

บทสรุปสำหรับคณะกรรมการ (One Page)

ชื่อโครงการ. การปรับปรุงกระบวนการออกเลขหนังสือ “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” ของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์

หน่วยงาน สาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์

ที่มาของโครงการและสถานการณ์ก่อนเริ่มโครงการ

การปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ของนักศึกษาระดับหลังปริญญา เมื่อต้องใช้วัสดุ Implant/Attachment ซึ่งมีราคาสูงใช้จำนวนเยอะ และไม่มีในคลังพัสดุ จะต้องทำบันทึกข้อความเรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” เพื่อเรียนรองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลทันตกรรม และออกเลขหนังสือส่งที่เป็นของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ หลังจากให้นักศึกษารอกข้อมูลในบันทึกข้อความแล้ว จะต้องโทรศัพท์มาที่สาขาวิชา เพื่อขอเลขออกหนังสือ ซึ่งจะได้รับเลขอย่างรวดเร็วเมื่อมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสาขาวิชา แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ที่สาขาวิชา จะทำให้การขอเลขหนังสือส่งเกิดความล่าช้าและไม่สามารถบอกได้ว่าขอเลขได้เมื่อใด

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบออกเลขหนังสือพิเศษ เรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” แบบออนไลน์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

นักศึกษาระดับหลังปริญญาสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์สามารถออกเลขหนังสือได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องโทรศัพท์มาถามจากเจ้าหน้าที่สาขาวิชา

งบประมาณ (ถ้ามี)

ไม่มี

รูปแบบการดำเนินงาน

ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ด้วยการสร้าง Google Form ให้นักศึกษารอกข้อมูลที่จำเป็นและขอเลขหนังสือส่งในระบบ เพื่อให้ทราบได้ในทันทีว่าต้องนำเลขใดไปกรอกในแบบฟอร์มกระดาษ แนวทางนี้คาดว่าจะมีความเป็นไปได้และใช้ความรู้พื้นฐานสำหรับการจัดการ Google Form และ Google Sheet เท่านั้น ตามแผนการต่อไปนี้

- กำหนดเลขที่จะใช้ส่งบันทึกข้อความเฉพาะเรื่องนี้เป็น มอ 109.3/implant (...) เพื่อแยกการลำดับเลขออกจาก มอ 109.3/ปี พ.ศ-พิเศษ (...)
- จัดเก็บข้อมูล มอ 109.3/implant (...) บน Google Sheet ที่อยู่ใน Google Drive ของสาขาวิชา
- จัดทำ Google Form ให้นักศึกษารอกข้อมูลที่จำเป็นเพื่อขอเลขที่จะออกได้ด้วยตัวเอง
- เพิ่ม QR Code ในแบบฟอร์มบันทึกข้อความ “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” ให้ลิงค์ไปยัง Google Form ได้

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับผลประโยชน์

นักศึกษาระดับหลังปริญญาสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์

ผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง 3 ปี)

- พ.ศ.2565 เริ่มพบปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่สาขาวิชารับโทรศัพท์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสาขาวิชาลดลง ทำให้ออกเลขล่าช้า
- พ.ศ.2566 พัฒนาระบบด้วยการใช้ application ของ Google เพื่อให้นักศึกษาออกเลขได้ด้วยตนเอง
- พ.ศ.2567 เริ่มใช้ระบบออกเลข “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” และปรับปรุง code ใน Google Sheet ให้ลำดับล่าสุดของเลขขึ้นมาอยู่แถวบนสุด ทำให้นักศึกษาสังเกตเลขที่จะนำไปกรอกในแบบฟอร์มได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ประเด็นและจุดเด่นที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน เป็นการ LEAN โดยใช้เทคโนโลยีในการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทั้งนักศึกษาระดับหลังปริญญาและเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ที่มีจำนวนลดลงจาก 4 คน เหลือ 1 คน ระบบที่พัฒนานี้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและไม่พบปัญหาการใช้งาน

แผนดำเนินการต่อไป

จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการกระบวนการออกเลขหนังสือ “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” ของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์

แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. **แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง** การปรับปรุงกระบวนการออกเลขหนังสือ “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” ของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์
2. **โครงการ/กิจกรรมด้าน**
 - ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
 - ด้านการประกันคุณภาพ
 - ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - ด้านบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen
 - ด้านงานวิจัย
 - ด้านบริการวิชาการและพันธกิจเพื่อสังคม
 - ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
 - ด้านนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์

3. **หน่วยงาน** สาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์

4. **ประเภทของโครงการ**

4.1 สายวิชาการ

4.2 สายอำนวยการและวิชาชีพ

5. **ผู้ร่วมโครงการ:** นางณภัทรชนก มหาเกตุ และนางจรรยา ชื่นอารมณ

6. **ที่มาของโครงการ :** การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

การปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ของนักศึกษาระดับหลังปริญญาของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้วัสดุ Implant/Attachment ซึ่งมีราคาสูง ใช้จำนวนเยอะ และไม่มีในคลังพัสดุ จะต้องทำบันทึกข้อความเรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” เพื่อเรียนรองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลทันตกรรม และออกเลขหนังสือส่งที่เป็นของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ คือ มอ 109.3/ปี พ.ศ.-พิเศษ (....) หลังจากให้นักศึกษารอกข้อมูลแล้ว จะต้องโทรศัพท์มาที่สาขาวิชา เพื่อขอเลขออกหนังสือเพื่อนำไปกรอกในบันทึกข้อความเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาจะแจ้งเลขที่จะออกให้ โดยดูจากเลขที่ออกล่าสุดจากสมุดทะเบียนหนังสือส่ง มอ.109.3/ปี พ.ศ.-พิเศษ และบอกเลขในลำดับถัดไปให้นักศึกษานำไปใส่ในหัวแบบฟอร์ม เพื่อนำไปดำเนินการต่อกับทางโรงพยาบาลทันตกรรม จะเห็นได้ว่าการขอเลขหนังสือส่งโดยการโทรศัพท์จากคลินิกมาที่สาขาวิชา จะดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสาขาวิชา แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ที่สาขาวิชา จะทำให้การขอเลขหนังสือส่ง เกิดความล่าช้าและไม่สามารถบอกได้ว่าขอเลขได้เมื่อไร โดยเฉพาะหลังจากปี พ.ศ.2565 มีเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาเกษียณอายุราชการไป 2 คน จากเดิม 4 คน และในปี พ.ศ.2567 จะมีเจ้าหน้าที่เกษียณอายุราชการอีก 1 คน จึงเหลือเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานสาขาวิชาเพียง 1 คน

การบันทึกการออกเลขหนังสือส่งพิเศษ เพื่อให้เป็นหลักฐานให้คลินิกเฉพาะทางทันตกรรมประดิษฐ์ในการจัดหาวัสดุรากเทียมให้นักศึกษา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการเก็บหลักฐานของการออกหนังสือนี้ทุกครั้ง¹ แต่อาจเปลี่ยนรูปแบบด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยแทนการรอเจ้าหน้าที่ ให้นักศึกษาสามารถเรียกดูข้อมูลผ่านออนไลน์ และออกเลขได้ทันที

7. **เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ**

เพื่อพัฒนาระบบออกเลขหนังสือพิเศษ เรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” แบบออนไลน์

8. **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

มีระบบออกเลขหนังสือบันทึกข้อความเรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” แบบออนไลน์ ให้นักศึกษาระดับหลังปริญญาสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ สามารถออกเลขหนังสือได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องโทรศัพท์มาถามจากเจ้าหน้าที่สาขาวิชา

9. การออกแบบกระบวนการ

9.1 วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต

พ.ศ.2565	วิธีการ
การวางแผน	มีสมุดทะเบียนหนังสือส่ง มอ 109.3/ปี พ.ศ.-พิเศษ (...) พร้อมสำหรับบอกเลขและจัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อความเรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” และสำเนาครั้งละ 100 ชุด ไปวางที่คลินิก
การปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่สาขาวิชาที่รับโทรศัพท์จะเป็นผู้บันทึกข้อมูลการออกเลขในสมุดทะเบียนหนังสือส่ง และแจ้งเลขให้นักศึกษานำไปกรอกในแบบฟอร์ม
การตรวจสอบ	- ลำดับของเลขหนังสือส่งต้องเรียงไปตามลำดับของเอกสารที่ต่อเนื่อง ไม่แจ้งเลขผิด - พบปัญหาไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ที่สาขาวิชา
การปรับปรุง	สาขาวิชาจะจัดทำสมุดทะเบียนหนังสือส่งออกเลข (พิเศษ) เฉพาะสำหรับเรื่อง “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” โดยกำหนดเลขเป็น มอ 109.3/implant (...) และขอนำไปวางที่คลินิกเฉพาะทางทันตกรรมประดิษฐ์ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถออกเลขได้ด้วยตัวเอง แต่พบว่าอาจไม่มีผู้ดูแลและสมุดอาจหายได้

วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ที่ได้ปรับปรุงใหม่ รอบที่ 1

พ.ศ. 2566	วิธีการ
การวางแผน	ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย ด้วยการ ใช้ Google Application ให้นักศึกษารอกข้อมูลที่จำเป็นและขอเลขหนังสือส่งในระบบ เพื่อให้ทราบได้ในทันทีว่าต้องนำเลขใดไปกรอกในแบบฟอร์มกระดาษ
การปฏิบัติ	สร้างฟอร์มขอออกเลขด้วย Google Form ให้อุปกรณ์ใช้งานง่าย เมื่อผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มแล้ว ข้อมูลจะถูกเก็บใน Goggle Sheet ให้ผู้ใช้เปิดดูข้อมูลเลขที่จะนำไปกรอกในบันทึกข้อความได้ทันที
การตรวจสอบ	Google Sheet ต้องรับข้อมูลจาก Google Form ได้ถูกต้อง แต่พบว่าลำดับของเลขล่าสุดจะอยู่แถวล่างของ Sheet ทำให้ผู้ใช้สังเกตยากและต้องเลื่อน Scroll bar
การปรับปรุง	ค้นหาวิธีการที่สามารถทำให้ข้อมูลล่าสุดที่รับจาก Google Form ไปแสดงที่แถบบนสุดใน Google Sheet ²

วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ที่ได้ปรับปรุงใหม่ รอบที่ 2

พ.ศ. 2566	วิธีการ
การวางแผน	กำหนดเลขที่จะใช้ส่งบันทึกข้อความเฉพาะเรื่องนี้เป็น มอ 109.3/implant (...) เพื่อแยกการลำดับเลขออกจาก มอ 109.3/ปี พ.ศ.-พิเศษ (...) ที่ยังคงต้องบันทึกลงสมุดทะเบียน
การปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่สาขาวิชาทดสอบการใช้ระบบออกเลขบันทึกข้อความ “ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” แบบออนไลน์
การตรวจสอบ	ตรวจสอบข้อมูลจาก Google Sheet ว่าระบบทำงานต่อเนื่องได้ตามปกติ ไม่พบปัญหาความผิดพลาด
การปรับปรุง	การเปิด link เข้าสู่ Google Form ยังมีความยุ่งยาก ต้องปรับปรุงเป็น QR Code เพื่อให้นักศึกษาใช้โทรศัพท์มือถือสแกนได้อย่างรวดเร็ว

วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ที่ได้ปรับปรุงใหม่ รอบที่ 3

พ.ศ. 2567	วิธีการ
การวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์ QR Code ลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อความ“ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” เพื่ออำนวยความสะดวกให้ นศ. Link มาที่ Google Form ได้อย่างรวดเร็ว - แนะนำระบบการออกเลขออนไลน์ให้กับนักศึกษาหลังปริญญา - ออกแบบและสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งาน
การปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดใช้ระบบออกเลขบันทึกข้อความ“ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” แบบออนไลน์ เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2567 และยกเลิกการโทรศัพท์มาขอเลขจากสำนักงานสาขาวิชา - สอบถามความพึงพอใจการใช้งานด้วยแบบสอบถาม
การตรวจสอบ	<p>ตรวจสอบข้อมูลจาก Google Sheet ว่าระบบทำงานต่อเนื่องได้ตามปกติ ใน ปี พ.ศ.2567 มีจำนวนเลขที่ขออกรวมจำนวน 130 ครั้ง และไม่พบปัญหาความผิดพลาด</p> <ul style="list-style-type: none"> - คะแนนความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8 (เต็ม 5) และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ยังไม่เคยใช้งานระบบ ร้อยละ 80 ต้องการให้มีการจัดอบรมวิธีการใช้งาน
การปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการกระบวนกรออกเลขหนังสือ“ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” ของสาขาวิชาทันตกรรมประดิษฐ์ - จัดอบรมเกี่ยวกับวิธีใช้งานระบบให้นักศึกษาหลังปริญญาชั้นปีที่ 1 ในทุกปีการศึกษา

9.2 งบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ-กิจกรรม (ถ้ามี) ไม่มี

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

10.1 ผลการทดลองจับเวลาการออกเลขแบบเก่าที่ใช้การโทรศัพท์ ใช้เวลาเฉลี่ย 3 นาที/ครั้ง (เฉพาะในกรณีที่นักศึกษาโทรศัพท์มาและมีเจ้าหน้าที่สาขาวิชารับโทรศัพท์ ไม่นับกรณีที่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ และนักศึกษาต้องรอ หรือเดินมาที่สำนักงานสาขาวิชาเพื่อออกเลขในสมุดทะเบียนหนังสือส่งด้วยตนเอง)

10.2 ผลการทดลองจับเวลาการออกเลขแบบออนไลน์ นักศึกษาใช้เวลาเฉลี่ย 1 นาที/ครั้ง

10.3 แนวโน้มข้อมูลการใช้เวลาในการออกเลขบันทึกข้อความ“ขอความอนุเคราะห์จัดซื้อวัสดุ Implant/Attachment” ของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา แสดงดังตาราง

ปี พ.ศ.	วิธีการที่ใช้	จำนวนครั้ง	เจ้าหน้าที่ใช้เวลารวม/ปี	นักศึกษาใช้เวลารวม/ปี
2565	สมุดทะเบียนหนังสือส่ง	84	252 นาที	252 นาที
2566	สมุดทะเบียนหนังสือส่ง	127	381 นาที	381 นาที
2567	ออกเลขออนไลน์	130	0	130 นาที

10.4 ผลสำรวจความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในการใช้งานระบบของนักศึกษา จากนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 12 คน จากทั้งหมด 18 คน แสดงดังตาราง

ด้านความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้ (เต็ม 5)
ด้านการใช้งานระบบ	4.8
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาขาวิชา	4.8
ด้านความเข้าใจของผู้ใช้ระบบ	4.8

11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

11.1 แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

อบรมเจ้าหน้าที่ของสาขาวิชาให้เข้าใจ Code คำสั่ง ใน Google Sheet เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบเพิ่มเติมในอนาคต

11.2 จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ทำได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

การลดเวลารอคอยของนักศึกษา และประหยัดเวลาของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาขาวิชาในการรับโทรศัพท์

11.3 กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม รูปแบบไม่ซับซ้อน เป็นมิตรกับผู้ใช้ ทำให้ไม่พบปัญหาการสอบถามหรือแจ้งข้อผิดพลาดจากนักศึกษาเมื่อใช้งานระบบนี้

11.4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ต้องถ่ายทอดความรู้เรื่องการดูแลระบบให้สามารถทำงานต่อเนื่องโดยไม่เกิดปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่สาขาวิชาทุกคน โดยเฉพาะการใช้ code คำสั่งในโปรแกรม Google Sheet มีแนวทางแก้ไขโดยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่มีรายละเอียดทุกขั้นตอน

12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเผยแพร่แนวปฏิบัติสู่ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย

เป็นการ LEAN โดยใช้เทคโนโลยีในการจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบใช้การบันทึกข้อมูลในสมุดเป็นการแบบออนไลน์ ที่ผู้ใช้งานสามารถจัดการออกเลขเอกสารได้ด้วยตัวเอง และเจ้าหน้าที่สาขาวิชาสามารถติดตามและตรวจสอบความคืบหน้าของเอกสารได้แบบเรียลไทม์ ลดข้อผิดพลาด และช่วยให้การดำเนินการรวดเร็วขึ้น มีการจัดเก็บฐานข้อมูลที่นักศึกษาขอให้จัดหาวัสดุ Implant/Attachment ที่เป็นระบบ เพื่อให้สามารถประเมินความต้องการใช้วัสดุในอนาคตได้ และกระบวนการนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอื่นที่คล้ายคลึงกันในสาขาวิชาหรือหน่วยงานอื่นๆในองค์กร ได้

13. เอกสารอ้างอิง

13.1 คอร์สบริหารและธุรการ. คู่มือเทคนิคการจัดทำหนังสือราชการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต <https://www.stou.ac.th/offices/opr/central/pdf/คู่มือเทคนิคการทำงานเชิง Cop บริหารและธุรการ.pdf> เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2568

13.2 เรียนรู้ ARRAYFORMULA ใน Google Sheets ได้อย่างเชี่ยวชาญ: คู่มือฉบับสมบูรณ์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต https://www-owox-com.translate.goog/blog/articles/array-formulas-google-sheets/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=th&_x_tr_hl=th&_x_tr_pto=wa เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ.2566