



สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่ผลงาน...../.....
วันลงทะเบียน.....

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ประเภทเรื่องเล่าเร้าพลัง

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/04)

ส่วนที่ 1

ชื่อ-สกุล พงศธร เพียบเพียร รหัสบุคคล 005752
เบอร์โทรภายใน 2992 เบอร์โทรมือถือ 0830193016 Email Address pongsathorn.pie@mahidol.ac.th
หน่วยงาน งานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ
ภาควิชา / ฝ่าย(ต้นสังกัด) ฝ่ายสารสนเทศ สำนักงานคนบดี
*ชื่อ-สกุล พงศธร เพียบเพียร รหัสบุคคล 005752

(ผู้ที่ได้รับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

*หมายเหตุ:

1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่ท่านได้ระบุไว้

โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง 1 ท่าน

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

(กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่องและทบทวนความถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์ของท่าน)

ส่วนที่ 2

ข้อเรื่อง 9 ปี บนเส้นทางของข้อมูล ฟันเฟืองแห่งการขับเคลื่อนรามาสู่ยุคดิจิทัลอันท้าทาย

เชื่อว่าทุกคนเคยได้ยินคำว่า “Big Data” หรือข้อมูลขนาดใหญ่มาก่อน หลายคนก็เคยได้ยินว่าข้อมูลนี้แหละเป็นชุมทรัพย์ชั้นดี ซึ่งคำกล่าวเหล่านี้เป็นคำกล่าวที่จริง โดยมีตัวอย่างหลากหลายองค์กรที่นำข้อมูลของผู้มารับบริการมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้องค์ความรู้บางอย่างแล้วนำไปใช้ในการต่อยอดทางธุรกิจ ตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เช่น Facebook สร้างแพลตฟอร์ม สื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้ติดตามเรื่องที่สนใจและแบ่งปันเรื่องที่เค้าน่าสนใจได้ ทำให้แพลตฟอร์มนี้นำข้อมูลไปวิเคราะห์และสร้างสรรค์โฆษณาตรงตามประสบการณ์ของผู้ที่สนใจเกิดเป็นธุรกิจโฆษณาใหม่ ที่สามารถจำเพาะกับลูกค้าได้ หรือการรวบรวมปัญหาที่คนส่วนใหญ่พบเจอในชีวิตประจำวัน เช่น การโบกรถแท็กซี่แล้วไม่มีแท็กซี่ยอมรับผู้โดยสาร หากเขานำปัญหาไปวิเคราะห์ก็จะพบว่า สาเหตุหนึ่งคือคนขับรถแท็กซี่กลัวว่าเส้นทางที่จะไปนั้นจะไม่มีผู้โดยสารที่เรียกใช้บริการต่อ ดังนั้นเมื่อมีการสร้างแอปพลิเคชันช่วยเรียกรถ รถแท็กซี่ก็จะได้รับงานตามพื้นที่ที่อยู่ใกล้ ผู้ใช้บริการรถแท็กซี่ก็สามารถเรียกรถได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถบันทึกการใช้บริการได้อย่างละเอียด เพิ่มความปลอดภัยเป็นประสบการณ์ในการรับบริการที่ดีขึ้น การสร้างแอปพลิเคชันเรียกรถจึงเป็นรูปแบบธุรกิจใหม่ที่ประสบความสำเร็จ เกิดเป็นแอปพลิเคชันที่คล้ายกันมากมาย การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลจึงเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กร เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจไม่ว่าจะเป็นหาโอกาสใหม่ในการสร้างรายได้ หาโอกาสในการแข่งขัน ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นขององค์กร

ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี แม้ว่าจะเป็นโรงพยาบาลแรกๆ ในประเทศไทยที่มีการใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการทางสุขภาพ แต่การนำข้อมูลที่ต้องกรเก็บไว้มาใช้ประโยชน์นั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เพราะระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบงานต่างๆ ได้ถูกเขียนและบันทึกไว้แยกส่วนออกจากกัน ในอดีตที่ผ่านมาหากเราต้องการข้อมูลจากหลายระบบมาเชื่อมกันจะต้องทำการตามหาข้อมูลที่คล้ายกับเวลาเราดูหนังอินเดีย ที่พระเอกและนางเอกของเรื่องวิ่งข้ามภูเขาแต่ละลูกเพื่อไปเดินรำในแต่ละฉาก การรวมข้อมูลก็เหมือนกัน จะต้องไปตามหาจากหลายฐานข้อมูล ซึ่งใช้เวลาในการทำงานเยอะ แล้วหากจำเป็นจะต้องอัปเดตข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ที่ต่อเนื่องจะต้องทำกิจกรรมเหล่านี้ซ้ำๆ นับเป็นวิสัยทัศน์อันดีที่ผู้บริหารของคณะฯ ต้องการให้เราเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล จึงได้มีการวางแผนทำโครงการระบบธุรกิจอัจฉริยะมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ขณะนั้น ได้มีการลงทุนระบบคลังข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลจากระบบงานต่างๆ มาไว้ที่เดียวกัน แล้วจัดทำเป็นชุดข้อมูลเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ท่ามกลางเสียงสับสนประมาทของหลายคนว่าเป็นโครงการที่ลงทุนแล้วไม่คุ้มและสุดท้ายมันก็จะไม่ถูกใช้งาน

ข้าพเจ้าเป็นเภสัชกรคนหนึ่งที่ชอบเล่นสนุกในการทำข้อมูล เริ่มแรกเมื่อมาร่วมโครงการก็เป็นผู้ใช้งานธรรมดา รับผิดชอบข้อมูลเรื่องยาและความเหมาะสมในการสั่งใช้ แต่เดิมเราไม่เคยมีข้อมูลนี้อยู่ในมือแต่เมื่อมีระบบธุรกิจอัจฉริยะสามารถเรียกข้อมูลดูได้อย่างง่ายดายสามารถนำไปวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วเพราะข้อมูลพร้อมใช้ เมื่อเราค้นเคยกับข้อมูลที่อยู่ในมือก็มีความคิดอยากจะเล่นกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันนอกเหนือจากเรื่องยาไม่ว่าจะเป็นการให้บริการผู้ป่วยนอกก่อนมารับยาหรือการรักษา หรือเส้นทางของผู้ป่วย ทำให้ผมตัดสินใจย้ายจากฝ่ายเภสัชกรรมมาอยู่กับฝ่ายสารสนเทศ รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจอัจฉริยะ

ในช่วงแรกที่เริ่มโครงการ ทุกคนยังใหม่กับคำว่าคลังข้อมูล หลายหน่วยงานสำคัญในคณะฯ ต่างคนต่างใช้ข้อมูล ในช่วงแรกนั้น ระบบธุรกิจอัจฉริยะจึงรองรับแค่การสร้างรายงาน ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการ ช่วงแรกจึงทำได้เพียงแค่ลดระยะเวลาในการรอคอยรายงาน จากหลักสัปดาห์เหลือเพียงไม่กี่วัน โดยที่ผู้ใช้งานจะต้องเข้าไปสร้างรายงานเอง การวิเคราะห์ต่อยอดข้อมูลเหล่านั้นยังเป็นเรื่องของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลรวมถึงการสร้างชุดข้อมูลใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ได้มีการตั้งทีมวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสนับสนุนผู้ใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะ มีการวัดผลของโครงการอยู่เป็นระยะ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่อยากเข้ามาใช้งานระบบธุรกิจอัจฉริยะในตอนนั้นเพราะมีความใช้งานยาก ไม่ต้องการสร้างรายงานด้วยตนเอง แต่ต้องการที่จะเปิดดูสิ่งที่ตนเองต้องการได้ทันทีด้วยตนเองก็มีการงานอื่นอยู่แล้วไม่มีเวลาที่จะเรียนรู้การใช้งาน ในปี พ.ศ. 2560 ทีมวิเคราะห์ข้อมูลได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานโดย เริ่มโครงการ Data Visualization เพื่อแสดงผลลัพธ์ทางพันธกิจต่างๆ ของคณะฯ โดยทีมวิเคราะห์ข้อมูลจะ

เปลี่ยนชุดข้อมูลที่เคยสร้างมาเป็น dashboard เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเปิดและคลิกดูได้ทันที ลดระยะเวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ ผู้ใช้ข้อมูล ตลอดจนผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลสำเร็จรูปได้อย่างรวดเร็ว

หลังจากเปลี่ยนรูปแบบของการให้บริการ เมื่อมีการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกขึ้น จากหน่วยงานหนึ่งก็เป็นตัวอย่างให้มีหน่วยงานอื่นๆ ที่อยากเข้าใช้งานในระบบมากขึ้น จากเดิมที่มีเพียง 12 หน่วยงานในระดับฝ่าย/ภาควิชา ในช่วงเริ่มโครงการ เพิ่มขึ้นมาเป็น 52 หน่วยงานในระดับฝ่าย/ภาควิชา ในปัจจุบัน เกิดการพัฒนาชุดข้อมูลใหม่มากมาย ไม่ว่าจะเป็น dashboard แสดงสถานการณ์ให้บริการทางสุขภาพ ข้อมูลทางการเงิน การคลัง ทรัพยากรบุคคล ยังเกิดโครงการหรือกิจกรรมจากการใช้ข้อมูลใหม่เหล่านี้ อาทิเช่น การนำข้อมูลการให้บริการในอดีต เพื่อประมาณการผู้รับบริการในอนาคตของสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ โรงพยาบาลรามาธิบดีศรีอยุธยา ตลอดจนย่านนวัตกรรมกรมการแพทย์โยธี นอกเหนือจากการพยากรณ์โอกาสทางธุรกิจในอนาคต การนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อลดค่าใช้จ่าย ได้แก่ โครงการเปลี่ยนเครื่องพิมพ์เป็นเครื่องถ่ายเอกสาร ที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายหลังจากเริ่มโครงการเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงปัจจุบันแล้วกว่าสองล้านบาท ข้อมูลทางการแพทย์ยังถูกนำไปใช้ในโครงการวิจัยแบบ real world data ที่อยู่ระหว่างการศึกษากับหลายงานวิจัย

ข้อมูลที่ไม่พร้อมใช้ ทำให้เราเสียโอกาสในการพัฒนางานมากมาย ข้อมูลหลายอย่างที่ถูกละเลยไว้เป็นกระดาษหรือสแกน มีความยากในการนำออกมาใช้ การที่จะเก็บข้อมูลเป็นดิจิทัลหลายอย่าง จำเป็นต้องใช้คนในการป้อนข้อมูล ข้อมูลที่เก็บเยอะเกินไปทำให้เกิดความเหนื่อยล้า และอาจทำให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือผิดพลาด การทำให้เกิดสมดุลของการเก็บข้อมูล ในอดีตที่ผ่านมา ต้องยอมรับว่าบุคลากรหลายคนที่ทำหน้าที่ป้อนข้อมูลไม่เข้าใจว่าป้อนข้อมูลไปเพื่ออะไร เก็บไปไม่เห็นได้เอาไปใช้ทำอะไร แต่เมื่อเรานำข้อมูลนั้นมา วิเคราะห์และแสดง ให้ผู้ป้อนข้อมูลเห็นว่าข้อมูลนั้น ถูกนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อะไรตั้งแต่ บันทึกสถิติภาระงาน ไปจนถึงกิจกรรมพัฒนาคุณภาพการบริการ หากเขาเก็บข้อมูลได้สมบูรณ์ ข้อมูลเหล่านั้นก็จะแสดงผลลัพธ์ได้อย่างสมบูรณ์ ข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บเข้าระบบสารสนเทศแบบดิจิทัลได้ ก็เริ่มมีการเก็บข้อมูลด้วย Microsoft Excel ซึ่งมีการอบรมบุคลากรในรามาธิบดีมากกว่า 20 รุ่น แต่การเก็บข้อมูลด้วยสเปรดชีตแบบนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของการอัปเดตข้อมูลที่อาจจะยาก ก็ได้มีการพัฒนาใช้ระบบแบบสอบถามผ่านโปรแกรม Lime Survey ช่วยเก็บข้อมูลลงฟอร์มแล้วนำข้อมูลเข้าสู่คลังข้อมูลแบบบอโต้ลดภาระงานไปได้ การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างทันทีด้วยระบบธุรกิจอัจฉริยะจึงเป็นการพัฒนาคุณภาพในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากทำได้อย่างต่อเนื่องจะเกิดการพัฒนาคุณภาพงานที่ไม่หยุดนิ่ง เกิดการเรียนรู้ของบุคลากรในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

ข้าพเจ้าเชื่อว่าบุคลากรทุกคนทุกระดับมีเจตนาที่ดีและอยากเล่นกับข้อมูลแต่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นได้อย่างไร เริ่มไปแล้วจะทำได้ถูกต้องหรือไม่ ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนหรือไม่ ทุกในรามาธิบดีสามารถเป็นส่วนหนึ่งในฝันเรื่องนี้ได้โดยเริ่มจากงานตนเอง ท่านไม่จำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญด้านสารสนเทศ สำคัญเพียงแต่เข้าใจงานของตนและกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่เหมาะสม เริ่มต้นจากข้อมูลที่เราไม่รู้ว่าเก็บเองหรือจากระบบสารสนเทศ ซึ่งเรามีข้อมูลค่อนข้างพร้อมใช้อยู่แล้ว นำมาวิเคราะห์หาว่ามีอะไรที่เป็นปัญหาและจะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร หากคิดคนเดียวไม่สำเร็จก็ชวนเพื่อนร่วมงานมาช่วยคิด แล้วทดลองปรับปรุงและเก็บข้อมูล บางครั้งอาจประสบความสำเร็จแต่หากไม่ประสบความสำเร็จก็แค่เก็บข้อมูลแล้วลองดูใหม่ ท่านจะพบกับความสนุกและความภูมิใจ ผู้บังคับบัญชาควรต้องสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้หน่วยงานอื่นๆ เกิดแรงบันดาลใจในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะเวลาเก้าปีที่ผ่านมา ระดับของวุฒิภาวะในด้านข้อมูลของคณะมีความเติบโตขึ้น จากไม่มีพื้นฐานของคลังข้อมูลสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อช่วยในเรื่องพยากรณ์ผลลัพธ์และความมั่นคงทางการเงิน เกิดความตระหนักรู้คุณค่าของข้อมูลจากบุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงผู้บริหารระดับสูง การจัดการข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คณะฯ ผ่านการประเมิน Advance Hospital Accreditation และได้รับรางวัล Thailand Quality Class จนหลายองค์กรขอมาศึกษาดูงาน แต่นั่นก็ไม่ใช่จุดสูงสุดของการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ในยุคที่ทุกอย่างเข้าสู่ดิจิทัล ซึ่งมีปัจจัยเร่งจากการระบาดของโรค โควิด-19 เกิดบริการใหม่ ในช่วงสองปีที่ผ่านมา ทั้ง telemedicine, การส่งยาทางไปรษณีย์ หากคณะฯ ปรับตัวรับกับรูปแบบการให้บริการได้ช้า ก็จะทำให้เสียโอกาสทางธุรกิจ จึงเป็นความท้าทายของคณะฯ ในการใช้ข้อมูลและส่งเสริมบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมั่นคง

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน).....
ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....
สังกัด สาระสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ ฝ่ายสารสนเทศ
วัน / เดือน / ปี 29 เมย 2564