

แบบฟอร์มส่งผลงานวิชาการเสนอผลงานแบบบรรยาย (Oral Presentation)
ในการเข้าร่วมประชุมวิชาการสมาคมสาธารณสุขแห่งประเทศไทย ประจำปี 2565
“ก้าวเข้าสู่ระบบปัญญาประดิษฐ์ใหม่ ภายใต้ พ.ร.บ.กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

ประเภทผลงาน ☐ R2R ☒ CQI ☐ Best Practice
ผลงานในสาขา ☐ การจัดการโรคติดต่อ ☐ การจัดการโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง
 ☐ การส่งเสริมสุขภาพ ☐ การจัดการอุบัติเหตุ ☐ อื่นๆ

1. ชื่อเรื่อง: สื่อสารความรู้ทันใจ...สื่อสารผ่าน LINE “การเงิน JVK”
2. ผู้จัดทำผลงาน : นางประไพศรี อินจันทร์ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
เบอร์โทร: 094-445-4192 E-mail : prapaisri_in@hotmail.com
3. หน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนินทร์ อำเภอ เมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา
เบอร์โทรศัพท์มือถือ 0824717553 E-mail: Saranthorn_kim@hotmail.com
4. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คำสำคัญ: การสื่อสารระเบียบเบิกจ่ายผ่านช่องทาง LINE Official Account

1. สรุปผลงานโดยย่อ: เนื่องจากความเสี่ยงที่ค้นพบจากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามระเบียบ/แนวทางการดำเนินงานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง จากผลการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย จากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงิน บัญชีและประกันสุขภาพ และจากผลการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสุขภาพจิต ยังพบการเบิกจ่ายไม่ถูกต้องตามระเบียบ ความล่าช้าในการแก้ไข และจากสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัยเรื่องการพัฒนาความรู้การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการประชุม อบรม สัมมนา ต้องการให้มีการจัดทำระเบียบ ค่าใช้จ่ายแบบเป็นตารางสรุปย่อจะช่วยให้การนำไปใช้ค้นหาอัตราได้รวดเร็วขึ้น อยากให้มี platform เข้าถึงองค์ความรู้ที่สะดวก เข้าถึงง่าย

ปีงบประมาณ 2565 กลุ่มงานการเงินฯ จึงได้พัฒนาการสื่อสารความรู้แก่บุคลากรที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลในยุคปัจจุบันและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยจัดทำ LINE Official Account “การเงิน JVK” เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารความรู้ ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ต่างๆของกลุ่มงาน

2. เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ :

- 1) เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษในการเผยแพร่ความรู้ระเบียบเบิกจ่ายของกลุ่มงาน
- 2) เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระเบียบเบิกจ่ายของกลุ่มงาน
- 3) เพื่อลดระยะเวลา/ขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูลระเบียบเบิกจ่ายของหน่วยงาน

3. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: จากความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามระเบียบในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ของบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการเบิกจ่าย ความล่าช้าในการแก้ไขเอกสาร และสูญเสียค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถเบิกจ่ายได้ โดยจากผลการตรวจสอบภายในกรมสุขภาพจิตในปีงบประมาณ 2554, 2557, 2560 และ 2562 ยังพบข้อเสนอแนะ/แก้ไขและจากเรียกคืนเงินจากการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ไม่ถูกต้อง (ข้อเสนอแนะการตรวจสอบภายใน กรมสุขภาพจิต, 2560/2562) และจากข้อมูลการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายโครงการปีงบประมาณ 2560 – 2562 พบประเด็นปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขโครงการ 48, 55 และ 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.80, 24.44 และ 30.80 ตามลำดับ การเบิกจ่ายไม่ตรงเวลาจำนวน 8, 10 และ 7 ครั้ง ผู้จัดโครงการสูญเสียจากค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถเบิกจ่ายได้จำนวน 2, 3 และ 3 ครั้ง อีกทั้งการ

ดำเนินงานเบิกจ่ายของหน่วยงานการเงินฯ เองยังพบจำนวน 4, 2 และ 3 ครั้ง ตามลำดับ (โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์, 2562) โดยมีสาเหตุจากการมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงของระเบียบ และหน่วยงานไม่มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับจากผลการวิจัย เรื่องการพัฒนาความรู้ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการประชุม อบรม พบว่าก่อนการจัดทำคู่มือบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อมีคู่มือในการปฏิบัติงานบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามการวิจัยต้องการให้มีการจัดทำระเบียบ ค่าใช้จ่ายแบบเป็นตารางสรุปย่อจะช่วยให้การนำไปใช้ค้นหาอัตราได้รวดเร็วขึ้น อยากให้มี platform เข้าถึงองค์ความรู้ที่สะดวก เข้าถึงง่ายและต้องการให้มีการจัดอบรมความรู้แก่บุคลากรปีละ 1 – 2 ครั้ง รวมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาการเบิกจ่ายต่างๆ เพื่อป้องกันการผิดพลาด

จากข้อเสนอแนะจากการพัฒนาคู่มือฯ และจากเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น และเพื่อลดใช้กระดาษในการสื่อสารต่างๆ ของหน่วยงาน กลุ่มงานการเงินฯ จึงได้พัฒนาช่องทางการสื่อสารความรู้และการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง LINE Official Account “การเงิน JVK” ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และยังเป็นการสื่อสารส่วนบุคคล

4. กิจกรรมการพัฒนา : กระบวนการ (one page)

1) ประชุมทบทวนการพัฒนาความรู้ตามข้อเสนอแนะจากการวิจัยพัฒนาคู่มือ : ต้องการให้มีการจัดทำระเบียบ ค่าใช้จ่ายแบบเป็นตารางสรุปย่อจะช่วยให้การนำไปใช้ค้นหาอัตราได้รวดเร็วขึ้น และมี platform เข้าถึงองค์ความรู้ที่สะดวก เข้าถึงง่าย

2) ประชุมทบทวนช่องทางและรูปแบบการสื่อสาร :

2.1) ช่องทางการสื่อสาร : LINE Official Account เพราะสามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นการสื่อสารส่วนบุคคลกับ Admin

เนื้อหาความรู้ : one page infographic สรุปเนื้อหาประเด็นสำคัญจำเป็น ให้ได้เนื้อหา สั้น กระชับ เข้าใจง่าย

2.2) เนื้อหาความรู้ : one page infographic ระเบียบต่าง ๆ ของกลุ่มงานการเงินฯ /link หรือ QR Code คู่มือระเบียบต่างๆ /ข้อมูลการติดต่อกลุ่มงานการเงินฯ /การสื่อสารต่างๆ ของกลุ่มงาน

3) ประชุมร่วมกับทีม IT นักศึกษาฝึกงานของกลุ่มงาน IT : วางแผนการจัดทำ LINE OA

3.1 ช่วงดำเนินงานระหว่างวันที่ 8 พฤศจิกายน 2564 - 28 กุมภาพันธ์ 2565

3.2 นื่อนักศึกษาส่งมอบ Line Oa งานการเงิน วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 : ชื่อผลงาน การพัฒนาระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ สำหรับกลุ่มงานการเงินบัญชีและประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ (Line Automation Development For financial, accounting and health insurance Nakhon Ratchasima Ratchanakarin Psychiatric Hospital) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยนางสาวสุชัญญา ลอยนอก นางสาวสายธาร ภาพระโทก และนางสาวทิพย์วัลย์ จันทร์หอม

4) ทบทวนและศึกษาความรู้เพื่อจัดทำเนื้อหาความรู้ แบบฟอร์มระเบียบต่างๆ และข้อมูลที่ต้องการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ ทาง LINE OA

4.1) การจัดทำเนื้อหา Infographic : ศึกษาจาก Internet /YouTube/ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มงาน

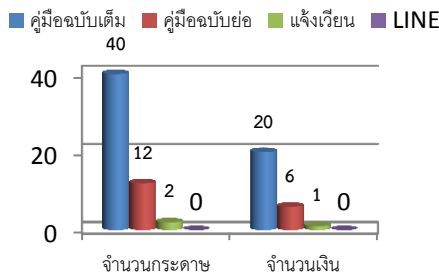
4.2) การใช้ LINE OA : ศึกษาจากคู่มือจากนักศึกษาฝึกงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน/YouTube/ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มงาน โดย มอบหมาย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินฯ เป็น ADMIN ได้แก่ นางสาวเอี่ยมพร ไกรสูงเนิน , นางธัญธรรณ ชื้อสัตย์,นางสาวปริยาณัฐ เกียรติเกาะ

5) ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ LINE Official Account “การเงิน JVK” ทางกลุ่ม LINE ของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

7. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง :

กลุ่มงานการเงินปรับวิธีการสื่อสารระเบียบการเบิกจ่ายต่างๆ ของกลุ่มงานจากเดิมเผยแพร่โดยแจ้งเวียนทางเอกสาร/เผยแพร่ทาง intranet ของโรงพยาบาลฯ ซึ่งเปิดได้เฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตในโรงพยาบาล เป็น เผยแพร่/สื่อสารผ่าน LINE Official Account “การเงิน JVK” ซึ่งสามารถเข้าดูได้สะดวก รวดเร็วขึ้น

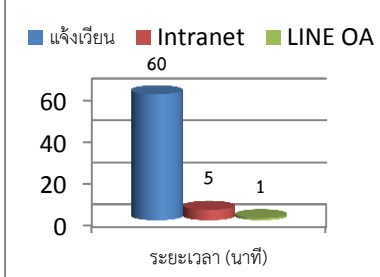
1) ปริมาณการใช้กระดาษในการเผยแพร่ความรู้ระเบียบเบิกจ่ายของกลุ่มงานลดลง

ก่อนทำ CQI	หลังทำCQI	หมายเหตุ
1. สื่อสารความรู้ต่างๆ โดยการแจ้งเวียนเป็นเอกสาร เช่น - คู่มือฉบับเต็ม 80 หน้า (40 แผ่น) - คู่มือฉบับย่อ 40 หน้า (12 แผ่น) - แจ้งเวียน 1-2 แผ่น	1. สื่อสารทาง LINE Official Account “การเงิน JVK” : ไม่ใช้กระดาษในการแจ้งเวียน/สื่อสารระเบียบ	

2) มีช่องทางการสื่อสารระเบียบเบิกจ่ายของกลุ่มงานเพิ่มขึ้น

ก่อนทำ CQI	หลังทำCQI	หมายเหตุ
1. แจ้งเวียนเอกสาร 2. Intranet รพ. (ข้อจำกัดดูได้เฉพาะใช้ internet รพ.)	1. แจ้งเวียนเอกสาร 2. Intranet รพ. 3. LINE OA “การเงิน JVK”	5. การสื่อสารผ่าน LINE OA “การเงิน JVK” สามารถเข้าค้นหา/สืบค้นได้ทุกที่ ทุกเวลา บน เครื่อง มือ สื่อ สาร คอมพิวเตอร์, สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต

3) ระยะเวลา/ขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูลระเบียบเบิกจ่ายของหน่วยงานลดลง

ก่อนทำ CQI	หลังทำCQI	หมายเหตุ
1.แจ้งเวียน : ขั้นตอน (ระยะเวลา 1-2 วัน) 1.1 ขออนุมัติแจ้งเวียน 1.2 การเงินส่งหนังสือแจ้งเวียน 1.3 เจ้าหน้าที่ธุรการกลุ่มงานแจ้งเวียนภายในกลุ่มงาน/หอ	1. LINE OA “การเงิน JVK” (ระยะเวลาประมาณ 1 นาที) 1.1 เข้า LINE OA “การเงิน JVK” 1.2 เลือกเมนูที่ต้องการค้นหา 1.3 เลือกรายการที่ต้องการค้นหา	- การสืบค้นทาง Intranet เข้าสืบค้นได้เฉพาะการใช้ Internet ในโรงพยาบาลเท่านั้น - การสืบค้นทาง LINE OA “การเงิน JVK” สามารถสืบค้นได้ทุกที่ ทุกเวลา ได้ทั้งคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต
2. เผยแพร่ทาง Intranet ของโรงพยาบาล (ระยะเวลา : ประมาณ 5 นาที) 2.1 เปิดเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ใน รพ. 2.2 เข้าเว็บไซต์ Intranet โรงพยาบาล 2.3 คลิก : องค์ความรู้คู่มือ 2.4 ค้นหาเนื้อหาที่ต้องการอ่าน 2.5 คลิก : เนื้อหาความรู้ที่ต้องการอ่าน		

 ข้อจำกัด : เข้าสื่อบันได้เฉพาะการใช้ Internet ในโรงพยาบาลเท่านั้น		
---	--	--

8. สรุปผลและการนำไปใช้ประโยชน์ :

- 1) มีการพัฒนาช่องทางและรูปแบบในการสื่อสารความรู้ ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ผ่าน LINE OA “การเงิน JVK” ซึ่งสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
- 2) เป็นต้นแบบในหน่วยงานในการพัฒนาช่องทางการสื่อสารระเบียบต่างๆ ของภารกิจอำนวยการ เช่น งาน บุคลากร งานพัสดุและงานสารบรรณ
- 3) เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการปฏิบัติงานในยุคเทคโนโลยีและรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลง

9. บทเรียนที่ได้รับ:

การสื่อสารความรู้และข้อมูลการสื่อสารต่างๆ ควรมีการปรับช่องทางและรูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งพฤติกรรมและเครื่องมือการสืบค้นข้อมูลของบุคลากร เพื่อให้เข้าถึงได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- 1) ควรมีการวางแผนการพัฒนาความรู้แก่บุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

10. ปัญหาความท้าทายที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการโครงการ และวิธีการจัดการกับความท้าทายเหล่านี้

เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ทักษะและความชำนาญในการจัดทำ LINE OA และการจัดทำสื่อความรู้ One page infographic : ได้แก่ปัญหาดังนี้

- 1) การขอความอนุเคราะห์จากกลุ่มงาน IT ในการให้นักศึกษาฝึกงานช่วยในการจัดทำ LINE OA และคู่มือการใช้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในผลงานการฝึกงานของนักศึกษาด้วย
- 2) ศึกษาความรู้ในการใช้การเพิ่ม ปรับเปลี่ยนข้อมูลใน LINE OA และการจัดทำสื่อต่างๆ เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ใน Internet, YouTube และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มงาน

11. การติดติดกับทีมงาน : 1.นางประไพศรี อินจันทร์

- 2.นางสาวเอื้อมพร ไกรสูงเนิน
- 3.นางฉันทรรณ ชื้อสัตย์
- 4.นางสาวกาญจนา ชอนกระโทก
- 5.นางศันทนี เมืองแก้ว
- 6.นางสาวปริญญช เกียรติเกาะ

12. เป็นผลงานเชิงประจักษ์:

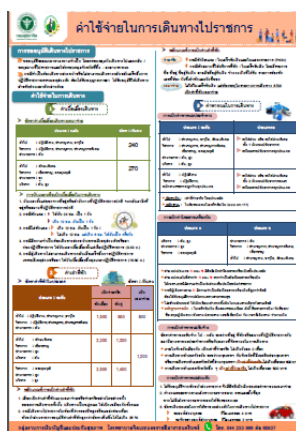
LINE Official Account “การเงิน JVK” โดยเผยแพร่สรุประเบียบ/อัตราการเบิกจ่ายต่างๆ, แบบฟอร์มการเบิกจ่ายต่างๆ, การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อกลุ่มงานการเงินฯ

การดำเนินงาน LINE Official Account “การเงิน JVK”

1. นักศึกษาฝึกงานจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานส่งมอบ Line OA งานการเงิน วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 ชื่อผลงาน การพัฒนาระบบโต้ตอบอัตโนมัติของไลน์ สำหรับกลุ่มงานการเงินบัญชีและประกันสุขภาพ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชชนกรินทร์ (Line Automation Development For financial, accounting and health insurance Nakhon Ratchasima Ratchanakarin Psychiatric Hospital)



2. ทบทวนและจัดทำสื่อความรู้ที่ใช้เผยแพร่ใน LINE OA “การเงิน JVK”



3. ทดลองใช้ในกลุ่มงานการเงินฯ และประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ LINE OA “การเงิน JVK” ทาง กรู๊ปไลน์ในโรงพยาบาลฯ

