

แบบนำเสนอผลงานนวัตกรรม

ชื่อนวัตกรรม การพัฒนาช่องทางการสื่อสารและการให้บริการ คู่มือด้านการเรียนการสอนด้วย Application Line Official

รายชื่อผู้คิดค้นและสร้างนวัตกรรม

1. นายภูมิพกานต์ บุญพิมพ์
2. นายกษิตศ มณียศ
3. นายณัฐภัทร น้อยหัวหาด
4. นายประทีป พิไลพงษ์ศร

แรงบันดาลใจ

1. การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานด้วยเครื่องมือที่ทุกคนเข้าถึงได้
2. การกำหนดนโยบายของคณะในการมุ่งสู่ E-Faculty โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเป็นระบบ
3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้นและช่วยลดเวลาในการติดต่อประสานงาน
4. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้จากระบบ โดยสามารถนำไปวิเคราะห์ใช้ในการบริหารจัดการ ติดตามการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในอนาคต

ความเป็นมาของนวัตกรรม

ด้วยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีได้มีวิวัฒนาการในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้เข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนางานในการให้บริการเป็นอย่างมาก แนวโน้มของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและช่องทางในปัจจุบันสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยมีช่องทางและเครื่องมือการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำงาน พูดคุย แลกเปลี่ยนข่าวสาร การแจ้งข้อมูลต่างๆ ในชีวิตประจำวันมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ทั้งนี้ฝ่ายโสตทัศนศึกษา สังกัดงานบริการการศึกษา บริหารงานวิจัย และบริการวิชาการ มีหน้าที่ให้บริการด้านการเรียนการสอนเป็นหลัก ในฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ได้เห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ โดยสอดคล้องกับ นโยบายของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการมุ่งสู่ E-Faculty โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และส่งมอบการบริการให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกให้ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด

ในการให้บริการด้านการเรียนการสอนโดยเฉพาะการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา ในห้องบรรยายที่มีความซับซ้อนซึ่งอาจเกิดปัญหาในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นด้านฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ก็ตาม เมื่อผู้ใช้งานติดขัดหรือ

เกิดปัญหาในการใช้งาน ต้องทำการติดต่อเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษาเพื่อขอความช่วยเหลือ โดยการเรียกเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่ห้องโสตทัศนศึกษาโดยใช้วิธีการเดินมาเพื่อแจ้งปัญหา หรือใช้การติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ภายในคณะฯ กระบวนการดังกล่าวก่อให้เกิดความล่าช้าและมีผลกระทบต่อกระบวนการเรียนการสอน การวางแผนของอาจารย์และการเรียนของนักศึกษาตามที่คาดหวังไว้

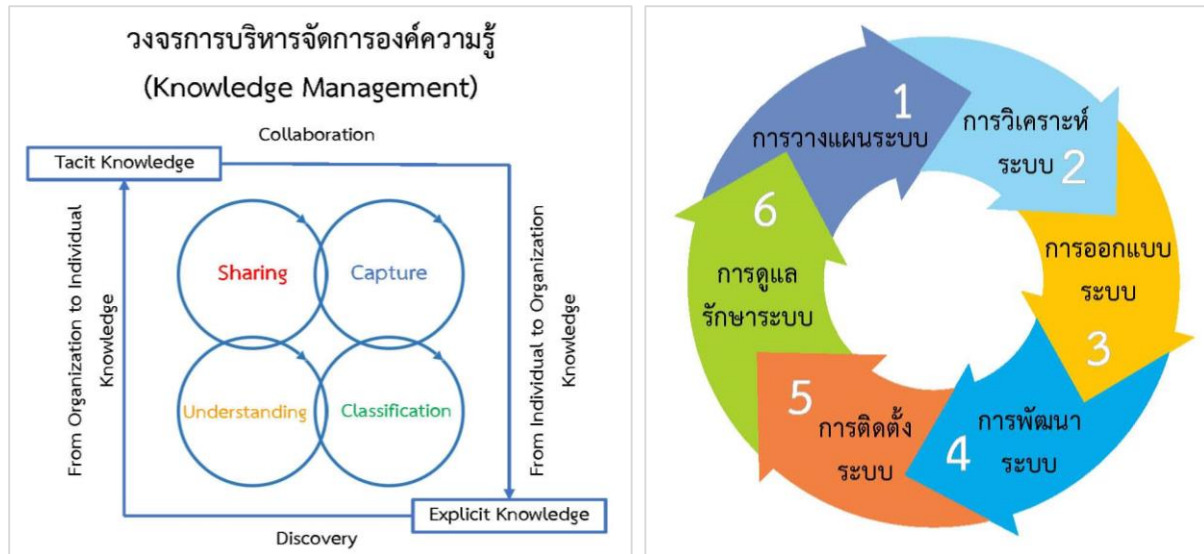
เพื่อให้การพัฒนางานบริการของฝ่ายโสตทัศนศึกษา ให้มีความทันสมัยสอดคล้องตอบสนองผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ผู้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและโดยใช้เทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือได้ด้วยตัวเอง สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตัวเองได้ จากการใช้เครื่องมือคู่มือที่มีอยู่ใน Application Line Official และสามารถสนทนากับเจ้าหน้าที่แบบ Realtime ฝ่ายโสตทัศนศึกษา จึงคิดและค้นหาพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารและให้บริการคู่มือด้านการเรียนการสอนด้วย Application Line Official เพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร การใช้บริการด้านการเรียนการสอน โดยเริ่มเปิดให้ใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2565 เป็นต้นมา และได้มีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเป็นระยะเพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของนวัตกรรม

- ☐ เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการทำงาน อย่างเป็นระบบ
- ☐ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารและให้บริการกับฝ่ายโสตทัศนศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ☐ เพื่อพัฒนาบริการอย่างมีคุณภาพ นำสู่การส่งมอบการบริการให้กับผู้ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้นและมีความพึงพอใจสูงสุด
- ☐ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างฐานข้อมูล นำมาเป็นข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการจัดทำแผนพัฒนา ปรับปรุง โครงการของหน่วยงาน ในการนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

วิธีการสร้างนวัตกรรม

ใช้แนวทางการบริหารจัดการองค์ความรู้ จากการวิเคราะห์ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้านโสตทัศนศึกษา โดยการจัดเวทีในการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยน ขั้นตอนการทำงาน แจกแจงรายละเอียด ทำความเข้าใจกระบวนการทั้งหมด เพื่อร่วมกันออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ และนำมาพัฒนาคุณสมบัติแต่ละโมดูลตามระบบการพัฒนาโปรแกรม ทดลองใช้ ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

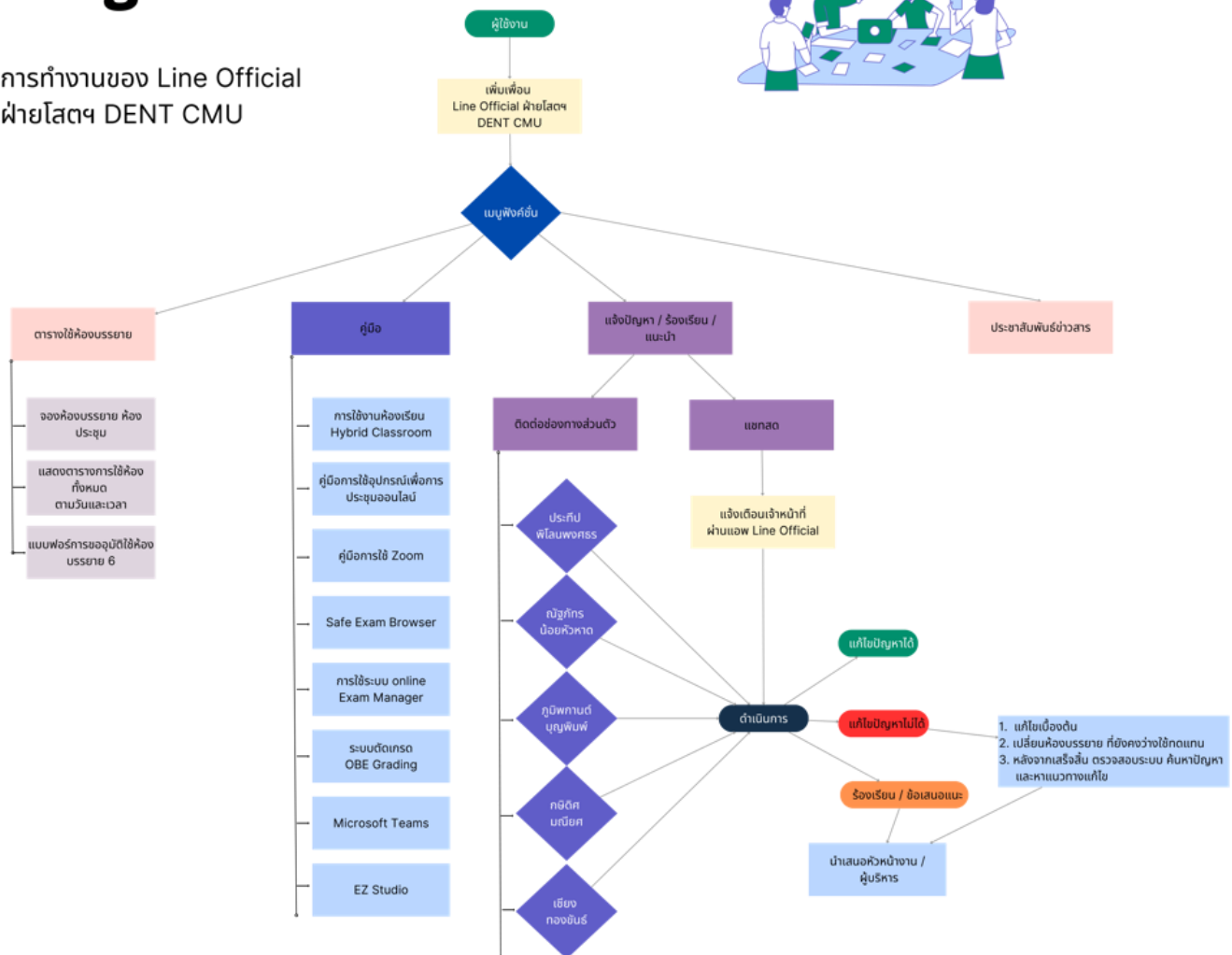


การทำงานของระบบ

1. **ตารางจองห้องบรรยาย** จะมีการบันทึกข้อมูลการจองห้องเรียนตามวันที่และเวลา โดยแยกเป็นห้องบรรยายแต่ละห้อง
2. **การจองห้องบรรยาย** ผู้ใช้งานทุกคนสามารถจองห้องบรรยายด้วยตัวเองได้ผ่าน Application Line Official ฝ่ายโสตฯ DENT CMU
3. **ติดต่อเรา** ผู้ใช้งานสามารถเลือกเมนู ติดต่อเรา จะปรากฏข้อมูลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายโสตทัศนศึกษา โดยเลือกช่องทางและวิธีการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือ เบอร์โทรศัพท์ภายใน Line account และช่องแชท ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ตอบกลับได้ทันที เป็นต้น
4. **คู่มือ** การให้บริการคู่มือการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา ที่อยู่ในห้องบรรยาย ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite รวมไปถึงคู่มือการสอบออนไลน์และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และการใช้งานห้องประชุมภายในคณะฯ
5. **แจ้งข่าวสาร** Application Line Official ฝ่ายโสตฯ DENT CMU จะเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะส่งต่อข้อมูลและประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการศึกษา และโปรแกรมการที่อยู่ภายใต้การจัดการขององค์กรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
6. **ช่องสนทนาหรือช่องแชท** ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อความกับเจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งปัญหาหรือการขอความช่วยเหลือการตอบกลับโดยใช้ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ หรือ เจ้าหน้าที่ที่ตอบด้วยเอง
7. **การโทรศัพท์ผ่าน Application Line Official** ในกรณีเร่งด่วนและซับซ้อนเจ้าหน้าที่โสตฯจะติดต่อโดยการโทรกลับไปยังผู้ที่ติดต่อเพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหาเบื้องต้นได้ทันที

Workflow Diagram

การทำงานของ Line Official
ฝ่ายไอตฯ DENT CMU



ประโยชน์/การนำไปใช้/ความคุ้มค่า

เกิดนวัตกรรมในขบวนการดำเนินงาน (Process Innovation) ในการให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยลดต้นทุน ตัดกระบวนการที่ไม่สำคัญออกไป เพิ่มคุณภาพของการบริการ

เกิดนวัตกรรมในขบวนการบริการ (Service Innovation) ผู้ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก
ได้ให้และรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ทันท่วงทีตอบสนองพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่
เปลี่ยนไป

ผลสำเร็จของนวัตกรรม

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและความรู้ที่มีในองค์กร เข้าใจในลักษณะของปัญหา
ขององค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนความเป็นมืออาชีพให้เกิดขึ้น
2. การทำงานเป็นทีม ซึ่งทีมเข้าใจแนวทางการทำงานและเป้าหมายร่วมกัน ยึดถือความถูกต้อง และพร้อม
รับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน และมุ่งเน้นการบริการอย่างมีคุณภาพ
3. ความพร้อมของอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของบุคลากร
ในองค์กรได้

เอกสารแนบ

เพิ่มเพื่อน ฝ่ายโสตฯDENT CMU ได้ที่

คลิกที่นี่

<https://lin.ee/89EneA8>



Scan ด้วย LINE

