



แบบเสนอผลงาน KM AWARD ประเภท Best KM

ชื่อเรื่อง พัฒนาระบบรายงานข้อมูล RoPEX Clinic แบบ Real Time ด้วย Looker Studio

ชื่อ-สกุล นางสาวศรุชา พลอยพานิช

รหัสบุคคล 009391

หน่วยงาน งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์

เบอร์โทรศัพท์ 4938, 063-924-4915

ภาควิชา / ฝ่าย (ต้นสังกัด)

E-mail sarucha.kwang@gmail.com

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website

บริบทขององค์กรหรือบริบทของหน่วยงาน

ด้วยงานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนงานของโรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีคุณภาพด้วยมาตรฐานสากล ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีภารกิจหลัก คือ ด้านการจัดการงานสนับสนุนทั่วไป ด้านการสนับสนุนการบริการระบบพิเศษ และด้านการสนับสนุนงานวิจัยระบบบริการสุขภาพ

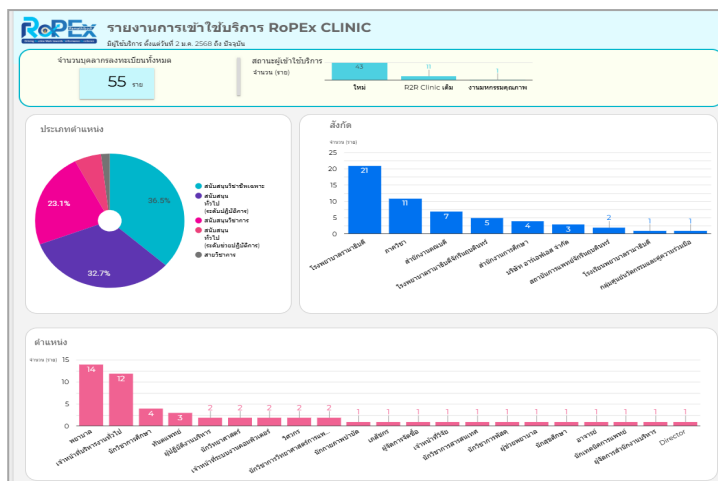
ซึ่งงานบริหารทั่วไป ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านสนับสนุนงานวิจัยระบบบริการสุขภาพ ที่มุ่งเน้นการพัฒนางานประจำของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศ (Driving Routine Work towards Performance Excellence : RoPEX) จึงสนับสนุนให้เกิดโครงการ “RoPEX Clinic” เพื่อให้บุคลากรของคณะฯ ได้พัฒนางานวิจัย งานวิจัยจากงานประจำ (R2R) รวมทั้งพัฒนาผลงานในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม งานวิเคราะห์ งานสังเคราะห์ เอกสารประกอบการบรรยาย เป็นต้น ผ่านกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสามารถต่อยอดขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นได้ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ การพัฒนางานครอบคลุมในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน มุ่งเน้นการพัฒนางานประจำของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศ

การนำ KM มาใช้ในการปรับกระบวนการหลัก (สภาพปัญหา ผลกระทบ)

การให้บริการ RoPEX Clinic เมื่อมีผู้มาใช้บริการทางหน่วยงานจะต้องดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงานให้ทางคณะกรรมการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศสู่ผลงานที่เป็นเลิศ (Driving Routine Work towards Performance Excellence : RoPEX) ทุก 3 เดือน และคณะทำงานขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศสู่ผลงานที่เป็นเลิศ ทุก 1 เดือน ตามแผนการดำเนินงานของ RoPEX ซึ่งเดิมการจัดทำฐานข้อมูลรายงานสถิติแสดงผลรูปแบบกราฟ โดยใช้ Microsoft Excel ซึ่งการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการรายงานผลสถิติการดำเนินงานของ RoPEX Clinic ในแต่ละครั้ง เช่น สถิติผู้ใช้บริการ, สถิติและข้อมูลการนัดหมาย, สถิติและข้อมูลการให้คำปรึกษา, รายงานความก้าวหน้าการจัดทำผลงานที่เป็นรูปธรรม, ข้อมูลที่ปรึกษา เป็นต้น ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และประมวลผล ภายใน 1 วัน และข้อมูลอาจไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ในทีมไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการสืบค้นรวดเร็วได้ จึงได้ทบทวนปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการรายงานข้อมูลได้รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ดังนี้ Plan: ศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อหาเครื่องมือที่เหมาะสมในการวิเคราะห์และรายงานข้อมูลได้รวดเร็วเป็นปัจจุบัน Do: เรียนรู้เครื่องมือและทดสอบ Check: ให้ทางทีมทดสอบระบบ Act: ปรับปรุงและพัฒนาระบบเพื่อหาเครื่องมือที่เหมาะสม

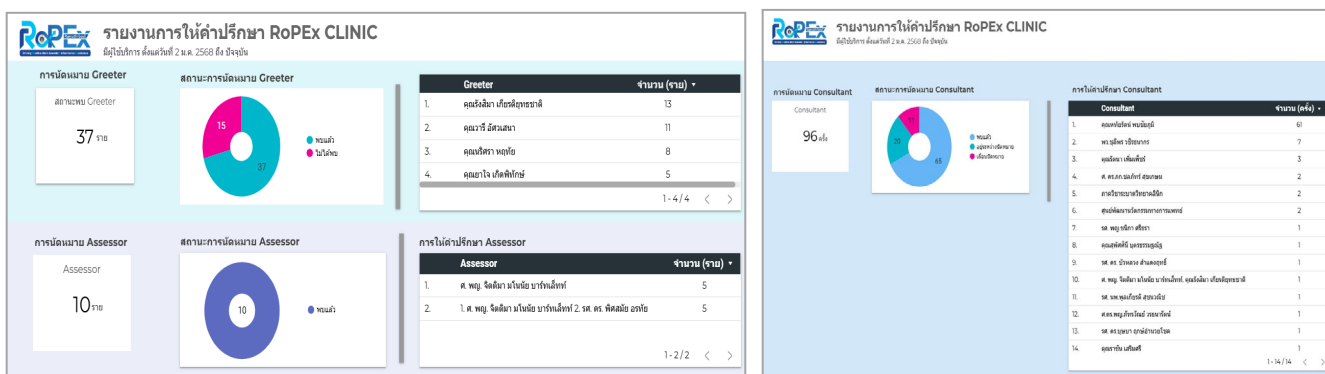
ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปรับปรุงกระบวนการจัดทำฐานข้อมูล เดิม บันทึกฐานข้อมูลในโปรแกรม Excel ปรับเป็น บันทึกฐานข้อมูลรูปแบบออนไลน์ ใน Google Sheet เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในทีม RoPEX สามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว

ปรับปรุงครั้งที่ 2 นำเครื่องมือ Looker Studio สร้างระบบรายงานสถิติการใช้บริการ RoPEX Clinic ในรูปแบบออนไลน์ โดยเชื่อมจากฐานข้อมูลใน Google Sheet สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนและรายงานข้อมูลได้แบบ **Real Time** ข้อมูลที่ได้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง ครบถ้วน ทำให้ลดระยะเวลาและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถรายงานข้อมูลได้รวดเร็ว



ปรับปรุงครั้งที่ 3 พัฒนาจัดทำฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น เพื่อวิเคราะห์และรายงานให้ครอบคลุมผลการดำเนินงาน RoPEX Clinic ได้แก่ สถิติและข้อมูลการนัดหมาย, สถิติและข้อมูลการให้คำปรึกษา, รายงานความก้าวหน้าการทำจดทำผลงาน, ข้อมูลที่ปรึกษา รวมทั้งนำผลรายงานวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน RoPEX Clinic ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด

สถิติการให้คำปรึกษา



สถิติและตารางการนัดหมายให้คำปรึกษา

ตารางการนัดหมายให้คำปรึกษา Consultant : RoPEX Clinic										
ที่ปรึกษา	เดือน	จำนวนให้คำปรึกษา	จำนวนผู้เข้ารับคำปรึกษา							
ครั้งที่	ชื่อ	นามสกุล	ตำแหน่ง	สิ่งผิด	ที่ปรึกษา	วันที่...	เวลา	สถานะ	สถานะ	ข้อมูลผู้รับคำปรึกษา
1.	RP0022	พรพิมล	โอดเจริญ	พยาบาล	ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว	คุณหญิงอรุณ พงษ์ภูมิ	-	-	-	เลื่อนนัดหมาย
2.	RP0007	สุพิชชา	ไพจิตร	ผู้จัดการจัดซื้อ	บริษัท อารมณ์ดี จำกัด	คุณหญิงอรุณ พงษ์ภูมิ	-	-	-	เลื่อนนัดหมาย
3.	RP0009	สิริลักษณ์	ชาลี	พยาบาล	ฝ่ายกายภาพบำบัดและฟื้นฟูสมรรถภาพ	พว.สุวิทย์ วัชรนากร	-	-	-	เลื่อนนัดหมาย
4.	RP0010	ภูมิพัฒน์	ดิษชาวนิชพันธ์	ทันตแพทย์	ฝ่ายทันตกรรม	รศ. พญ.ชนิดา ศิริรา	-	-	-	พบแล้ว

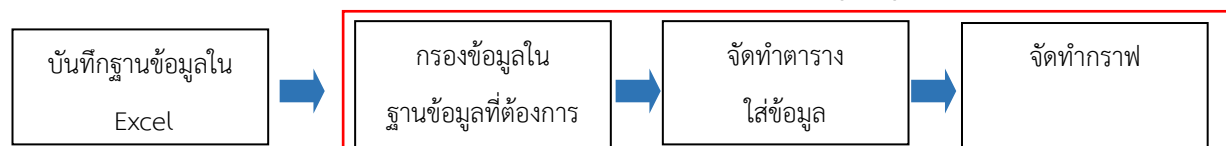
ผลลัพธ์จากการนำ KM ลงสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงาน/คณะฯ (ลดต้นทุน ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มอัตราการรอดชีวิต ลดภาวะแทรกซ้อน เพิ่มรายได้ หรืออื่นๆ โดยบอกเป็นจำนวนหรืออัตรา)

ผลการดำเนินการ กันยายน 2566 - 2568				
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	หลังการปรับปรุง	
			ปีงบประมาณ 67	ปีงบประมาณ 68
1. ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	30 นาที	420 นาที (1 วัน)	1 นาที	1 นาที
2. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1 ขั้นตอน	3 ขั้นตอน	1 ขั้นตอน	1 ขั้นตอน

การพัฒนากระบวนการรายงานข้อมูล RoPEX Clinic ทำให้วิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนได้สะดวกรวดเร็ว และรายงานผลการดำเนินการให้ที่ประชุมคณะกรรมการฯ และคณะทำงานฯ ได้รวดเร็ว มีสถิติข้อมูลรายงานแบบ Real Time ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ส่งผลให้ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในทีม RoPEX เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายเนื่องจากเป็นระบบออนไลน์ สามารถนำไปรายงานติดตามผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ ได้ขยายผลให้คณะทำงาน RoPEX ดูข้อมูลสถิติการนัดหมายให้คำปรึกษา และนำไปรายงานผลการดำเนินงานของตนเองให้ต้นสังกัดทราบ

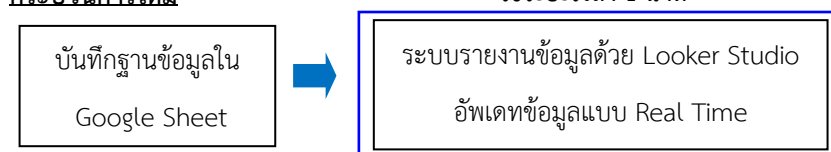
กระบวนการเดิมจัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์ประมวลผลในโปรแกรม Excel

ใช้ระยะเวลาประมาณ 420 นาที (1 วัน)



กระบวนการใหม่

ใช้ระยะเวลา 1 นาที



มีการเชื่อมโยงกับเครื่องมือคุณภาพ/มิติคุณภาพอย่างไร (Safety, Timely, Efficiency Effectiveness, Equity, Patient Center)

Safety = มีการสำรองฐานข้อมูลการดำเนินงาน RoPEX Clinic ทุกเดือน เก็บไว้ที่ Server ของคณะฯ (nas) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย
 Timely = ทำให้เจ้าหน้าที่ลดระยะเวลาการวิเคราะห์และรายงานผล, Efficiency = สามารถรายงานข้อมูลเป็นปัจจุบัน แบบ Real Time
 Effectiveness = ส่งผลให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, Equity = เจ้าหน้าที่ในทีมสามารถเข้าถึงระบบรายงานได้สะดวก ดูได้ทุกที่ทุกเวลา เนื่องจากเป็นระบบออนไลน์, Patient Center = มีระบบรายงานสถิติและข้อมูลการให้คำปรึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกให้ที่ปรึกษาเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการรายงานผลการดำเนินงานของตนเอง

การเผยแพร่/ขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ภายใน/ภายนอกคณะฯ (พร้อมแนบหลักฐานการนำไปใช้)

1. สามารถแสดงผลการดำเนินการของ RoPEX Clinic ได้แบบ Real Time ทำให้เห็นสถานการณ์ความเคลื่อนไหวได้อย่างรวดเร็ว
2. ขยายผลให้คณะทำงาน RoPEX ได้นำไปใช้เพื่อดูข้อมูลสถิติการนัดหมายให้คำปรึกษา และนำไปรายงานผลการดำเนินงานของตนเองให้ต้นสังกัดทราบ
3. เจ้าหน้าที่ทีม RoPEX สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เพื่อนำสถิติข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการรายงาน ติดตามข้อมูล ได้สะดวกรวดเร็ว และข้อมูลเป็นปัจจุบัน
4. สามารถนำระบบรายงานนี้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเผยแพร่ในเว็บไซต์งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ <https://intra9.rama.mahidol.ac.th/sdmc/administrator/Report/RoPEXclinic>

[illegible]

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) ศรใจา พลอยพานิช (นางสาวศรใจา พลอยพานิช)
ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย)..... ดร. อภิรักษ์ (นางวารีย์ อัสวเสนา)
สังกัด งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน โรงพยาบาลรามารับดี
วัน / เดือน / ปี ๒๗ ๕๖ ๖๕