอื่นที่ปฏิบัติอยู่จึงไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ในทันที ในบางครั้งทำให้การบริการที่ล่าช้าลง

ดังนั้น จากปัญหาข้างต้นจึงทำให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ต้องศึกษาการใช้งานแจ้งเตือนผ่านไลน์จากแพลตฟอร์มอื่น ที่ชื่อว่า Line Messaging API (API : Application Programming Interface) การแจ้งผ่านไลน์มีวิธีการคือ เมื่อผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์ม E-Service ส่งคำขอบทความ จะมีการแจ้งเตือนผ่านไลน์มายังเจ้าหน้าที่ทันที โดยเจ้าหน้าที่ทำการสืบค้นข้อมูลและส่งกลับบทความผ่านทาง E-mail ของผู้ให้บริการ หากบทความนั้นทางเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าทางมหาวิทยาลัยไม่ได้บอกรับ จะดำเนินการส่งแบบคำขอผ่านบริการ Find Full-Text 4U ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้บริการที่ได้กรอกแบบฟอร์มไว้ใน Google Form ของห้องสมุดไว้แล้ว เมื่อได้รับบทความทางสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ก็จะส่งบทความให้แก่ผู้ให้บริการหรือห้องสมุดที่เป็นผู้ประสานงานต่อไป

## ขั้นตอนการขอใช้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร หรือ E-Service

### ระบบเดิม

- (1) ผู้ขอใช้บริการ เขียนคำขอใช้บริการ  
ขอถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดโดยการเดินเข้ามาในห้องสมุด
- (2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการ จัดพิมพ์คำขอใน  
แบบฟอร์มกระดาษ และส่งจดหมาย  
ขอถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายใน 1 วัน
- (3) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดปลายทาง ส่งบันทึก  
พร้อมส่งสำเนาเอกสารมายังห้องสมุด  
คณะฯ ประมาณ 2-3 สัปดาห์
- (4) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะฯ แจ้งผู้ใช้งาน  
ทาง E-mail หรือ โทร.แจ้งให้มารับ  
สำเนาเอกสารตามคำขอพร้อมเก็บเงิน ภายใน 1 วัน  
ค่าถ่ายสำเนาเอกสาร
- (5) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะฯ ดำเนินส่งเงิน  
ตัวแลกเงินไปรษณีย์ พร้อมบันทึกการชำระ  
ไปยังห้องสมุดปลายทางที่ขอใช้บริการภายใน 1-2 วัน

### ระบบใหม่

- (1) ผู้ขอใช้บริการส่งคำขอผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด  
ช่องทาง E-Service และจะมีการแจ้งเตือนผ่านไลน์เข้ามาในกลุ่ม  
ไลน์เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทันที
- (2) หากค้นพบบทความที่ขอ สามารถดำเนินการส่ง  
บทความไปยังผู้ใช้ทาง E-mail ภายใน 5 นาที
- (3) หากห้องสมุดคณะฯไม่สามารถดำเนินการให้ได้  
ก็จะดำเนินการส่งคำขอถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด  
ไปยังสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวี  
สุนทร ผ่านช่องทาง Find Full-Text 4U บริการฟรี  
ไม่มีค่าใช้จ่าย หากทางสำนักฯ ดำเนินการแล้วเสร็จจะส่ง  
บทความให้ผู้ใช้บริการภายใน 3-5 วันทำการ

### 7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. แจ้งเตือนผ่านไลน์ Line Messaging API เพื่อลดขั้นตอนและเวลาในการรับส่งข้อมูลที่ซับซ้อน และยุ่งยาก
2. ลดทรัพยากรที่เป็นกระดาษ ผ่านช่องทางส่งคำขออนไลน์ทาง E-Service ที่ง่ายและสะดวก
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้รวดเร็วโดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้

### 8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถส่งข้อความหรือข้อมูลได้ทันที ทำให้การตอบสนองรวดเร็วขึ้น
2. ลดการใช้ทรัพยากร ทำให้ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อ
3. ลดเวลาและปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

### 9. การออกแบบกระบวนการ

#### 9.1 วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

PDCA	กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต (พ.ศ.2546 - 2560 )	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2560 - 2566 )	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2566- ปัจจุบัน )
P	ติดต่อขอใช้บริการถ่ายเอกสาร ระหว่างห้องสมุด โดยจดหมาย ผ่านทางไปรษณีย์	วิเคราะห์ปัญหาสาเหตุประชุมทีม ทำงานเพื่อวางแผนหาแนวทาง ใช้แนวคิดในการลดเวลา และลด ทรัพยากรให้น้อยลง และนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เกิด ประโยชน์ในหน่วยงาน	นำแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม เพื่อแจ้ง ข้อมูล การบริการผ่านไลน์ ให้ทุกคนสามารถทราบข้อมูลได้ ทันที
D	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำขอ หลังจากและดำเนินการขอ บทความตามคำขอใช้บริการ	ดำเนินการสร้างกลุ่มไลน์ เพื่อให้ รับรู้ข้อมูลทันที และดำเนินการต่อ	เมื่อมีการแจ้งเตือนผ่านไลน์และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการ โดยค้นหาข้อมูลแหล่งต่างๆจาก ฐานข้อมูลหรือแหล่งอื่นๆ หากค้นหาสำเร็จ ก็จะดำเนินการ

PDCA	กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต (พ.ศ.2546 - 2560 )	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2560 - 2566 )	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2566- ปัจจุบัน )
			ส่งไฟล์ในรูปแบบ PDF ให้ ผู้ให้บริการทาง E-mail หากไม่ สามารถดำเนินการ ก็จะส่งคำขอ ต่อไปที่สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
C	เนื่องจากต้องใช้เวลาในการดำเนิน ส่งคำขอ อาจส่งผลให้ได้รับข้อมูล ล่าช้า	ติดตามคำขอ เพื่อให้รับรู้ความ คืบหน้า และข้อมูลที่ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้เร็ว ขึ้น ส่งข้อมูลให้ผู้ให้บริการได้ รวดเร็ว ตามที่ขอใช้บริการ 100 % ลดความล่าช้าในการทำงาน
A	ไม่ทราบผลการดำเนินการของ ห้องสมุดปลายทางในพื้นที่ ทำให้ ต้องทบทวนวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ได้รับสำเนาเอกสารที่ รวดเร็วกว่าเดิม	ดำเนินการให้บริการตามคำขอ บทความให้เร็วขึ้น	ปรับปรุงการให้บริการได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น และมีประสิทธิภาพ มากขึ้น 100%

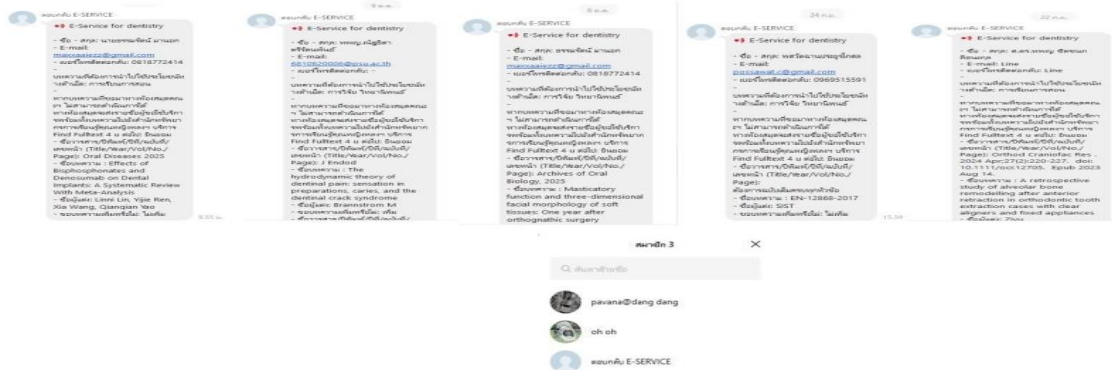
แบบสรุปรูปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม จากสมาชิก 39 คน

ประเด็น ความพึงพอใจบริการของห้องสมุด	ขอถ่ายเอกสารแบบเก่า ทางไปรษณีย์					ขอถ่ายเอกสาร แบบใหม่ E-Service				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการ	12	8	9	7	3	0	0	1	5	33
2.ความถูกต้อง ครบถ้วนของบทความ	1	9	8	9	12	0	0	1	2	36
3.ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ	6	8	9	5	11	0	0	0	1	38

แบบสรุประยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการทันเวลา ก่อน หลัง โครงการ

ประเด็น	การขอใช้บริการแบบส่งคำขอทางไปรษณีย์	การขอใช้บริการแบบส่งคำออนไลน์ E-Service
	ระยะเวลาเฉลี่ย (วัน)	ระยะเวลาเฉลี่ย (วัน)
1. ผู้ขอใช้บริการส่งคำขอใช้บริการ	7-10	1
2. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอ	1-2	5 (นาที)
3. เจ้าหน้าที่ส่งบทความตามคำขอ	1	5 (นาที)

ตัวอย่าง การส่งคำขอใช้บริการช่องทาง E-Service มีการแจ้งเตือนผ่านไลน์กลุ่มห้องสมุด



9.2 งบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ-กิจกรรม (ถ้ามี) ไม่มี

10. การวัดผลและผลลัพธ์ (Measures) แสดงระดับแนวโน้มข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (3 ปี) และ/หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก

11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

11.1 แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

- พัฒนาเพิ่มช่องทางการส่งบทความให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
  - ศึกษาและพัฒนาระบบแจ้งเตือนใหม่หาก Line Messaging API ปิดตัวลง
- จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ได้ทำได้ดีในประเด็นที่น่าเสนอ

การส่งบทความที่รวดเร็วและทันเวลา

11.2 กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

11.3.1. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์คำขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด เช่น ประชาสัมพันธ์ช่องทางขอบทความผ่านไลน์ ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด และแชร์ผ่านเพจ Facebook เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่สะดวกยิ่งขึ้น

11.3.2. เจ้าหน้าที่ต้องติดตามทุกช่องทางเพื่อไม่ให้พลาดการส่งคำขอจากผู้ใช้บริการ

11.3.3. การสร้างกฎเกณฑ์ มาตรฐานการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เช่น เมื่อมีการแจ้งเตือนผ่านกลุ่มไลน์ หลังจากที่ผู้ใช้บริการส่งคำขอพบความ ต้องรีบดำเนินการทันที และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบในการรับบริการทันที และเพิ่มช่องทางแจ้งการส่งไฟล์บทความให้มากขึ้นเช่น ทางไลน์ โทรศัพท์ Facebook E-mail

#### **ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข**

1. ด้านข้อจำกัดทางเทคนิค (Technical Constraints) ต้องมีการเขียนโปรแกรม (Coding) และการจัดการ Webhook เพื่อรับส่งข้อมูล ทำให้ต้องอาศัยทักษะด้านไอทีที่สูงขึ้น
2. ข้อจำกัดด้านข้อความฟรี: LINE Messaging API มีโควตาการส่งข้อความฟรีต่อเดือนที่จำกัด (Free Tier) หากมีการใช้งานจำนวนมาก

#### **แนวทางแก้ไข**

โดยเจ้าหน้าที่ทำการศึกษาข้อมูลในด้านไอทีเพิ่มมากขึ้นและสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านไอทีของคณะฯ

### **12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเผยแพร่แนวปฏิบัติสู่ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย**

1. การแจ้งเตือนผ่านไลน์ สามารถสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้สามารถรับคำขอใช้บริการและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงทีพร้อมกัน ลดความล่าช้าในการสื่อสาร
2. การแจ้งเตือนและติดตามงาน สามารถใช้ไลน์กลุ่มในการส่งการแจ้งเตือนเกี่ยวกับงานที่ต้องดำเนินการ หรืองานที่กำลังดำเนินการอยู่ เพื่อการติดตามความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์ทันทั่วทั้งที่
3. การลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการประสานงาน ลดการใช้เวลาสื่อสารหลายช่องทาง โดยส่งผ่านสามารถรวมการติดต่อไว้ในกลุ่มเดียวกัน
4. เพื่อสร้างองค์ความรู้และถ่ายทอดทักษะทางเทคโนโลยี ด้านการใช้ LINE Messaging API ให้แก่บุคลากรภายในและหน่วยงานที่สนใจ

### **13. เอกสารอ้างอิง**

1. นายสิทธิชาติ สิทธิ. (2568) สอนทำแจ้งเตือนจาก Google Form ไป Line ด้วย Line Messaging API(วิดีโอ). ยูทูป. <https://www.youtube.com/watch?v=uKJ67yqgFSA>