

บทสรุปสำหรับคณะกรรมการ (One Page)

ชื่อโครงการ การติดต่อขอใช้บริการช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมผ่านแอปพลิเคชันLine หน่วยงาน งานสื่อสารองค์กร

ที่มาของโครงการและสถานการณ์ก่อนเริ่มโครงการ

ด้วยลักษณะการปฏิบัติงานของช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมในคลินิกมีการให้บริการคลินิกต่างๆที่มีการให้บริการลักษณะหน้างานที่มีความแตกต่างกัน อยู่ต่างอาคารและชั้นกันทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ใช้กระบวนการซับซ้อน ใช้อุปกรณ์ในการทำงานหลายอย่างและมีราคาแพง

วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อลดขั้นตอนการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ของช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมต้องพกพาไปทำงานในแต่ละคลินิก
2. เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วและนำเทคโนโลยีที่เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เป็นการประหยัดงบประมาณ ในเรื่องของการจัดซื้อแบตเตอรี่สำรองและวิทยุสื่อสารเครื่องใหม่

งบประมาณ (ถ้ามี)

รูปแบบการดำเนินงาน



กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับผลประโยชน์

อาจารย์ นักศึกษาทันตแพทย์ นักศึกษาหลังปริญญา เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก และช่างถ่ายภาพทางทันตกรรม

ผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง 3 ปี)

หลังจากเริ่มใช้งานกลุ่มแจ้งขอใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผู้ขอใช้บริการรับทราบผลหลังจากขอใช้บริการและทราบว่าช่างท่านใดให้บริการ ช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมทราบข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องลดการไปผิดชั้นและยูนิต

ประเด็นและจุดเด่นที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
ประหยัดเวลาในการติดต่อ ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแบตเตอรี่ และลดชิ้นการชาร์จที่ต้องสิ้นเปลืองไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

แผนดำเนินการต่อไป

ทำการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดการถ่ายภาพทางทันตกรรมของช่างภาพให้อยู่ในรูปแบบที่ค้นหาไฟล์ได้ง่าย

แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การติดต่อขอใช้บริการช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมผ่านแอปพลิเคชันLine
2. โครงการ/กิจกรรมด้าน
 - ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
 - ด้านการประกันคุณภาพ
 - ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - ด้านบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen
 - ด้านงานวิจัย
 - ด้านบริการวิชาการและพันธกิจเพื่อสังคม
 - ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
 - ด้านนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์

3. หน่วยงาน งานสื่อสารองค์กร

4. ประเภทของโครงการ

4.1 สายวิชาการ

4.2 สายอำนวยการและวิชาชีพ

5. ผู้ร่วมโครงการ:

- 1.นายจตุรงค์ ดนหมาน
- 2.นายอำนาจ อรุณพันธ์
- 3.นายอุทัย มณีรัตน์
- 4.นางขวัญจิต ปุญญถาวร
- 5.นางสาวชนมณี ชอบทองธนธร
- 6.นางสาวชุติมา สุวลักษณ์

6. ที่มาของโครงการ : การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

เนื่องด้วยลักษณะการปฏิบัติงานของช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมในคลินิกมีการให้บริการคลินิกต่างๆที่มีการให้บริการลักษณะหน้างานที่มีความแตกต่างกันไปตามสาขาวิชาของงานในแต่ละประเภท โดยมีการให้บริการคลินิกศัลยกรรมผ่าตัดเล็ก จุดตรวจเช็คคนไข้หลังการผ่าตัด คลินิกจัดฟัน คลินิกเด็ก คลินิกนักศึกษา รวม 3 คลินิก บัณฑิตอาคาร 3 คลินิกบริการ คลินิกตรวจ คลินิกนักศึกษา รวม 2 ห้องขึ้นเนื้อ และห้องผ่าตัดใหญ่(OR) ทางเจ้าหน้าที่จะมีการจัดตารางเวรการปฏิบัติเพื่อแบ่งกระจายความรับผิดชอบในแต่ละคลินิก

ทั้งนี้ในการให้บริการติดต่อช่างภาพเพื่อแจ้งถ่ายภาพในคลินิกจะมีวิธีการคือใช้โทรศัพท์ภายในของแต่ละคลินิกเพื่อโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ การโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ทางฝ่ายธุรการหน่วยจะเป็นคนรับเรื่อง เพื่อแจ้งต่อไปยังช่างถ่ายภาพที่รับผิดชอบเวรประจำวันคลินิกนั้นๆ โดยการใช้วิทยุสื่อสาร เพื่อแจ้งให้ช่างภาพรับทราบหน้างาน ปัญหาที่อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดคือบางครั้งเจ้าหน้าที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ ทำให้ไม่สามารถตอบรับได้ทันทีหรืออาจอยู่ในจุดที่สัญญาณอัปไม่ได้อินการวิทยุสื่อสาร และในขณะที่จะใช้โทรศัพท์เพื่อทำการโทรแจ้งเครื่องมือการใช้งานอยู่หรือโทรมาแล้วสายไม่วางปลายสายกำลังใช้งานอยู่ ทำให้เกิดความล่าช้าและทางผู้โทรจะต้องเดินไปแจ้งกับทางผู้ขอใช้บริการที่เป็นอาจารย์หรือนักศึกษาเพื่อรับทราบและเจ้าหน้าที่ก็จะต้องโทรติดต่อใหม่อีกครั้งเพื่อทำการสื่อให้รับทราบส่งผลให้การทำงานของอาจารย์หรือนักศึกษามีความล่าช้าเพิ่มขึ้นไป เนื่องจากบางเคสมีความจำเป็นต้องถ่ายก่อนการรักษาไว้ประกอบการรายงานเคสกับอาจารย์และเก็บข้อมูลก่อนทำการรักษาไว้อ้างอิง

จากปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีมาเข้ามาช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน โดยทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ขอใช้บริการและผู้ให้บริการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและตรงกับบุคคลผู้ที่ให้บริการโดยตรง โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือการสร้างกลุ่มไลน์ผู้ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก อาจารย์ นักศึกษา และผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีการกำหนดเงื่อนไขร่วมกันคือ ทุกท่านสามารถแจ้งชื่อคลินิก ยูนิต ได้เลยและทางช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมจะตอบรับหน้างานตามตารางเวรที่รับผิดชอบในแต่ละวันได้เลย สามารถดูข้อมูลรายละเอียดคิวเรื่องของยูนิต คลินิกได้อย่างชัดเจน และสามารถติดตามไฟล์ภาพหรือพูดคุยเรื่องการใช้แหล่งไฟล์ภาพได้อย่างรวดเร็ว ดังตารางกระบวนการทำงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการถ่ายทอดงานกิจกรรมในคลินิก

ระบบเดิม

- 1 ผู้ขอใช้บริการแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำคลินิก
- 2 เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกโทรติดต่อขอใช้บริการช่างภาพ
- 3 เจ้าหน้าที่ธุรการหน่วยโสตรับเรื่อง ลงบันทึกในสมุด
- 4 เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งช่างภาพด้วยวิทยุสื่อสาร
- 5 ช่างภาพตอบรับด้วยวิทยุสื่อสาร
- 6 หลังจากการถ่ายรูปเสร็จช่างภาพในคลินิก จะทำการดำเนินการแยกไฟล์ตาม HN เพื่ออัปโหลดให้ผู้ขอใช้บริการในระบบ FTP

ระบบใหม่

- 1 ผู้ขอใช้บริการ แจ้งรายละเอียด คลินิก/ยูนิต/ ชื่อ ผ่านทางระบบไลน์ โดยขอใช้บริการแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำคลินิก /หรือติดต่อด้วยตัวเองผ่านไลน์กลุ่ม
- 2 ช่างถ่ายภาพเวรประจำวันแต่ละคลินิก ตอบรับการแจ้งรายละเอียดและดำเนินการถ่ายภาพตามลำดับคิว
- 3 หลังจากการถ่ายรูปเสร็จช่างภาพในคลินิก จะทำการดำเนินการแยกไฟล์ตาม HN เพื่ออัปโหลดให้ผู้ขอใช้บริการในระบบ teams.microsoft

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อลดขั้นตอนการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ของช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมต้องพกพาไปทำงานในแต่ละคลินิกซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของการชาร์ตแบตเตอรี่ กล้อง แฟลช แบตเตอรี่ของวิทยุพกพา
2. เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว และนำเทคโนโลยีที่มีกันทุกคนเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เป็นการประหยัดงบประมาณ ในเรื่องของการจัดซื้อ แบตเตอรี่สำรองและวิทยุสื่อสารเครื่องใหม่กรณีหมดอายุการใช้งาน

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถส่งข้อความหรือข้อมูลได้ทันที ทำให้การตอบสนองรวดเร็วขึ้น ลดปัญหาการล่าช้าในการติดต่อ
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถรับรู้ข้อมูลในทันที ลดการใช้ทรัพยากรทางเครื่องมือของช่างถ่ายภาพทางทันตกรรม
3. ลดโอกาสเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือข้อมูลที่ตกหล่น

9. การออกแบบกระบวนการ

9.1 วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

PDCA	กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต (พ.ศ.2546- 2563)	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2564- 2566)	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2566- ปัจจุบัน)
P	ติดต่อขอใช้บริการโดยใช้โทรศัพท์ภายในเพื่อแจ้งข้อมูลผ่านเจ้าหน้าที่ธุรการหน่วยและเจ้าหน้าที่ที่อยู่ห้องเวลานั้นๆ	วิเคราะห์ปัญหาสาเหตุประชุมทีมทำงานเพื่อวางแผนหาแนวทางใช้แนวคิดในการลดเครื่องมือและใช้เทคโนโลยีที่ทุกคนมีให้เกิดประโยชน์	ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มอย่างต่อเนื่องและมีการเชิญสมาชิกเข้าเพิ่มในทุกๆปีและท่านใดที่จบการศึกษาแล้วหรือลาออกจะเชิญออกจากกลุ่ม
D	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามตารางเวรประจำวันในแต่ละคลินิก หลังจากได้รับสารจากวิทยุสื่อสาร	ดำเนินการสร้างกลุ่มโดยเริ่มต้นจากช่างถ่ายภาพ และหัวหน้าคลินิกต่างๆหลังจากนั้นทางหัวหน้าคลินิกจะทำการเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกลุ่ม	ให้บริการในการติดตามค้นหาไฟล์ภาพและสร้างอัลบั้มตารางเวรช่างถ่ายภาพในแต่ละวัน แยกเป็นปีๆ เพื่อสะดวกในการอ้างอิงเจ้าหน้าที่และตามภาพได้ง่ายขึ้น

PDCA	กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต (พ.ศ.2546- 2563)	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2564- 2566)	กระบวนการและวิธีปฏิบัติ (พ.ศ.2566- ปัจจุบัน)
		และเชิญอาจารย์ นักศึกษาเข้าร่วมกลุ่ม	
C	เนื่องจากมีผลการโทรแจ้งช่างเข้าถึงหน่วยงานไม่ครบทำให้เกิดการโทรแจ้งเดือนหลายครั้งในแต่ละวัน	ช่างภาพเข้าถึงหน่วยงานครบทุกคลินิกตามที่ขอใช้บริการ 100 %	ช่างภาพเข้าถึงหน่วยงานครบทุกคลินิกตามที่ขอใช้บริการ 100 % ลดความล่าช้าในการทำงาน
A	ไม่มีการทบทวนผลที่เกิดในแต่ละวัน จากการเข้าถึงหน่วยงาน	ดำเนินการถ่ายภาพและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เข้าถึงหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว	ปรับปรุงการใช้งานได้อย่างง่ายขึ้นและสะดวกกับทุกคน

แบบสรุปลการประเมินความพึงพอใจของผู้ดำเนินงานในกลุ่ม line โดยการตอบแบบสอบถาม จากสมาชิก 58 คน

ประเด็นความพึงพอใจ	การติดต่อแบบใช้โทรศัพท์ภายใน					การติดต่อแบบใช้ Line				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร	5	36	12	4	1	0	1	0	8	49
2.ความถูกต้องของข้อความที่สื่อสารกัน	9	34	9	5	1	1	0	1	4	52
3.ช่างถ่ายภาพทางทันตกรรมเข้าถึงหน่วยงานได้รวดเร็ว	1	31	11	5	2	1	0	3	8	46

แบบสรุประยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการทันเวลา ก่อน หลังโครงการ

ประเด็น	การติดต่อแบบใช้โทรศัพท์ภายใน	การติดต่อแบบใช้ Line
	ระยะเวลาเฉลี่ย (นาที)	ระยะเวลาเฉลี่ย (นาที)
1.ผู้ขอใช้บริการแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำคลินิก	5	2
2.เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกโทรติดต่อขอใช้บริการช่างภาพ	5-10	2
3.เจ้าหน้าที่หน่วยโสต รับเรื่อง ลงบันทึกในสมุด	2-5	ไม่มี
4.เจ้าหน้าที่แจ้งช่างภาพด้วยวิทยุสื่อสาร	2-5	ไม่มี
5.ช่างภาพตอบรับด้วยวิทยุสื่อสาร	5-20	ไม่มี
6.ช่างภาพตอบรับด้วย Line	ไม่มี	2-5
7.ระยะเวลาการเดินทางไปยังคลินิก	10-20	5-10

11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

11.1 แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

พัฒนาการค้นหาไฟล์ภาพผู้ป่วยและการเข้าถึงข้อมูลของภาพถ่ายได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการค้นหา

11.2 จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ได้ดีที่สุดในประเด็นที่น่าเสนอ

การสื่อสารรวดเร็วและทันเวลา

11.3 กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

11.3.1. การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่มชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ของไลน์กลุ่ม เช่น ใช้สำหรับการแจ้งข่าวสาร การประสานงาน หรือการแชร์ข้อมูลสำคัญและระบุขอบเขตการใช้งานและกำหนดเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน

11.3.2. การเลือกบุคคลในกลุ่มที่เหมาะสม เชิญเฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานในกลุ่ม เพื่อป้องกันความแออัดของข้อมูลหรือความเข้าใจผิด

11.3.3. การสร้างกฎเกณฑ์และมารยาทในการทำงาน วางกฎเกณฑ์การใช้ไลน์กลุ่ม เช่น การส่งข้อความในช่วงเวลาทำงาน การหลีกเลี่ยงข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน เน้นการสื่อสารที่สุภาพ ชัดเจน และหลีกเลี่ยงการส่งข้อมูลที่ไม่จำเป็น

11.4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ข้อความจำนวนมากที่ถูกส่งในกลุ่มอาจทำให้สมาชิกตามไม่ทันหรือพลาดข้อมูลสำคัญ แนวทางแก้ไข วางแนวปฏิบัติ เช่น ห้ามส่งข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ห้ามแชร์ข้อมูลส่วนตัว และกำหนดช่วงเวลาในการส่งข้อความ

12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเผยแพร่แนวปฏิบัติสู่ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย

1. การสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไลน์กลุ่มช่วยให้สามารถส่งข้อความหรือข้อมูลสำคัญได้ทันที โดยทุกคนในกลุ่มสามารถรับรู้ข้อมูลพร้อมกัน ลดความล่าช้าในการสื่อสาร
2. การแจ้งเตือนและติดตามงาน สามารถใช้ไลน์กลุ่มในการส่งการแจ้งเตือนเกี่ยวกับงานที่ต้องดำเนินการ หรืองานที่กำลังดำเนินการอยู่ เพื่อให้ทุกคนติดตามความคืบหน้าได้แบบเรียลไทม์
3. การลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการประสานงาน ลดการใช้เวลาสื่อสารหลายช่องทาง โดยสามารถรวมการติดต่อไว้ในกลุ่มเดียว
4. การปรับตัวต่อการทำงานยุคดิจิทัล ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

13. เอกสารอ้างอิง -