

การตรวจสอบรายชื่อ

และลำดับคิวโดย Looker Studio

หน่วยทันตกรรมพระราชทาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ประวัติความเป็นมาและสาเหตุ

- 1 หน่วยทันตกรรมพระราชทานเพิ่มจำนวนรักษาผู้ป่วย 700 ราย/ครั้ง
- 2 ปรับเปลี่ยนการลงทะเบียนหน้างานเป็นลงทะเบียนออนไลน์ล่วงหน้า
- 3 ผู้รับบริการตรวจไม่พบรายชื่อในไฟล์ PDF ออนไลน์ ที่มีรายชื่อจำนวนมาก
- 4 แอดมินมีภาระงานเพิ่มจากการตอบสนทนาและค้นหารายชื่อ
- 5 ในวันทำฟันฟรีแจ้งลำดับคิวผ่าน Line OA บ่อยครั้ง รบกวนผู้ที่ไม่ได้ทำฟันฟรี
- 6 มีการสอบถามลำดับคิว ทำให้รบกวนการแจ้งลำดับคิวทั้งระบบ

ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย



ขั้นตอนการดำเนินงาน



ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล/ผลลัพธ์

- 1 ผู้รับบริการใช้เวลาค้นหารายชื่อ ไม่เกิน 1 นาที พร้อมเวลานัดหมาย (เดิมมากกว่า 3 นาที) **-66.67%**
- 2 สอบถามรายชื่อจากแอดมิน ลดลง 84% (จาก 25 เหลือ 4 คน) **-84%**
- 3 แอดมินใช้เวลาให้บริการและช่วยค้นหารายชื่อลดลง (เดิม 10 นาที เหลือไม่เกิน 1 นาที/ราย) **-90%**
- 4 ลดการส่งข้อความไลน์โอเอ 98.23% (จาก 3,394 เหลือ 60 ข้อความ) **-98.23%**
- 5 การบล็อกไลน์โอเอ ลดลง 82.14% (จาก 28 เหลือ 5 คน) **-82.14%**
- 6 ลดการสอบถามลำดับคิว 73.33% (ก่อนใช้ 15 หลังใช้ 4 คน) **-73.33%**
- 7 ผู้รับบริการพึงพอใจการตรวจสอบรายชื่อ ระดับ 4.63 เต็ม 5 (จาก 213 คน) **★★★★☆**
- 8 ผู้รับบริการพึงพอใจเพิ่มขึ้นโดยรวม 13.34% (จาก 69.90 เป็น 83.24%) **13.34%**

ประโยชน์ที่ได้รับจากผลงานนี้

- ตรวจสอบรายชื่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ
- ตรวจสอบลำดับคิวได้ด้วยตนเอง ช่วยลดความแออัดและความตึงเครียดระหว่างรอรับบริการ
- ลดภาระงาน ลดความผิดพลาดในการตอบคำถามและการแจ้งลำดับคิว
- ประหยัดงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ผ่าน Line OA
- ผู้รับบริการได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) จากการประกาศรายชื่อในภาพรวม

ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์หรือพัฒนาผลงานต่อไป

- 1) พัฒนาการนำเสนอข้อมูลให้เป็นมิตรต่อผู้ใช้งานมากขึ้น โดยค้นหาข้อมูลได้ง่าย ครอบคลุมข้อมูล และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการครั้งล่าสุดมาปรับปรุง
- 2) นำมาประยุกต์ใช้ในกิจกรรมอื่น ๆ ของคณะ เช่น การตรวจสอบสถานะในการลงทะเบียน/รับสมัคร/ประกาศผลต่างๆ การประเมินผลสรุปผลและการนำเสนอข้อมูลแบบ Real Time

