



สำนักงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

## แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ประเภทเรื่องเล่าเร้าพลัง

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/04)

### ส่วนที่ 1

ชื่อ-สกุล.....ธนวัต วุฒิยากร.....รหัสบุคคล.....019902.....

เบอร์โทรภายใน.....2992.....เบอร์โทรมือถือ.....0984645541..... Email Address tanawat.wut@mahidol.ac.th

หน่วยงาน.....งานสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสุขภาพ.....

ภาควิชา / ฝ่าย(ต้นสังกัด).....ฝ่ายสารสนเทศ.....

\*ชื่อ-สกุล.....ธนวัต วุฒิยากร.....รหัสบุคคล.....019902.....

(ผู้ที่รับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

### \*หมายเหตุ:

1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่ท่านได้ระบุไว้

โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง 1 ท่าน

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

(กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่องและทบทวนความถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์ของท่าน)

.....

## ส่วนที่ 2

### ชื่อเรื่อง จากประสบการณ์ผู้ป่วย สู่ความสุขในการทำงาน

หากพูดถึงโรงพยาบาลรัฐ เชื่อว่าภาพจำในหัวของแต่ละคนต้องมีบ้างที่จะเห็นโรงพยาบาลสภาพเก่าๆ พยาบาลดุดๆ คนมารับบริการล้นจนไม่มีที่นั่ง มานั่งรอหมอตั้งแต่ตีห้า หรือจะนัดผ่าตัดแต่ละทีก็รอคิวยาวเป็นปี ซึ่งแน่นอนว่าการที่เราไปใช้สิทธิรักษาฟรีที่โรงพยาบาลรัฐก็เหมือนกับการไปขอความช่วยเหลือ ไม่มีใครมาสนใจว่าเราจะเจ็บแค่ไหน รอนานแค่ไหน ทิวแค่ไหน ต้องหยุดงานขาดรายได้ไปเท่าไร โรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องมาสนใจความพึงพอใจของผู้รับบริการเลยเพราะลำพังแค่จัดการกับจำนวนคนมหาศาลในแต่ละวันก็ไม่มีเวลาจะมาสนใจอย่างอื่นแล้ว ถ้าจะให้มาโอ้อวดรับบริการแต่ละรายอีกไม่ต้องทำอะไรกันพอดี นี่แหละคือภาพของโรงพยาบาลรัฐของประเทศไทย แต่ในเงามืดก็ยังมีความพยายามเล็กๆ ที่ส่องสว่างระยิบระยับอยู่ เชื่อหรือไม่ว่าโรงพยาบาลรัฐอันดับต้นๆ ของประเทศอย่างโรงพยาบาลรามาธิบดีจะวางพ็อตที่จะมาใส่ใจกับความรู้สึกของผู้รับบริการได้ แต่มันเกิดขึ้นแล้วกับโครงการ Patient Experience

โครงการ Patient Experience หรือประสบการณ์ผู้ป่วย เป็นโครงการที่เกิดขึ้นมาเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีมีคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ โดยมีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งตรงกับมาตรฐานโรงพยาบาลและการดูแลผู้ป่วยฉบับที่ 4 ของสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่ระบุไว้ว่าตอนหนึ่งว่า “องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง” แน่นอนว่าโรงพยาบาลในประเทศไทยต่อจากนี้ หากจะให้ได้ชื่อว่าเป็นโรงพยาบาลที่ดีมีมาตรฐาน จะต้องมีการรับฟังผู้รับบริการมากขึ้น ปรับปรุงการทำงานโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งหากสิ่งนี้เกิดขึ้นจริงก็อาจจะลบภาพจำที่ไม่ดีของโรงพยาบาลรัฐของไทยไปได้เลย

ปี 2563 โรงพยาบาลรามาธิบดีได้จัดตั้งโครงการ Patient Experience หรือโครงการประสบการณ์ผู้ป่วยขึ้น ด้วยการตั้งเป้าหมายว่าเราจะต้องเป็นองค์กรสุขภาพที่ดีเลิศ โดยจะต้องเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้เขียนเองก็ได้มีโอกาสได้เป็นส่วนหนึ่งในคณะทำงานนี้ด้วยเช่นกัน ซึ่งก็ต้องยอมรับว่าในตอนแรกนั้นก็มีความรู้สึกว่าการนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรดูดีขึ้นแหละ ประมาณว่าฉันสนใจผู้รับบริการแล้วนะ ดูละก็โครงการรับฟังความคิดเห็นแล้วด้วย แต่ผลลัพธ์จะเป็นยังไงก็ช่างไม่ได้ต้องสนใจอะไรเท่าไร แต่เชื่อหรือไม่ว่าพอได้สัมผัสการทำงานรวมถึงสัมผัสคณะทำงานที่ตั้งใจทำงานนี้แล้ว ต้องขอยืนยันตรงนี้เลยว่าทุกคนมีจิตใจและความตั้งใจที่แน่วแน่ในการทำให้ความรู้สึกไม่ดีที่กล่าวมาข้างต้นนั้นหายไป เราอยากทำให้คนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดีแล้วได้รอยยิ้มกลับไป มีการระดมสมองอยากหนักหน่วง คิดแล้วคิดอีกว่าเราจะประเมินยังไง วัดผลยังไง และปรับปรุงการยังให้ผู้รับบริการพึงพอใจ มีการขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการพัฒนาจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ผู้เขียนตระหนักได้ว่ามันคือการพยายามพิชิตใจผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์ “Customer centric” หรือก็คือการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อมุ่งเน้นสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้านั่นเอง

จากที่ได้เกริ่นไปแล้วว่าผู้เขียนเองมีโอกาสดำเนินงานในส่วนนี้ด้วย ก็จะขอเล่าการทำงานในมุมมองของตัวเองให้ฟังบ้าง เริ่มแรกในฐานะมนุษย์ไอทีก็ได้ทำ data mapping เป็นการจัดทำรายการของข้อมูลหรือรายงานมาโยงกับ Workflow หน้าที่ผู้รับบริการจะได้เจอ ทั้งในส่วนของผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยให้สารน้ำระยะสั้น และ ผู้ป่วยฉุกเฉิน เพื่อที่จะได้รู้ว่าจุดไหนที่เราสามารถหยิบข้อมูลตรงไหนมาดูวิเคราะห์ได้บ้าง จากนั้นก็มีการทำ Patient Journey timestamp โดยเป็นการนำเวลา timestamp ในจุดต่างๆ ของผู้รับบริการมาคำนวณ ดูว่าระยะเวลาว่าจุดไหนใช้เวลานานเท่าไรบ้าง แน่นอนว่าการรอนาน่าเบื่อและส่งผลกระทบต่อความรู้สึกผู้รับบริการอย่างมาก ไม่มีใครอยากมารออะไรนานๆ โดยไร้จุดหมาย อย่างที่เราทราบกันดีว่าการมารับบริการในโรงพยาบาลรัฐนั้น เสียเวลาอย่างน้อยก็ครึ่งวันหรือบางทีรอมาทั้งวันไม่ได้ตรวจต้องมาอีกครั้งวันถัดไปก็มี ซึ่งหลังจากทำ Patient Journey timestamp แล้ว เราก็จะได้เห็นวาระเวลาในจุดไหนนานเป็นพิเศษ เช่น ถ้าหากผู้รับบริการรอยาวนานเกินไป ก็จะได้ไปประสานทีมเภสัชวางแผนปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในห้องยาให้มีความรวดเร็วขึ้น เป็นต้น

สำหรับในตอนนี้นี้กำลังปรับปรุงแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ข้อความสามารถนำมาวิเคราะห์ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังทำข้อมูลของ discharge lounge ที่เป็นที่พักชั่วคราวของผู้ป่วยในก่อนกลับบ้าน เพื่อที่จะทำให้หมุนเวียนเตียงได้เร็วขึ้น คนไข้ใหม่ก็ไม่ต้องรอเตียงจากคนไข้ที่หายดีแต่ยังครองเตียงเพื่อรอกลับบ้านอีกแล้ว ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจากทุกงานที่กล่าวมานี้ ในอนาคตจะถูกนำมาทำเป็นตัวแปรสำหรับทำ Predictive analysis โดยเป็นการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าเพื่อที่เราจะได้ทราบว่าอะไรเป็นความสนใจของผู้คนในขณะนั้น ผู้รับบริการคาดหวังอยากให้มีอะไร จะมารับบริการอะไร เราก็สามารถเตรียมความพร้อมให้ทันกับสถานการณ์และปรับตัวได้อย่างมั่นใจทั้งที่

นอกจากนี้งานสำคัญงานหนึ่งที่จุดประกายไฟในตัวผู้เขียนอย่างมากก็คือการทำ Sentiment analysis ซึ่งเป็นการดูว่าสังคมคิดอย่างไรกับรามาริบัติบ้าง โดยการดึงข้อมูลมาจากโซเชียลมีเดีย ผ่านกระบวนการวิเคราะห์เพื่อดูความเห็นว่าคุณส่วนใหญ่ชอบหรือไม่ชอบอะไรเกี่ยวกับรามาริบัติ ขณะที่กำลังไล่ดูข้อมูลคร่าวๆ อยู่ นั้น สายตาก็กวาดไปเห็นข้อความหนึ่งว่า “เราคลอดรพ.รามาริบัติ ไม่ได้ฝากพิเศษด้วย ทั้งหมอ พยาบาล บริการดีทั้งห้องคลอดและหลังคลอดเลยคะ” เชื่อหรือไม่ว่าแค่ความเห็นสั้นๆ จากโลกออนไลน์ที่ถึงแม้ผู้เขียนจะไม่ได้ให้บริการโดยตรง แต่เรากลับรู้สึกได้เลยว่าความพยายามของเราไม่ได้สูญเปล่า สิ่งที่กำลังทำมันกำลังผลิดอกออกผลแล้ว และในเวลานั้นรอยยิ้มเล็กๆ ก็ปรากฏบนใบหน้าผู้เขียนโดยไม่รู้ตัว

ถึงแม้ว่าโครงการนี้จะยังเริ่มมาได้ไม่นาน ยังไม่ได้เห็นการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปธรรมเท่าไรนัก แต่เชื่อมั่นว่าความตั้งใจของผู้ริเริ่มโครงการได้จุดไฟเล็กๆ ในดวงใจของคณะทำงานรวมถึงตัวผู้เขียนเองด้วย ทำให้มีความตั้งใจอย่างแรงกล้าที่จะอยากทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ดีจากรามาริบัติ โดยยึดแนวคิด Customer centric มาใช้กับการทำงานในชีวิตประจำวันของตัวเอง ทุกงานที่ทำต่อจากนี้จากที่ทำเพื่อตัวเองจะเปลี่ยนเป้าหมายไปที่ผู้รับบริการ ให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากการมารับบริการที่โรงพยาบาลรามาริบัติไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม จะส่งมอบความสุขผ่านชิ้นงานทุกชิ้นไปให้ถึงหัวใจของผู้รับบริการให้ได้

ความสุขของผู้รับบริการก็คือความสุขของเรา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถต่อไฟแห่งความสุขนี้ไปเรื่อยๆ ให้กลายเป็นแสงสว่างเจิดจ้าในรามาริบัติต่อไป

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน)..... *Th. อนุวัฒน์*  
ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย)..... *อนุวัฒน์*  
สังกัด..... *งานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ รพ.รามาธิบดี ฝ่ายบริหาร*  
วัน / เดือน / ปี ..... *29 ธ.ค. 2565*