

# การพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OFFICIAL Account

ชื่อผู้พัฒนาผลงาน: นางสาวชลกรณิกการ์ นิตีรักษ์ดี  
หน่วยพัฒนาและฝึกอบรมทางการแพทย์ งานวิชาการและพัฒนาทางการแพทย์  
ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์

## ที่มาของงานนวัตกรรม

จากรายงานของกองสถิติเศรษฐกิจ สำนักงานสถิติแห่งชาติปี 2565  
พบว่าคนไทยใช้โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน

93.2%



ผลสำรวจของ We Are Social ระบุว่า แอปพลิเคชัน  
ยอดนิยมที่มีการใช้งานสูงสุดของคนไทยคือ LINE  
ในปี 2565 มีจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชัน LINE

5 ล้านคน





# แผนกลยุทธ์วาระบริหาร 2564 - 2568

- M** Medical Learning Reform  
ปฏิรูปการจัดการเรียนการสอนทางการแพทย์
- E** Ecosystem for Innovation  
พัฒนาระบบนิเวศสำหรับนวัตกรรม
- D** Distinctive Research  
มุ่งเน้นงานวิจัยที่โดดเด่น
- C** Comprehensive Healthcare  
ให้การรักษแบบบูรณาการที่เป็นเลิศ
- M** Modernized Workforce  
พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทันโลก
- U** Uplifting Operation  
ยกระดับระบบปฏิบัติงาน

กลยุทธ์เชิงรุก  
Transform คณะ

กลยุทธ์เสริม  
ความเข้มแข็ง  
สนับสนุนการ  
ดำเนินการ

## วิสัยทัศน์ 2021

โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ  
เพื่อการยกระดับสุขภาวะ  
ของมนุษยชาติอย่างยั่งยืน  
"A Trustworthy Medical School improving  
Sustainable Humanity Well-Being"

## เป้าหมาย

1. QS Ranking Top 151<sup>st</sup> – 200<sup>th</sup>
2. THE Impact Ranking SDGs 3: Top 100
3. Thailand Quality Class +



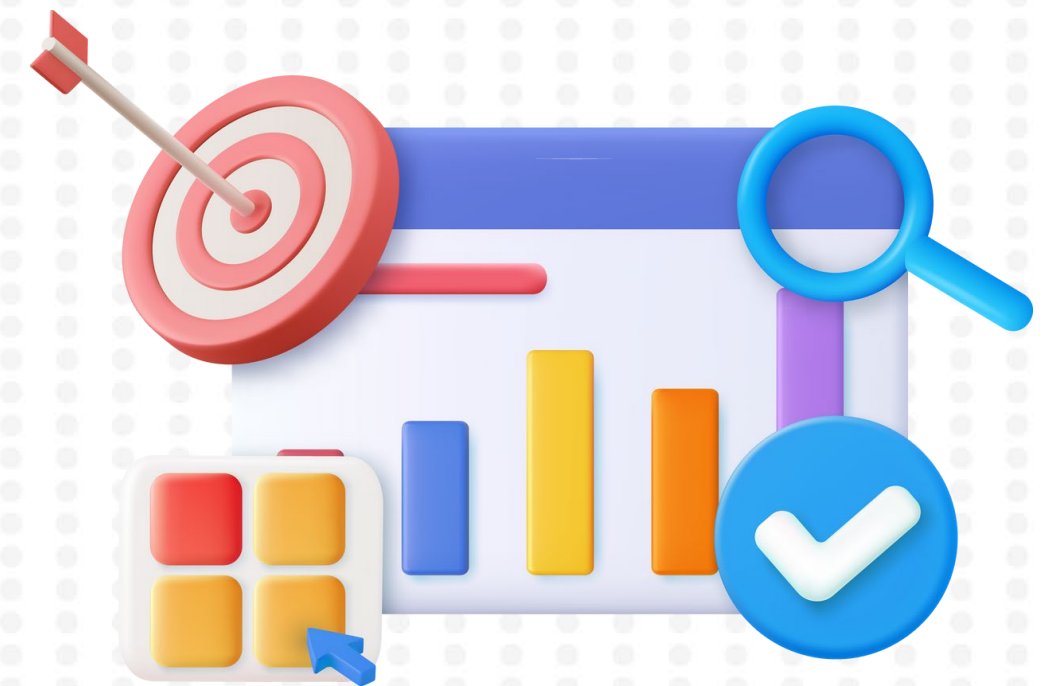


# MedCMU

วัตถุประสงค์  
การดำเนินงาน

## วัตถุประสงค์การสร้างนวัตกรรม:

- เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้และทักษะในการสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน
- เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารของผู้รับบริการทั้งในและนอกองค์กร



## ขอบเขตของงาน

พัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OFFICIAL Account แก่บุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้คำปรึกษา และให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ และบุคลากร



# วิธีการดำเนินงาน

## KM Process

กระบวนการจัดการความรู้

6 Step





## วิธีการดำเนินงาน



### การกำหนดความรู้สำคัญ (Knowledge Identification)

กำหนดองค์ความรู้ในการพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA โดยอ้างอิงจากความต้องการของผู้รับบริการนิเทศ และผู้รับบริการ

## วิธีการดำเนินงาน



**การสร้างและแสวงหาความรู้  
(Knowledge Creation and Acquisition)**

ผู้จัดทำโครงการทำการศึกษาหาความรู้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน LINE OA ของหน่วยงาน โดยค้นหาว่าฟังก์ชันใดในแอปพลิเคชัน LINE OA ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA

## วิธีการดำเนินงาน



การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)

ผู้จัดทำโครงการวางโครงสร้างของความรู้ โดยแบ่งประเภทหัวข้ออย่างเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้

# วิธีการดำเนินงาน



## การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)

ประชาสัมพันธ์เรื่องการนำแอปพลิเคชัน LINE OA เพื่อให้บริการทางการแพทย์



ผู้จัดทำโครงการไปให้การนิเทศให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการตามหน่วยงาน โดยเน้นประเด็นปัญหาที่ **ต้องการ** และข้อสงสัยในการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน

## วิธีการดำเนินงาน



### การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

- **Explicit Knowledge** จัดทำเอกสาร และวิดีโอประกอบการนิเทศ
- **Tacit Knowledge** จัดทำ Line group เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรค รวมถึงการแก้ไขผ่านทาง Line group และจัดทำเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้รับการนิเทศ โดยใช้แนวคิดการนิเทศ

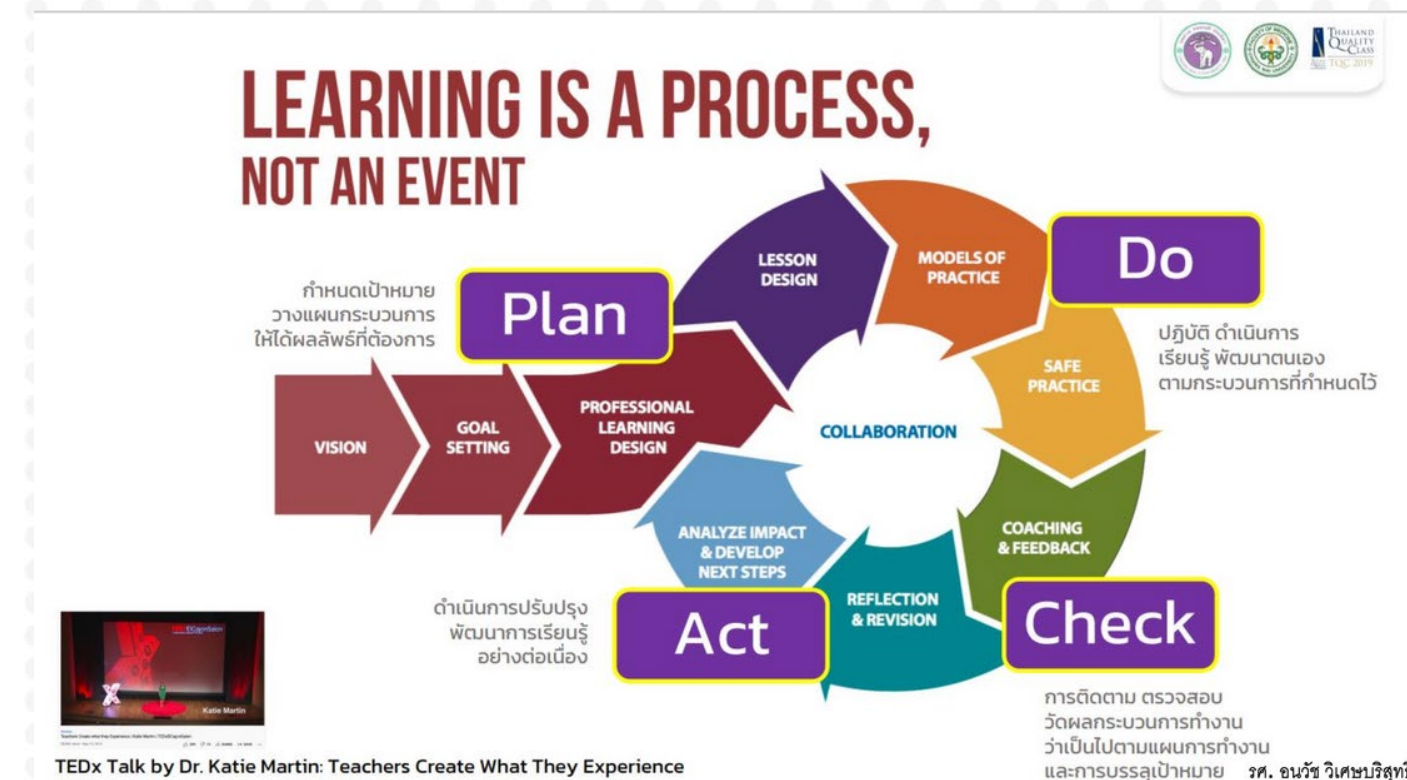


# วิธีการดำเนินงาน



## การเรียนรู้ (Learning)

นำองค์ความรู้ที่ได้มาทบทวนตามหลัก **Plan, Do, Study, Act** หนึ่งต่อหนึ่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนางานอย่างยั่งยืน



## แผนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	Tools	บทบาทนิเทศ	ผลลัพธ์	แผนในการนิเทศครั้งต่อไป
1	เพื่อให้ผู้รับการนิเทศรับทราบถึงประโยชน์ของ LINE OA	อธิบายถึงประโยชน์ในการนำ LINE OA มาใช้ในการให้คำปรึกษา และให้ความรู้	Coach Telling (ประโยชน์ของ LINE OA ในการประยุกต์ใช้ในการให้บริการ)	Education อธิบายให้ทราบถึงประโยชน์ของ LINE OA ในการนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้บริการด้านสาธารณสุข	ผู้รับการนิเทศรับทราบ ถึงประโยชน์ของ LINE OA	ติดตามการพัฒนา
	เพื่อให้ผู้รับการนิเทศสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรคได้	- ให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้าง LINE Official Account - ฝึกการสร้าง LINE Official Account	Coach - Instructing (แนะนำวิธีการสร้าง LINE OA และให้ผู้รับการนิเทศฝึกปฏิบัติ) - Giving advice Coach - Giving advice	Education อธิบายและสอนวิธีการสร้าง LINE OA ผู้รับการนิเทศ สามารถสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรคได้ Supportive ให้กำลังใจ	ผู้รับการนิเทศสามารถสร้าง LINE OA ของหน่วยงาน/กลุ่มโรคได้	

## แผนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	Tools	บทบาทนิเทศ	ผลลัพธ์	แผนในการนิเทศครั้งต่อไป
2	เพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน/กลุ่มโรค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามปัญหาอุปสรรค ในการพัฒนา LINE OA</li> <li>- ให้การช่วยเหลือในการพัฒนา LINE OA</li> <li>- กำกับติดตามการพัฒนา LINE OA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coach</li> <li>- GROW model</li> <li>- Design thinking (prototype)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coaching</li> <li>ให้การช่วยเหลือในการพัฒนา LINE</li> <li>Supportive</li> <li>ให้กำลังใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้รับการนิเทศสามารถแก้ไขปัญหาในการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรคได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามการพัฒนา LINE OA</li> <li>- ร่วมแก้ไขประเด็นปัญหาในการพัฒนา LINE OA</li> </ul>



## แผนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ระยะ

ครั้งที่	วัตถุประสงค์	กิจกรรม	Tools	บทบาทนิเทศ	ผลลัพธ์	แผนในการนิเทศครั้งต่อไป
3	เพื่อกำกับติดตามการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน / กลุ่มโรค	- กำกับติดตามการพัฒนา LINE OA โดยผ่านทาง line application	Coach - Giving advice	<b>Coaching</b> ให้การช่วยเหลือในการพัฒนา LINE OA <b>Supportive</b> ให้กำลังใจ	- ผู้รับการนิเทศสามารถแก้ไขปัญหาในการพัฒนา LINE OA ของหน่วยงาน/กลุ่มโรคได้	กำกับติดตามผลลัพธ์ผ่านทาง Line app

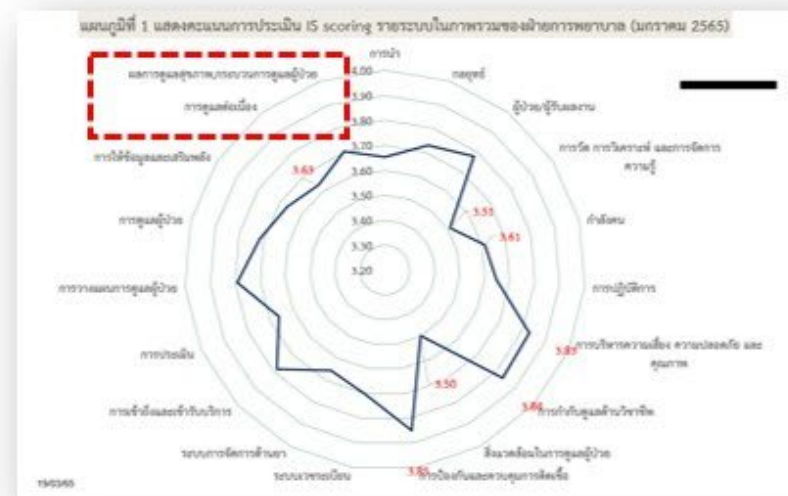
# ผลการดำเนินงาน

การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัย



## Portal Learning by Line official for Continuity of care

Phase I (Start 7 Dec 2021): กลุ่มโรคสำคัญ (14 เรื่อง)



Phase II (start 17 Feb 2022 ): กลุ่มโรคการดูแลที่เป็นเลิศ (8 เรื่อง)  
Stroke, Trauma, Organ transplant, Arthroplasty, Kidney ,Craniofacial, Palliative, Preterm



Customer focus/ continuity

## ผลการดำเนินงาน

ได้นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ LINE OA ของหน่วยงานต่าง ๆ

53 LINE OA

ฝ่ายการพยาบาล  
48 LINE OA

ภาควิชาต่าง ๆ  
3 LINE OA

หน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์  
2 LINE OA

# รูปแบบของ Line OA



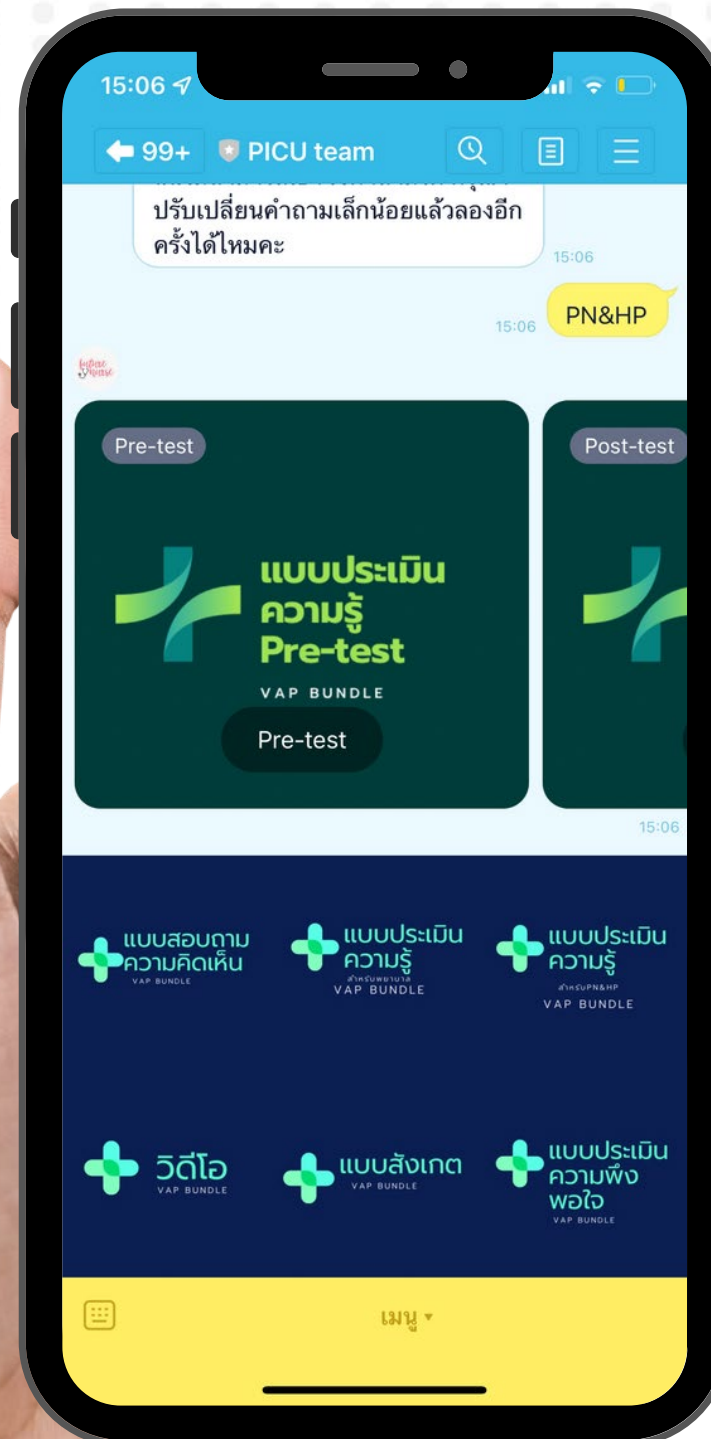
แบบสอบถาม  
ปัญหาการปฏิบัติ



วิดีโอ



แบบสังเกต



แบบประเมิน  
ความรู้



คู่มือแนวปฏิบัติ



แบบประเมิน  
ความพึงพอใจ

## ผลการดำเนินงาน

บุคลากรที่เข้ารับการนิเทศมีความพึงพอใจในระดับดีมาก ร้อยละ 100



## วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ



นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ดังกล่าวทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน LINE OA นั้น ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วทุกที่ทุกเวลา เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น เป็นการดูแลดูจรรยาติมิตรพร้อมดวงจิตบริการ นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- ผู้รับบริการสามารถรับคำปรึกษา และความรู้จากบุคลากรทางการแพทย์ ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว
- ลดระยะเวลา ลดการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายในการเยี่ยมบ้านในผู้รับบริการบางราย เนื่องจากเป็นการเยี่ยมผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA
- เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์และผู้รับบริการ มีการชักประวัติออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA ทำให้ลดความแออัดในโรงพยาบาล



## ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า



- ลดภาระงานของบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากสามารถให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA
- บุคลากรทางการแพทย์สามารถประเมินผลการศึกษาให้ความรู้แก่ผู้รับบริการได้สะดวกขึ้น เนื่องจากสามารถส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน LINE OA





## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- การออกแบบระบบการนิเทศและวางแผนที่ดีในการดำเนินการตามแผนในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการนำเครื่องมือคุณภาพในการออกแบบวิธีดำเนินการ เช่น Plan, Do, Study, Act และการใช้การนิเทศ เป็นต้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น
- การใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์นวัตกรรมทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สามารถศึกษาเนื้อหาดังกล่าวด้วยตนเองได้ทุกช่วงเวลาที่เหมาะสม
- กระบวนการติดตามและการประเมินผลอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการพัฒนาต่อยอดอย่างยั่งยืน





## คำสืบค้น

- แอปพลิเคชัน LINE OA
- LINE Official Account
- การพัฒนาระบบบริการให้คำปรึกษา และให้ความรู้