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 การพัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

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

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [ ] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่าง ๆ เข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน งานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ที่อยู่ เลขที่ 95 หมู่ 8 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 02-926-9999 โทรสาร - เว็บไซต์ https://www.hospital.tu.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1. นางสาวทิพย์วิภา ขำพงศ์ ตำแหน่ง หัวหน้างานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

2. นางสาวนภาพร เทียนทอง ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

ชื่อผู้ประสานงาน นางสาวธนิตา ทิพยมาลี งานนโยบายและแผน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โทรศัพท์ 02-977-8498 อีเมล tuh.tqmb@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"

จากสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับข้อมูลข่าวสารและสอบถามข้อมูลบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน - 30 ธันวาคม 2563 พบว่า Line official เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลเป็นลำดับที่ 1 (94.86%) จึงนำมาสู่การพัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นเป้าหมายโดยใช้แนวคิด OKRs

ประสิทธิผล

การพัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม ได้เริ่มการพัฒนาในเดือนมกราคม - ธันวาคม 2564 โดยใช้ตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลของการพัฒนา ดังนี้

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานที่ได้
1. จำนวนสมาชิก Line@Thammasat_hospital เพิ่มขึ้น 70 % จากปี 2563	19,149 ราย	40,942 ราย
2. มีระบบบริการที่เพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลผ่าน Line@Thammasat_hospital (ระบบการนัดหมายออนไลน์คลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ))	2 ระบบ	1 ระบบ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานที่ได้
3. ความพึงพอใจระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่าน Line@Thammasat_hospital	100 %	93%
4. จำนวนผู้ที่นัดหมายผ่านระบบออนไลน์คลินิกพิเศษ บริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) บน Application Line : @thammasat_hospital **หมายเหตุ : เริ่มใช้ระบบ 20 กันยายน 2564** เนื่องจากมีการประสานขอความร่วมมือกับศูนย์รับทำนัดหมาย ออกแบบระบบลงทะเบียน ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ตลอดจนมีการทดสอบระบบก่อนเปิดให้บริการ	200 ราย / เดือน	362 ราย ก.ย. 64 จำนวน 87 ราย ต.ค.64 จำนวน 93 ราย พ.ย. 64 จำนวน 97 ราย ธ.ค. 64 จำนวน 85 ราย

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับข้อมูลข่าวสารและสอบถามข้อมูลบริการผ่านช่องทางการสื่อสารของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน - 30 ธันวาคม 2563 ช่องทางของผู้รับบริการในการรับข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ลำดับแรก คือ Line official (Line@Thammasat_hospital) ร้อยละ 94.86 ประเภทข้อมูลข่าวสารหรือสื่อของโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการสนใจ 5 อันดับแรก คือ 1) ข้อมูลด้านสุขภาพ ร้อยละ 82.61 2) ข้อมูลด้านการบริการของโรงพยาบาล ร้อยละ 81.03 3) ข้อมูลเกี่ยวกับแพทย์ (ตารางออกตรวจ ความเชี่ยวชาญ) ร้อยละ 56.92 4) ข้อมูลแอปพลิเคชันของโรงพยาบาล ร้อยละ 45.06 และ 5) ข้อมูลการรับบริจาค ร้อยละ 43.48 ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ 3 ลำดับแรก เป็นข้อมูลประเภทที่เกี่ยวกับสุขภาพและการบริการ

ทั้งนี้ งานสื่อสารองค์กรฯ จึงได้นำประเด็นคุณภาพจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาพัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม Line official ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (Line@Thammasat_hospital) และ เพิ่มระบบการเข้าถึงบริการสุขภาพแก่ผู้รับบริการคลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) ผ่านทาง Line official ของโรงพยาบาลฯ ด้วย เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีช่องทางการติดต่อทำนัด-เลื่อนนัดเพิ่มขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายในการการเข้าถึงบริการ ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น เนื่องจากก่อนที่จะมีระบบนัดหมายออนไลน์คลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) ผ่านทาง Line official ของโรงพยาบาลฯ ผู้รับบริการในกลุ่มนี้สามารถติดต่อทำนัด-เลื่อนนัดได้ทางโทรศัพท์เพียง 2 เลขหมายเท่านั้น

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล :

จากเป้าหมายจำนวนสมาชิก Line@Thammasat_hospital เพิ่มขึ้น 70 % จากปี 2563 หน่วยงานใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ social media โดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ผ่านทางสื่อ social media ของโรงพยาบาลทุกประเภท อาทิ Line OA , Facebook , Instagram, Twitter ตลอดจนการจัดกิจกรรมรณรงค์เพิ่มสมาชิก Line@Thammasat_hospital ภายในพื้นที่โรงพยาบาล โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้รับบริการของโรงพยาบาล มีรายละเอียดการจัดกิจกรรม ดังนี้

แผนการจัดกิจกรรม : แผนงานจัดกิจกรรม 14 ครั้ง จัดกิจกรรมได้ 8 ครั้ง (เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาด COVID-19 จึงหยุดจัดกิจกรรมไประยะหนึ่ง : ข้อมูล ณ 22 พ.ย. 64) และอีก 6 ครั้งจัดจนถึงสิ้นปี 2564

ผู้จัดกิจกรรม : นักประชาสัมพันธ์ 1 คน เจ้าหน้าที่การตลาด 1 คน พนักงานช่วยประชาสัมพันธ์ 2 คน และพนักงานช่วยรับโทรศัพท์ 2 คน (แนะนำการโหลด วิธีการใช้งาน และประกาศเชิญชวน ณ จุดจัดกิจกรรม)

รูปแบบกิจกรรม : ออกบูธแนะนำการโหลดและวิธีการใช้งาน Line@ Thammasat_hospital และแอปพลิเคชัน TUH for All

มีระบบบริการที่เพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลผ่าน Line@Thammasat_hospital คือ ระบบการนัดหมายออนไลน์คลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่สร้างขึ้นผ่าน Line@Thammasat_hospital ซึ่งจากเดิมการนัดหมายคลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) สามารถทำได้เพียง 1 ช่องทาง คือ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ของศูนย์รับทำนัดหมายคลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) ซึ่งมีเพียง 2 หมายเลข และด้วยจำนวนผู้รับบริการที่มีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อติดต่อทำนัด-เลื่อนนัด งานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์เล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม Line official ของโรงพยาบาล จึงได้มีการสร้างระบบการนัดหมายออนไลน์คลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) ขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีช่องทางการติดต่อทำนัด-เลื่อนนัดเพิ่มขึ้น ตลอดจนเพื่อเป็นการลดระยะเวลาการรอคอยและลดข้อร้องเรียนต่อระบบ

โดยมีกระบวนการสร้างระบบ ดังนี้

1. ประสานขอความร่วมมือกับศูนย์รับทำนัดหมาย
2. สอบถาม/รวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการที่ศูนย์รับทำนัดหมายความต้องการ
3. ออกแบบระบบลงทะเบียน จาก **Google Forms**
4. การทดสอบระบบก่อนเปิดให้บริการ
5. ปรับปรุงระบบ
6. ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์
7. นำลงทะเบียน จาก Google Forms ใส่ใน Line@
8. ประชาสัมพันธ์ระบบ
9. ปรับปรุงหลังจากการใช้ระบบจริง

หลังจากได้มีการเปิดให้ผู้รับบริการลงทะเบียนทำนัด-เลื่อนนัด ผ่านระบบการนัดหมายออนไลน์คลินิกพิเศษบริการเฉพาะทาง (นอกเวลาราชการ) จึงได้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางลงทะเบียนนัดหมายออนไลน์ ผ่านดิจิตอลแพลตฟอร์ม **Line official** ของโรงพยาบาล

โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการคลิกลิงก์ที่ดิจิตอลแพลตฟอร์ม **Line official** ของโรงพยาบาล เพื่อลงทะเบียนออนไลน์ผ่านระบบ **Google Forms**
2. ศูนย์รับทำนัดหมายตรวจข้อมูลผู้รับบริการ ภายใน 1 วันทำการ
3. ศูนย์รับทำนัดหมายประสานผู้รับบริการ ตรวจสอบตารางแพทย์ แจ้งวันนัดหมาย ภายใน 1 วันทำการ
4. ศูนย์รับทำนัดหมายลงนัดหมายให้ผู้รับบริการในระบบ **e-Phis**