

ความภาคภูมิใจกับการพัฒนาระบบแจ้งเตือน : หนึ่งก้าวสู่การจัดการภาควิชาอย่างมีประสิทธิภาพ

โดย นายณรงค์ โพเหลียง - นายจรัญ รุ่งเรือง - นายพัฒนชนก ทองสุข

ภาควิชากายวิภาคศาสตร์

“คุณเคยรู้สึกหรือไม่ว่าปัญหาเล็กๆ ในที่ทำงานที่มักถูกมองข้าม แท้จริงแล้วกลับส่งผลกระทบเป็นวงกว้างและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าที่คุณคิด?”

ภาควิชากายวิภาคศาสตร์ของเรา เป็นภาควิชาที่มีการเรียนการสอนโดยใช้ร่างอาจารย์ใหญ่และชิ้นส่วน Specimen ต่าง ๆ เป็นสื่อการสอนหลัก ซึ่งหัวใจสำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนราบรื่นคือการเตรียมการล่วงหน้า เพื่อให้การเรียนการสอนในแต่ละคาบวิชาดำเนินไปได้อย่างถูกต้อง ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำก็คือการประสานงานเตรียมสื่อการสอนที่ยังไม่เป็นระบบ ปัญหาที่แท้จริงคือต่างฝ่ายต่างมีโอกาสที่จะลืม บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ลืมสอบถามล่วงหน้า หรือบางครั้งอาจารย์ก็ลืมแจ้งข้อมูล และบางทีอาจารย์อาจแจ้งข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้การเตรียมชิ้นงานเป็นไปอย่างเร่งรีบและฉุนเฉียว ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพการเรียนการสอน

จุดเริ่มต้น: จากความคิดของคนหนึ่งคน สู่การแก้ปัญหาร่วมกัน

เมื่อปัญหาเดิมๆ เกิดขึ้นซ้ำๆ อาจารย์ท่านหนึ่งจึงตั้งคำถามว่า **“เราจะเตรียมสื่อการสอนให้เป็นระบบเลยได้ไหม?”** เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้อย่างเป็นระบบ จากแนวคิดนั้น จึงมีการเชิญชวนกันมาประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์และเจ้าหน้าที่เพื่อระดมสมองและหาทางออก ซึ่งในที่ประชุม นั้น ทุกคนต่างสะท้อนเสียงเป็นเสียงเดียวกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้เห็นภาพตรงกันว่า แม้จะดูเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ปัญหานี้ได้สร้างภาระงานเร่งด่วนที่ไม่จำเป็นและส่งผลเสียต่อมาตรฐานการทำงานในระยะยาว นี่จึงเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ทุกคนตระหนักว่าจำเป็นต้องมี **“ระบบ”** เข้ามาจัดการ และเป็นจุดเริ่มต้นของการ **“เชื่อมโยง” (“Link”)** ปัญหาหน้างานเข้ากับแนวทางการพัฒนา

การลงมือพัฒนาระบบ: จากแนวคิดสู่เครื่องมือที่ใช้งานได้จริง

เมื่อเห็นพ้องต้องกันแล้ว จึงได้เริ่มศึกษาหาวิธีและแนวทาง (**“Learn”**) พร้อมกับลงมือพัฒนาระบบขึ้นโดยใช้เครื่องมือที่ไม่ค่อยค่าใช้จ่ายและทุกคนคุ้นเคยกันดีอย่าง Google Forms, Google Sheets, LINE OA และ Google Calendar โดยมีกระบวนการทำงานอัตโนมัติดังนี้:

1. การแจ้งเตือนล่วงหน้า: ระบบจะส่งการแจ้งเตือนผ่าน LINE OA ไปยังอาจารย์ที่สอนคาบวิชานั้นอัตโนมัติ 7 วันก่อนวันสอน
2. การกรอกข้อมูล: ในข้อความแจ้งเตือน จะมีลิงก์ไปยัง Google Forms เพื่อให้อาจารย์กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชิ้นงานที่ต้องใช้ในการเรียนการสอน เช่น specimen หรือสื่อการสอนอย่างอื่น

3. การจัดเก็บและประสานงาน: ข้อมูลจะถูกส่งไปจัดเก็บใน Google Sheets และแจ้งเตือนผ่าน Line-OA ไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้สามารถจัดการและวางแผนจัดเตรียมงานล่วงหน้าได้

ผลลัพธ์ที่ยิ่งใหญ่กว่าระบบ: ประโยชน์รอบด้านและการเปลี่ยนแปลง

เมื่อระบบพัฒนาเสร็จสิ้น เราได้นำเสนอและสาธิตการใช้งาน (“Share”) ให้กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในภาควิชา ได้ทดลองใช้งานจริง พร้อมทั้งให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผลตอบรับที่ได้รับถือว่าดีมาก นอกจากนี้ เรายังได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของระบบ และได้ผลที่พึงพอใจมาก:

- สำหรับอาจารย์: ได้รับการแจ้งเตือนทำให้ไม่ลืมคาบสอน การเตรียมข้อมูลสื่อการสอนได้ครบถ้วน มีความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 14 คน 78.57% ตอบว่าดีมาก “ดีมาก”
- สำหรับเจ้าหน้าที่: มีความพึงพอใจกับระบบมากเช่นกัน ช่วยลดข้อผิดพลาดได้ สามารถวางแผนการทำงานและบริหารจัดการเวลาของตนเองได้ดียิ่งขึ้น
- ประโยชน์ต่อภาควิชาฯ ในระยะยาว:
 - เกิดฐานข้อมูล (Database): ระบบทำให้เกิดการรวบรวมข้อมูลตลอดทั้งปีว่าในแต่ละคาบเรียนมีการใช้สื่อการสอนอะไรและปริมาณเท่าใด
 - การพัฒนาต่อ: ข้อมูลจากระบบนี้สามารถต่อยอดเป็นชุดข้อมูลสำเร็จรูปสำหรับใช้สอนในปีถัดไป และประยุกต์ใช้กับวิชาอื่นหรือหลักสูตรลักษณะเดียวกันได้ ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงที่ขยายผลได้ในระดับภาคและหลายหลักสูตรการเรียน
 - การบริหารจัดการ Specimen: ทำให้ทราบถึงความต้องการ การใช้ specimen ที่ชัดเจน ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนจัดหาเพิ่มเติม ซ่อมแซม และดูแลรักษาสภาพ

สิ่งที่น่าภาคภูมิใจที่สุดคือการที่ระบบนี้ได้เข้ามาเปลี่ยน “วิธีคิด” ของเราในการรับมือกับ “การลืม” จากเดิมที่เรามองว่าการลืมเป็นเรื่องปกติที่ต้องคอยตามแก้ปัญหากันไป ได้เปลี่ยนไปสู่การยอมรับว่าการลืมเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และสร้าง “ระบบป้องกันการลืม” ขึ้นมาแทน นี่คือหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่ไม่ใช่การฝืนธรรมชาติ แต่คือการสร้างเครื่องมือมาช่วยสนับสนุนการทำงานของเร ตามกลยุทธ์ Siriraj KM : Link – Share – Learn

เรื่องนี้จึงไม่ใช่แค่ความสำเร็จของระบบไอที แต่คือเรื่องของคนธรรมดาที่เห็นปัญหาเดิม ๆ แล้วลุกขึ้นมาแก้ไขด้วยวิธีที่เป็นระบบ เพราะสุดท้ายแล้ว KM หรือการจัดการความรู้ ใดๆ ก็ทำได้ แค่เริ่มต้นจากการ “เห็นคุณค่าในงานที่เราทำอยู่ทุกวัน” และเมื่อเราสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้เกิดขึ้นได้สำเร็จแล้วแบ่งปันให้ผู้อื่น นั่นคือความภาคภูมิใจที่ยิ่งใหญ่กว่าระบบใดๆ