THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand November 10-11, 2022

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[√] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [√] หน่วยงานด้านการศึกษา

[] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ ..พัฒนาระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร การตอบกลับอัตโนมัติออนไลน์ของหน่วยส่งเสริมสุขภาพ...

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [√] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน .....หน่วยส่งเสริมสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .....

ที่อยู่ ...99 หมู่ 18 อาคารราชสุดา ชั้น 1 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 .....

โทรศัพท์.... 02-9869213...ต่อ 7362... โทรสาร ...-..... เว็บไซต์..... https://nurse.tu.ac.th/.....

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) ...นายสมยศ พรหมบุตร..... ตำแหน่ง ...นักวิทยาศาสตร์การกีฬา.....

โทรศัพท์..... 02-9869213...ต่อ 7362... โทรสาร .....-.....

มือถือ .....086-7920868..... อีเมล .....somyos@nurse.tu.ac.th.....

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) มีระบบการพัฒนาการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ ผ่านระบบLine Offical account และระบบการสนทนาโต้ตอบกลับอัตโนมัติผ่านระบบLine Chat bot โดยใช้เครื่องมือจาก Platform Line deverloper และ Dialogflow

2) มีการจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการฯ โดยใช้Platfrom Google form และ Google sheet ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการฯ

3) ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการได้รับข้อมูลข่าวสาร การสนทนาตอบกลับอัตโนมัติของหน่วยบริการของหน่วยส่งเสริมสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) มีช่องทางการติดต่อ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารงานบริการต่างๆ ของหน่วยส่งเสริมสุขภาพผ่านระบบLine Offical account ของหน่วยส่งเสริมสุขภาพ 1 บัญชีทางการ และระบบการตอบกลับอัตโนมัติ (Line chat bot) 1บัญชี

3) มีฐานข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มสมาชิกที่มารับบริการที่ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม "Best-Practices" ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[√] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[√] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : พัฒนาระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร การตอบกลับอัตโนมัติออนไลน์ของหน่วยส่งเสริมสุขภาพ

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

หน่วยส่งเสริมสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์เป็นหน่วยบริการส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคคลทุกกลุ่มวัย โดยมีเจ้าหน้าที่สหวิชาชีพคอยให้บริการในแต่ละหน่วยบริการ เช่นหน่วยห้องออกกำลังกาย หน่วยส่งเสริมสุขภาพจิตและพัฒนาการ หน่วยโภชนาการ หน่วยสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ และหน่วยส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม โดยหน่วยบริการแต่ละหน่วยจะประสานงานการทำงานร่วมกันเป็นทีมในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งในปัจจุปันในยุคดิจิตอลประชาชนส่วนมากใช้ระบบไลน์ในการสื่อสารออนไลน์ เพื่อการติดต่อแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารกันอย่างแพร่หลาย ทำให้ระบบไลน์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานองค์กรต่างๆ เพื่อให้การทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และทำให้งานประสบความสำเร็จในเป้าหมาย โดยในปัจจุปันหน่วยบริการของหน่วยส่งเสริมสุขภาพได้ตั้งกลุ่มไลน์เฉพาะกลุ่มที่มีหลากหลายหลายกลุ่ม ทำให้การติดต่อกระจายข่าวสารเกิดการล้าช้าไม่พร้อมกัน หรือได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน

ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาการติดต่อ การแจ้งเตือนข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการแบบกระจัดกระจายกลุ่มในรูปแบบเดิม จึงมีแนวความคิดแบบใหม่ที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวแบบองค์รวมของหน่วยบริการต่างๆของหน่วยฯในรูปแบบLine Officail Accuount และLine Chat Bot ที่สามารถแจ้งเตือนข่าวสารโต้ตอบอัตโนมัติกับผู้รับบริการได้พร้อมกัน หรือการแจ้งเตือนเฉพาะบุคคล และทำให้มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่เข้ามาร่วมในระบบการแจ้งเตือนออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร แจ้งเตือนที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งในอนาคตจะได้นำความรู้ด้านระบบคอมพิวเตอร์ในยุคดิจิตอลนำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<u>วิสัยทัศน์</u> : สถาบันการศึกษาพยาบาลที่มุ่งสร้างพยาบาลเพื่ออนาคตที่ดีของสังคมและประเทศชาติ ยกระดับสุขภาวะของประชาชนด้วยองค์ความรู้ นวัตกรรม และคุณภาพการบริการสุขภาพในมาตรฐานระดับสากล

<u>ค่านิยม</u> : NURSE TU เติบโตอย่างแตกต่าง พร้อมปรับและกลับคืน หยัดยืนด้วยระบบ ครบถ้วน คุณธรรม สัมพันธ์เป็นทีม มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

<u>พันธกิจ</u>

1)สร้างบัณฑิตพยาบาลทุกระดับที่ให้การดูแลสุขภาพของประชาชนด้วยความรู้ที่ร่วมสมัย และทักษะการปฏิบัติอย่างเชี่ยวชาญ ใช้จิตวิญญาณและความเอื้ออาทรในการให้บริการ เป็นผู้แสวงหาและพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาวิชาชีพด้วยการวิจัยและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

2) สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมทางการพยาบาลให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และนำมาใช้ประโยชน์ได้จริงในการแก้ปัญหา สร้างสุขภาวะและความผาสุกให้กับสังคมไทย บูรณาการการเรียนการสอนทางการพยาบาล การให้บริการสุขภาพ การบริการวิชาการ ให้มีความแตกต่างอย่างโดดเด่น ร่วมแก้ปัญหาสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงของประเทศและขับเคลื่อนนโยบายสุขภาพของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม

3) บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ระบบการเรียนการสอน ด้วยมาตรฐานระดับสากล ให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ คุณธรรม มีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ สร้างบรรยากาศองค์กรให้ทำงานอย่างมีความสุข ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเพิ่มคุณค่าและสร้างการเติบโตให้องค์กรอย่างยั่งยืน

4) บริหารเครือข่ายคู่ความร่วมมือและพันธมิตรทั้งภาครัฐและภาคอุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิผล และสร้างเครือข่ายใหม่ทั้งในและต่างประเทศเพื่อสนับสนุนความสำเร็จและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในด้านการจัดการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรม การบริการสุขภาพ การบริการวิชาการ และการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพของบัณฑิต

5) บริหารจัดการและสร้างความมั่นคงของทรัพยากรทั้งด้านการเงิน ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ การบริการวิชาการ โดยการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบโมเดลธุรกิจ ที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ปัญหาสำคัญ และสถานการณ์ต่างๆ ให้เหมาะสม ทันต่อความต้องการขององค์กร ชุมชน เพื่อการสร้างรายได้ให้กับคณะอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ขั้นตอนกระบวนงานที่สำคัญในการออกแบบ พัฒนานำไปปฏิบัติ

1) วางแผนทบทวน วิเคราะห์ปัญหา ที่เกิดขึ้นก็จากงานเดิม คือ

- ทางหน่วยฯ ยังขาดช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์เพื่อติดต่อแจ้งเตือน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการที่ รวดเร็ว ทันสมัย หรือมีการติดต่อตั้งกลุ่มไลน์ที่มีหลายกลุ่มกระจัดกระจายทำให้การแจ้งข่าวเกิดการล่าช้า ไม่ครบถ้วน

-เลือกกระบวนงานที่จะพัฒนาระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารฯ ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน

2) ดำเนินการจัดทำกระบวนงานตามแผน พัฒนาเป็นงานใหม่ที่เกิดขึ้น ตามขั้นตอนดังนี้

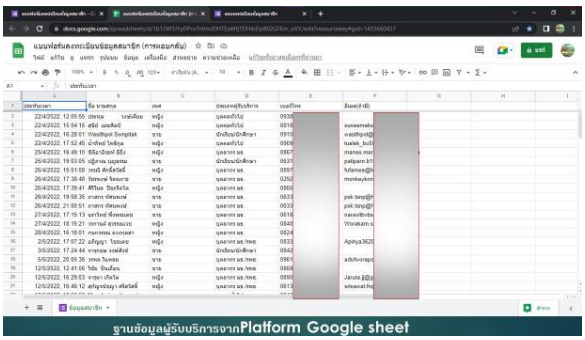
2.1) ศึกษาหาข้อมูลการสร้างบัญชี Line Official Account และดำเนินการสร้างบัญชีทางการไลน์OA ที่เว็ปไซต์ https://lineforbusiness.com/ โดยตั้งชื่อบัญชีว่า “HealthPromotion NSTU” พร้อมตั้งค่า ออกแบบเมนูโปรไฟล์หน้าหลักของบัญชีไลน์

สมัครบัญชีไลน์ทางการ

ภาพตัวอย่าง
บัญชีไลน์ทางการ

2.2) สร้างลิงก์google form สำหรับผู้รับบริการกรอกข้อมูล โดยบันทึกฐานข้อมูลผู้รับบริการจัดเก็บไว้ในฟอร์มของGoogle sheet

สร้างGoogle form



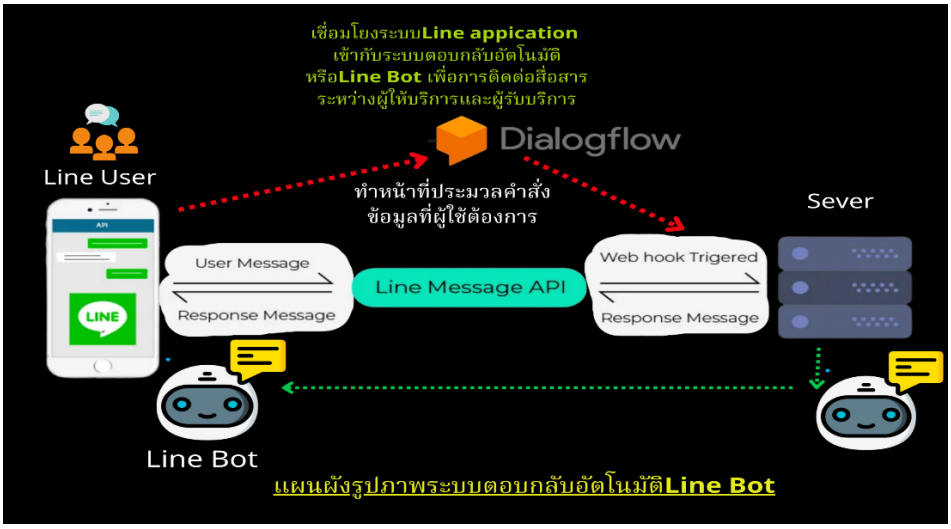
ฐานข้อมูลผู้รับบริการจากPlatform Google sheet

2.3) สร้างลิงค์สำหรับผู้รับบริการแอดเพิ่มเพื่อนในบัญชีไลน์ทางการที่ได้สร้างขึ้นโดยสแกนคิวอาร์โค้ด, ลิงก์หรือค้นหาจากชื่อบัญชีทางการฯ และจากไอดีไลน์

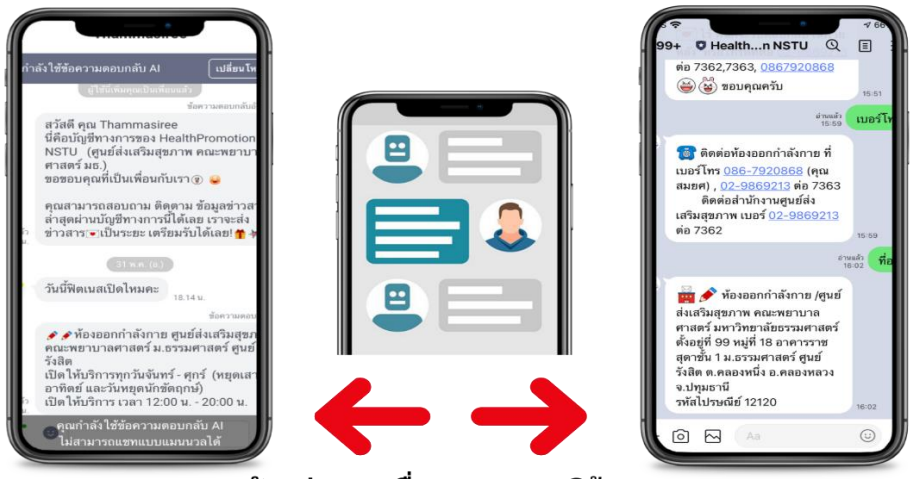
2.4) ทดสอบการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Line Official Accountไปยังผู้รับบริการ เช่น การบรอดแคสต์ข้อความ, ริชเมสเสจ, การแชทข้อความ เป็นต้น

ตัวอย่างการ
ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

2.5) เชื่อมโยงระบบไลน์ Line Official Account และระบบไลน์บอทหรือโปรแกรมการโต้ตอบสนทนาแบบอัตโนมัติ เข้ากับระบบLine Messaging API และ Dialogflow สำหรับการสร้างหัวข้อเรื่องการสนทนาโต้ตอบระหว่างคนกับบอทติดต่อสื่อสารโต้ตอบระหว่างกันได้



3) ขั้นประเมินผลการใช้งานหลังจากการบรอดแคสต์ข้อความส่งข่าวสารแจ้งเตือนแล้ว ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วน โดยผู้รับบริการมีการสนทนาโต้ตอบกลับมา และระบบการสนทนาตอบกลับอัตโนมัติของไลน์บอทสามารถตอบคำถาม สื่อสารกับผู้รับบริการได้รู้เรื่อง ถูกต้องตรงความต้องการ

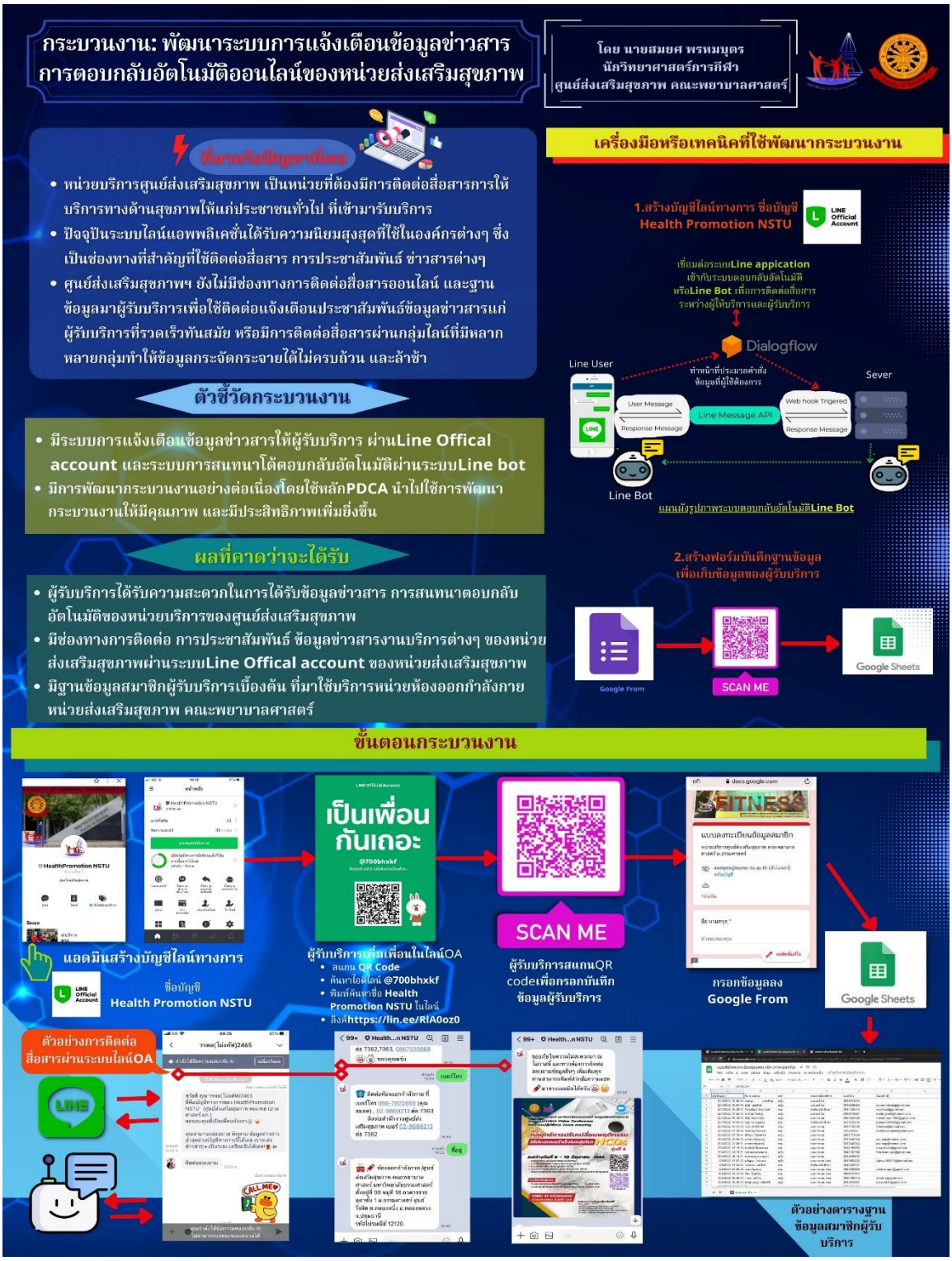


ตัวอย่างการสื่อสารสนทนาโต้ตอบ

4) สรุปผลประเมินจากการใช้งานเมนูต่างๆของไลน์ Line official account สามารถแจ้งเตือน ส่งข่าวสารได้ครบถ้วน ตรงตามเวลา และไลน์บอทสามารถสนทนาโต้ตอบกับผู้รับบริการได้ตรงกับความต้องการได้ แต่บางครั้งยังตอบคำถามผู้ถามคำถามมายังไม่ตรงกับความต้องการ เจ้าหน้าที่แอดมินต้องมีการฝึกสอนไลน์บอท โดยตั้งค่าป้อนข้อมูลคำถาม คำตอบแต่ละประโยคเพิ่มขึ้น เพื่อให้บอทสามารถตอบโต้ผู้รับบริการได้ถูกต้องตามที่ผู้ดูและระบบได้ตั้งค่าไว้ และทบทวนหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง/แก้ไข. ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น สามารถพัฒนานำไปใช้ในงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้

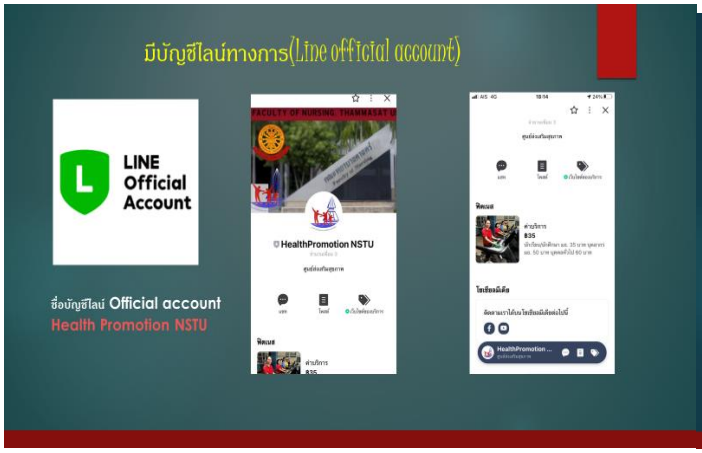
รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

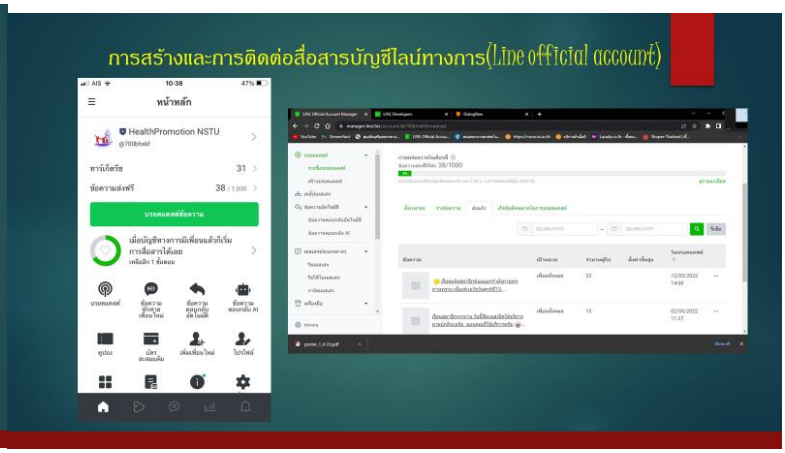
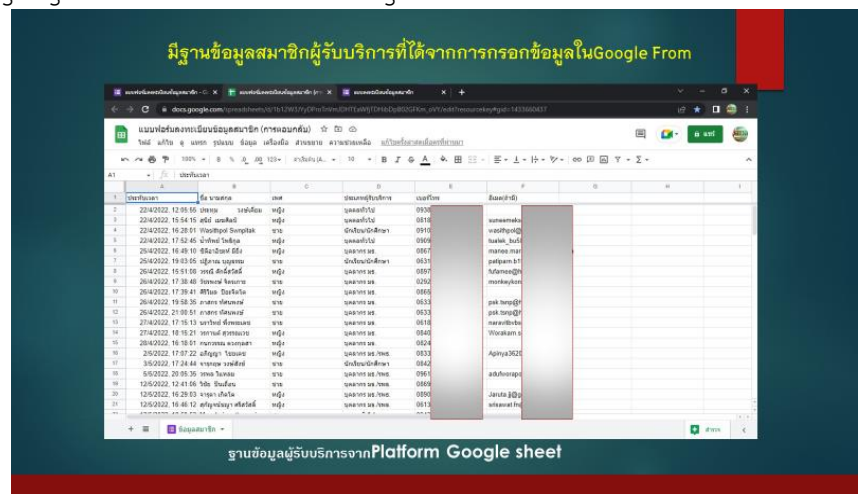
พัฒนาระบบการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสาร การตอบกลับอัตโนมัติออนไลน์ของหน่วยส่งเสริมสุขภาพ มีรายละเอียด สรุปตามรูปภาพด้านล่างนี้



ผลลัพธ์ที่ได้พัฒนากระบวนงานนี้ คือ

1) มีบัญชีทางการ Line official account ของหน่วยส่งเสริมสุขภาพ และระบบการตอบกลับอัตโนมัติผ่านLine Chat bot สามารถใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลต่างๆ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น





2) มีฐานข้อมูลสมาชิกผู้รับบริการที่หน่วยส่งเสริมสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์ ม.ธรรมศาสตร์จากการกรอกข้อมูลผ่าน google form และบันทึกลงที่Google sheet