

แบบนำเสนอผลงานนวัตกรรม

ประเภทของนวัตกรรม

- () นวัตกรรมการเรียนการสอน
- () นวัตกรรมบริการผู้ป่วย
- (✓) นวัตกรรมบริหารจัดการ

ชื่อนวัตกรรม ระบบการขอใช้บริการโสตทัศนศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายชื่อผู้คิดค้นและสร้างนวัตกรรม

นายณัฐภัทร น้อยหัวหาด

นายภูมิพกานต์ บุญพิมพ์

นายกษิติศ มณียศ

นายประทีป พิโณพงศธร

แรงบันดาลใจ

การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคเทคโนโลยีดิจิทัลและสภาพสังคมพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เข้าถึงใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันและการทำงานก็ เห็นถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

ความเป็นมาของนวัตกรรม

ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต้องปรับตัวให้เพื่อเข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งคณะทันตแพทยศาสตร์เป็นหน่วยงานภายใต้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะที่ 13 (พ.ศ.2566 - 2570) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ "มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรม" โดยได้ออกแบบระบบและกลไกการบริหารงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ได้ไว้ 6 ด้าน และในด้านที่ 6 คือ SO6 บริหารจัดการองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (CMU Excellence Management Platform) และนโยบายการบริหารงานคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2565 - 2568 ด้าน SO5 ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital transformation)

ทั้งนี้ งานบริการการศึกษา บริหารงานวิจัย และบริการวิชาการ โสตทัศนศึกษา มีหน้าที่ในการบริการด้านวิชาการ การเรียนการสอน การออกแบบ การผลิตสื่อ การบริการถ่ายภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว กับอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรของคณะฯ รวมถึงหน่วยงานภายนอก ซึ่งในการใช้ขอใช้บริการนั้นมีการ มีประเภทของงานและความต้องการที่หลากหลาย เช่น ลักษณะงาน กิจกรรม กำหนดวันเวลาสถานที่ เจ้าหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบได้รายละเอียดที่ถูกต้องและส่งงานให้ผู้รับบริการได้สิ่งที่ตรงกับความต้องการและมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด เพื่อนำไปใช้ในงานต่อไป โดยการขอใช้บริการนั้นจะต้องกรอกแบบฟอร์มการให้บริการอยู่ในรูปแบบของกระดาษ กำหนดรายละเอียดความต้องการ ให้หัวหน้าหน่วยพิจารณาและส่งความต้องการหรือชิ้นงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายในเรื่องนั้นๆ โดยยังขาดข้อมูลในการช่วยพิจารณา

ตัดสินใจถึงปริมาณงานที่มีและความสำคัญและความเร่งด่วน ของเจ้าหน้าที่ทีแต่ละคน ที่จะช่วยในการตัดสินใจว่าจะมอบหมายงานให้กับใคร และจะสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนดได้หรือไม่ รวมไปถึงข้อมูลสถานะการติดตามงานที่มอบหมายไปแล้วว่ามีปัญหาหรือติดขัดอะไรหรือไม่เพื่อให้งานแล้วเสร็จตามกำหนด รวมไปถึงการรายงานการขอใช้บริการที่มีปริมาณกระดาชเป็นจำนวนมากหรือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์หรือทางวาจาที่ไม่ได้มีการบันทึกไว้และมีปริมาณมากซึ่งยากต่อการสรุปและเสี่ยงต่อการสูญหายและนำมาทำรายงานในการนำเสนอและเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นได้สังเกตเห็นถึงประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์และปรับใช้ในการขอใช้บริการและช่วยในการบริหารจัดการงานของหน่วยให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้ขอใช้บริการและคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสร้างนวัตกรรม

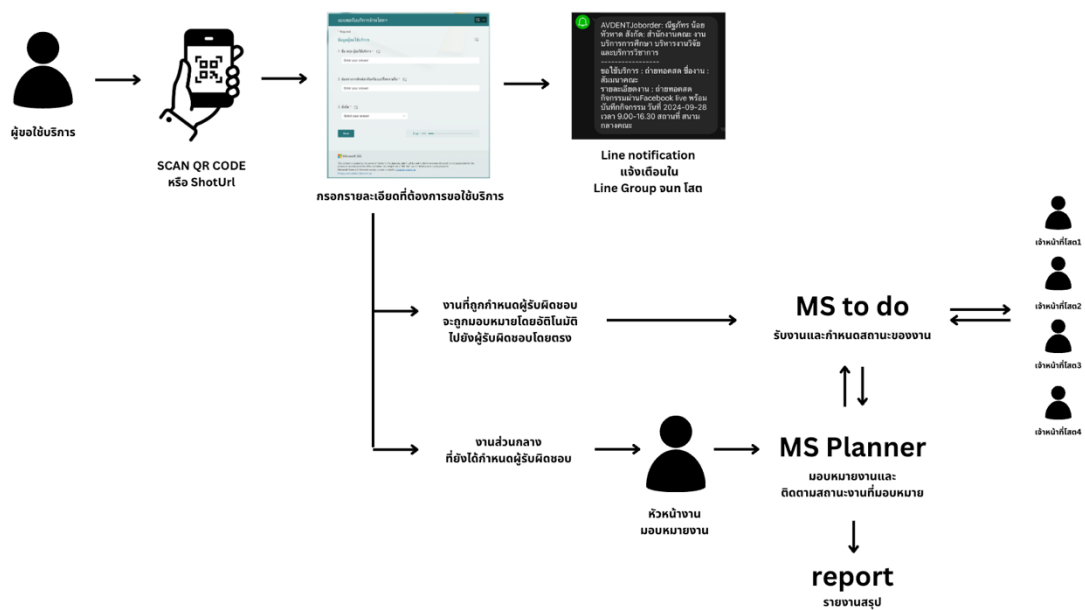
1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการขอใช้บริการที่สะดวกขึ้น ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาทุกอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อจัดนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่บน Cloud ข้อมูลมีความปลอดภัยป้องกันการสูญหาย
3. เพื่อการมอบหมายและกำหนดงานให้กับสมาชิกในทีมที่ชัดเจนและถูกต้อง
4. เพื่อให้มีการติดตามปริมาณและสถานะความคืบหน้างานในภาพรวมของหน่วยและรายบุคคล
5. เพื่อให้มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ข้อมูลการรายงานไปใช้ในการวิเคราะห์และช่วยตัดสินใจและจัดลำดับความสำคัญ
6. เพื่อการพัฒนาบริการอย่างมีคุณภาพ นำสู่การส่งมอบการบริการให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วิธีการสร้างนวัตกรรม

1. ศึกษาหาวิธีการและเครื่องมือที่จะนำมาใช้งานได้
 - โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือหรือการเขียนภาษาซับซ้อนมากสามารถเขียนเองได้ง่ายและไม่เสียค่าใช้จ่าย
 - เครื่องมือที่ตอบโจทย์ก็คือMicrosoft 365 ที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้อยู่แล้วและสามารถกำหนดสิทธิ์ Admin และการเข้าถึงข้อมูลผ่าน CMU Account ได้
 - ผู้ใช้งานมี CMU Account อยู่แล้ว
2. ศึกษาขั้นตอน Flow ของการขอใช้บริการ
 - ทบทวนและลำดับขั้นตอนการขอใช้บริการให้ชัดเจน
3. สร้างแบบฟอร์มขอใช้บริการ
 - กำหนดรายละเอียดที่ต้องการจากผู้ให้บริการ
 - สร้าง QR Code หรือ ShotURL ให้ผู้ใช้งาน
4. สร้าง Automation (โดยจะทำงานอัตโนมัติเมื่อมีการSubmitแบบฟอร์มทันที)
 - Microsoft Automate จะเป็นกำหนดตัวแปรและรับค่าจาก Microsoft form ตาม Field ที่ถูกกำหนดไว้

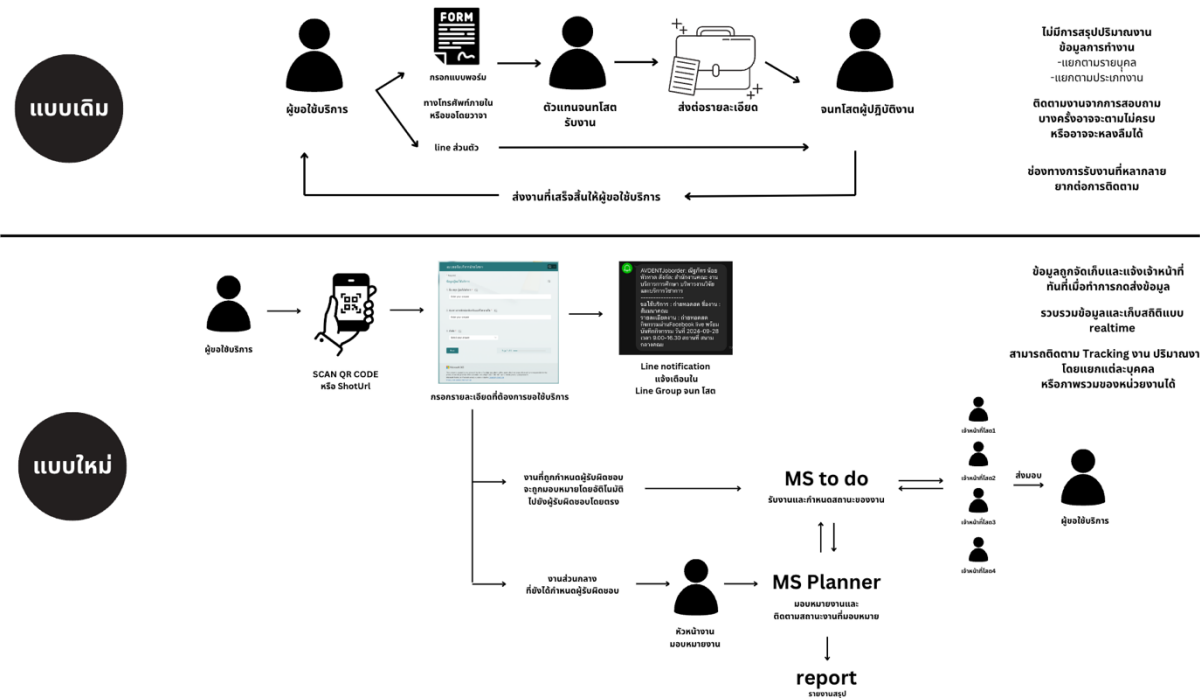
- สร้าง Task และ Update Task ใน Microsoft Planner
 - สร้างการแจ้งเตือนผ่าน Line Application (เมื่อมีผู้ใช้บริการจะมีการแจ้งเตือนพร้อมรายละเอียดเบื้องต้นให้ทราบ)
 - ส่งค่าไปยัง Microsoft Planner
5. ติดตามและมอบหมายงานโดยใช้ Microsoft Planner
- มอบหมายงาน (Assignment) ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
 - ระบบสามารถกำหนดประเภทงานและผู้รับผิดชอบงานโดยอัตโนมัติ
6. ดูภาพรวมของปริมาณงานทั้งหมด เป็นรายบุคคล หรือตามสถานการณ์ทำงานได้ จากMicrosoft Planner
7. ดูรายงานสรุปภาพรวมการขอใช้บริการจาก Microsoft form

การทำงานของระบบ



ผลการทดสอบประสิทธิภาพของนวัตกรรม

ประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดีใช้งานได้และยังต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น มีข้อจำกัดในการแนบไฟล์ (Attachment) ต้องมีการ 2FactorAuthentication (2FA) ที่ทำให้ยุ่งยากในการใช้งานโดยทางมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดนโยบาย ยืนยันตัวตนไม่สามารถแก้ไขได้ และในระยะยาวยังไม่มั่นใจในเรื่องของนโยบายของ Microsoft หรือทางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และความซับซ้อนและ UI(User interface) ของMicrosoft ที่จะทำให้ใช้งานยากผู้ใช้ bias ไม่ยอมรับ



ประโยชน์/การนำไปใช้/ความคุ้มค่า/ผลสำเร็จของนวัตกรรม

1. ลดปริมาณการใช้กระดาษรักษ์สิ่งแวดล้อม
2. สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
3. ข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่บน Cloud ข้อมูลมีความปลอดภัยป้องกันการสูญหาย
4. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการขอใช้บริการที่สะดวกขึ้น ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลาทุกอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต
5. ส่งงานมอบหมายและกำหนดงานให้กับสมาชิกในทีมถูกต้องชัดเจน
6. ติดตามปริมาณและสถานะความคืบหน้างานในภาพรวมของหน่วยและรายบุคคล
7. เป็นข้อมูลนำไปใช้ประกอบการเขียน Job Assignment ของแต่ละคนในทีมว่าทำอะไรบ้าง
8. นำข้อมูลการรายงานไปใช้ในการวิเคราะห์และช่วยตัดสินใจและจัดลำดับความสำคัญ
9. สามารถการพัฒนาบริการอย่างมีคุณภาพ นำสู่การส่งมอบการบริการให้กับผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด