



แบบเสนอผลงาน KM AWARD ประเภท KM คร่อมหน่วยงาน

ชื่อเรื่อง การจองห้องประชุม อาคารสมเด็จพระเทพรัตน จากระดาษ...สู่ออนไลน์	
ชื่อ-สกุล นางสาวยาใจ เกิดพิทักษ์	รหัสบุคคล 005137
หน่วยงาน งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน ภาควิชา / ฝ่าย (ต้นสังกัด) โรงพยาบาลรามาริบัติ	เบอร์โทรศัพท์ 4939
โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website	
บริบทขององค์กรหรือบริบทของหน่วยงาน งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบบริหารจัดการห้องประชุมของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน ตั้งแต่ปี 2554 ให้บริการทุกหน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ เพื่อรองรับการจัดประชุม, การสัมมนา, การบรรยาย, การฝึกอบรม รวมทั้งเพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเรียนการสอน, การรับรองคณะผู้ศึกษาดูงาน, การรับรองทีมผู้เยี่ยมสำรวจ เป็นต้น งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน รับผิดชอบห้องประชุมที่อยู่ภายในอาคารสมเด็จพระเทพรัตน ประกอบด้วย ห้องประชุม Minitheater ชั้น 5, ห้องประชุมชั้น 6, ห้องประชุม ชั้น 7, ห้องประชุมบรรหาร ศิลปอาชา ชั้น 8 , ห้องโถงอเนกประสงค์ ชั้น 9, ห้องประชุมไม้ดอก ชั้น 10 และตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 - ปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์มาใช้ในการจองห้องประชุม Minitheater ชั้น 5 และห้องประชุม ชั้น 7	
การนำ KM มาใช้ในการปรับกระบวนการหลัก (สภาพปัญหา ผลกระทบ) เดิมตั้งแต่ปี 2554 จะใช้วิธีการจองห้องประชุม โดยผู้ใช้ห้องประชุมจะต้องโทรศัพท์หรือติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของงานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน เพื่อตรวจสอบจากสมุดจองห้องประชุม ซึ่งในบางครั้งเจ้าหน้าที่ติดภาระงานอื่นหรือไม่อยู่ประจำโต๊ะ ทำให้ผู้ใช้ห้องประชุมเสียเวลาในการติดต่อ ไม่ทันต่อการใช้งาน และใช้เวลาในการติดต่อโทรศัพท์ไป - มา หลายครั้ง ต่อมาในปี 2562 งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน ได้เข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้ห้องประชุม และได้ทำการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง “ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการจองห้องประชุมโรงพยาบาลรามาริบัติ” ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน - ธันวาคม 2565 ด้วย	
ผลลัพธ์จากการนำ KM ลงสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงาน/คณะฯ (ลดต้นทุน ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มอัตราการชีวิต ลดภาวะแทรกซ้อน เพิ่มรายได้ หรืออื่น ๆ โดยบอกเป็นจำนวนหรืออัตรา) ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 – ปัจจุบัน <u>Phase 1.</u> พัฒนาให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบตารางการใช้งานห้องประชุมได้ด้วยตนเองด้วย Google Calendar หากห้องประชุมที่ต้องการจองยังสะดวกอยู่ ผู้ใช้บริการจะต้องเขียนแบบฟอร์มจองห้องประชุมมาส่งที่งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน หรือ Fax มาที่งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน เพื่อจองใช้ห้องประชุม ผลประเมินความพึงพอใจ 1. ลดจำนวนการโทรศัพท์ติดต่อในการสอบถามการขอใช้ห้องประชุม จากเดิมร้อยละ 100 เหลือร้อยละ 77.8 2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบการตรวจสอบห้องประชุมด้วย Google Calendar เท่ากับร้อยละ 88 <u>Phase 2.</u> พัฒนาระบบจองห้องประชุมออนไลน์ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน ผ่านระบบเครือข่าย Intranet ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบตารางการใช้งานห้องประชุมและจองใช้ห้องประชุมได้ทันที ผลประเมินความพึงพอใจ	

1. สํารวจอัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ พบว่า อัตราความพึงพอใจภาพรวมของห้องประชุม ร้อยละ 82.33 ร้อยละ 91.33 และร้อยละ 97.66 ตามลำดับ (Target ร้อยละ 80) หลังจากนั้นเปลี่ยนรูปแบบการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้ห้องประชุมเป็นการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการที่เฉพาะเจาะจงแทน เนื่องจากพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจที่ผ่านมา 3 ปี อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2. การประหยัดกระดาษที่ใช้ทำแบบฟอร์มจองห้องประชุมอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ซึ่งจากสถิติการขอใช้ห้องประชุมของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ตั้งแต่เปิดให้บริการจองห้องประชุมออนไลน์จนถึงปัจจุบัน มีทั้งสิ้น 2,859 ประชุม แบ่งเป็นการจองห้องประชุมผ่านออนไลน์ เท่ากับ 2,582 ประชุม (ร้อยละ 90.31) และการจองโดยใช้แบบฟอร์มจองห้องประชุม เท่ากับ 277 ประชุม (ร้อยละ 9.69) (เนื่องจากการเป็นการขอใช้ห้องประชุมด่วน ไม่ตรงตามเงื่อนไขการจองห้องประชุมก่อนล่วงหน้า 1 วันทำการ และไม่ใช้หน่วยงานภายในคณะฯ จึงไม่สามารถใช้ Intranet ได้ จึงต้องเขียนแบบฟอร์มจองห้องประชุม) ดังนั้นจึงทำให้ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ทำแบบฟอร์มจองห้องประชุมฯ ได้ถึง 2,582 แผ่น หรือประมาณ 5 ริม คิดเป็นเงินมูลค่า 625 บาท
มีการเชื่อมโยงกับเครื่องมือคุณภาพมิติคุณภาพอย่างไร (Safety, Timely, Efficiency Effectiveness, Equity, Patient Center) 1. ด้านประสิทธิภาพ : การจองห้องที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 2. ด้านประสิทธิภาพ : การประหยัดทรัพยากรกระดาษและลดต้นทุนจากการใช้หมึกพิมพ์แบบฟอร์มจองห้องประชุม 3. ด้านผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง : การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทันเวลาใช้งาน รวดเร็ว ทำให้คล่องตัวในการบริหารจัดการห้องประชุมได้อย่างต่อเนื่องกับส่วนงานอื่นต่อไป และไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง 4. ด้านความปลอดภัย : ลดความเสี่ยงด้านข้อมูลสูญหาย หรือลดความเสี่ยงที่ข้อมูลถูกแก้ไขโดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง
การเผยแพร่/ขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ ภายใน/ภายนอกคณะฯ (พร้อมแนบหลักฐานการนำไปใช้ เช่น ภาพถ่าย รายงานการประชุม WI ไฟล์นำเสนอ วิดีโอ เป็นต้น) 1. วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการห้องประชุม อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ หมายเลขเอกสาร WI-556 2. คู่มือจองห้องประชุมออนไลน์ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ หมายเลขเอกสาร M-WI-556/01 3. คู่มือจองห้องประชุมออนไลน์ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ (ฉบับผู้ปฏิบัติงาน)” หมายเลขเอกสาร M-WI-556/02 4. หนังสือเวียนแจ้งยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะฯ เพื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบจองห้องประชุมออนไลน์ผ่านเครือข่าย Intranet ของคณะฯ อ้างถึงหนังสืองานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ เลขที่ 174/2563 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2563 เรื่อง ประชาสัมพันธ์ระบบการจองห้องประชุมออนไลน์ (เข้าระบบได้ตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2563 ผ่าน Intranet / Link/ QR Code) และหนังสือเลขที่ 69/2565 ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2565 เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์การอัปเดต “ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ภายในอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์” เพื่อตอบสนองการให้บริการห้องประชุมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยหนังสือเลขที่ 69/2565 ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการใช้งาน ดังนี้ - แนบไฟล์เอกสารได้ - ผู้จองห้องประชุมสามารถแก้ไขข้อมูลการจองห้องประชุมได้ ก่อนขั้นตอนที่ Admin Approve การขอใช้ห้องประชุม - เพิ่มความปลอดภัยโดยใช้รหัสบุคคลและรหัสผ่านเดียวกับ HC-I Service - ลดการรั่วไหลข้อมูลรหัสบุคคลและชื่อ-นามสกุล เพราะระบบจองห้องประชุมออนไลน์จะจดจำข้อมูลตั้งแต่ลงชื่อเข้าใช้งาน 5. สื่อสารในการประชุมหัวหน้างานศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2562
ผลงาน KM ของท่าน มีการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างไร การพัฒนากระบวนการจองห้องประชุมออนไลน์ งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของคณะฯ ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ งานเวชระเบียน ในการช่วยพัฒนาระบบการจองห้องประชุมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลงชื่อ (เจ้าของผลงาน) ด.ช. โฉมพิทักษ์ (นางสาวยาใจ เกิดพิทักษ์)
ลงชื่อ (หัวหน้า ภาค / ฝ่าย / งาน / หน่วย)..... ดร. อรุณ (นางวารีย์ อัสวเสนา)
สังกัด ...งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน...โรงพยาบาลรามารักษ์...
วัน / เดือน / ปี 11 ๑๖ ๖8