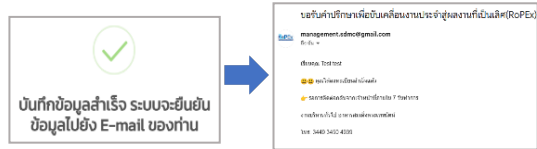




แบบเสนอผลงาน KM AWARD ประเภท KM คร่อมพันธกิจ

ชื่อเรื่อง พัฒนาระบบลงทะเบียนให้คำปรึกษา RoPEX Clinic ด้วย Google Apps Script	
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 งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนงานของโรงพยาบาลรามธิบดีอย่างมีคุณภาพ ด้วยมาตรฐานสากล ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีภารกิจหลัก คือ ด้านการจัดการงานสนับสนุนทั่วไป ด้านการสนับสนุนการบริการระบบพิเศษ และด้านการสนับสนุนงานวิจัยระบบบริการสุขภาพ ซึ่งการดำเนินงานด้านสนับสนุนงานวิจัยระบบบริการสุขภาพ ปัจจุบันสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศ (Driving Routine Work towards Performance Excellence : RoPEX) และโครงการ “RoPEX Clinic” เพื่อสนับสนุนบุคลากรของคณะฯ พัฒนางานวิจัย งานวิจัยจากงานประจำ (R2R) รวมทั้งพัฒนาผลงานในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม งานวิเคราะห์ งานสังเคราะห์ เอกสารประกอบการบรรยาย เป็นต้น ผ่านกระบวนการให้คำปรึกษาอย่างเป็นระบบกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสามารถต่อยอดขอตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้นได้ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะฯ การพัฒนางานครอบคลุมในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน มุ่งเน้นการพัฒนางานประจำของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศ การนำ KM มาใช้ในการปรับกระบวนการหลัก (สภาพปัญหา ผลกระทบ) ด้วยงานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ได้ดำเนินโครงการ “R&I Clinic” ตั้งแต่ปี 2561-2562 เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำบุคลากรทุกตำแหน่งที่สังกัดและปฏิบัติงานภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ที่มีความสนใจที่จะพัฒนางาน ซึ่งกระบวนการลงทะเบียนให้คำปรึกษา ผ่านทางโทรศัพท์หรือติดต่อโดยตรง พบปัญหา กระบวนการลงทะเบียนมีหลายขั้นตอน เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการต่อ 1 คน ประมาณ 20-30 นาที ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน เกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานค่อนข้างนาน รวมถึงบุคลากรไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเข้ารับคำปรึกษา ซึ่งสถิติผู้ใช้บริการทั้งหมด จำนวน 125 ราย ต่อมาคณะฯ ได้ขยายแผนการดำเนินงานจาก “R&I Clinic” เป็นโครงการ “R2R Clinic” ของคณะฯ และมอบหมายให้งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ เป็นผู้ดำเนินการโครงการ “R2R CLINIC” ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2566 - 30 พฤศจิกายน 2567 <u>จึงได้พัฒนาระบบลงทะเบียนให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์ ด้วย Google Apps Script</u> ปัจจุบันคณะฯ ได้ปรับรูปแบบโดยขยายการให้บริการเป็นโครงการ “RoPEX CLINIC” ครอบคลุมการบริการให้คำปรึกษาผลงานทุกรูปแบบ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2568 มีบุคลากรลงทะเบียนเข้ารับบริการ จำนวน 55 ราย (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2568) ผ่านระบบลงทะเบียนออนไลน์ ทั้งนี้ ทางงานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีกระบวนการปรับปรุง ดังนี้	

สภาพการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
ก่อนปรับปรุง: ปีงบประมาณ 2561 - 2562 ดำเนินโครงการ “R&I Clinic” ซึ่งกระบวนการลงทะเบียนให้คำปรึกษา ดำเนินการผ่านทางโทรศัพท์หรือบุคลากรติดต่อโดยตรง โดยเจ้าหน้าที่จะสอบถามข้อมูลบุคลากร และเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบฐานข้อมูลบุคลากรของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์อีกครั้ง ก่อนบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Excel และจัดเตรียมทำแฟ้มบันทึกผู้เข้ารับการศึกษา ทั้งนี้ ได้ขยายแผนการดำเนินงาน เป็นโครงการ “R2R CLINIC” ของคณะฯ โดยทางโรงพยาบาลรามธิบดี เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อ	ข้อดี: มีฐานข้อมูลบุคลากรลงทะเบียนใช้บริการ โอกาสพัฒนา: พบปัญหา กระบวนการลงทะเบียนมีหลายขั้นตอน ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ทำให้เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน และการสืบค้นเข้าถึงข้อมูลล่าช้า รวมถึงบุคลากรไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ
ปีงบประมาณ 2566 ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโครงการ “R2R CLINIC” ของคณะฯ จึงพัฒนากระบวนการลงทะเบียนให้คำปรึกษา ในรูปแบบออนไลน์ ด้วย <u>Google Apps Script</u> โดยดำเนินการ 1. จัดทำระบบลงทะเบียนด้วย Google Apps Script ใช้ในการสร้าง Web Application โดยสร้างไฟล์ Google Sheet กำหนดข้อมูลแต่ละคอลัมน์ ระบุตามแบบฟอร์ม เขียนคำสั่ง และสร้างหน้าแบบฟอร์มลงทะเบียน ด้วยภาษา HTML ใน Apps Script 2. เจ้าหน้าที่ในทีมทดสอบระบบ 1 เดือน 3. ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง ลงทะเบียนให้คำปรึกษาได้ที่เว็บไซต์ R2R Ramathibodi 4. เริ่มนำระบบมาใช้จริงวันที่ 1 กันยายน 2566 เมื่อมีบุคลากรลงทะเบียนในระบบ ข้อมูลลงทะเบียนจะบันทึกลงใน Google Sheet โดยอัตโนมัติ ทั้งนี้ ได้ติดตามการใช้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบต่อไป	ข้อดี: - ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน - เจ้าหน้าที่ในทีมสามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลลงทะเบียนได้สะดวกรวดเร็ว - บุคลากรสามารถลงทะเบียนได้สะดวก ลงทะเบียนได้ทุกที่ ทุกเวลา และรับการนัดหมายเข้ารับคำปรึกษาได้รวดเร็ว โอกาสพัฒนา: พบปัญหา การเสนอข้อมูลผู้ลงทะเบียนให้คณะกรรมการฯ พิจารณาส่งต่อที่ปรึกษา จะต้องนำเสนอรูปแบบฟอร์มให้อ่านง่าย โดยเจ้าหน้าที่จะต้องคัดลอกข้อมูลลงทะเบียนจาก Google Sheet มาใส่ในรูปแบบฟอร์ม โปรแกรม Microsoft Word ทีละราย ทำให้เสียเวลาและเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ปรับปรุงครั้งที่ 1: ปีงบประมาณ 2567 <u>ปรับปรุงระบบให้สามารถแปลงข้อมูลลงทะเบียนจาก Google Sheet เป็นรูปแบบฟอร์ม โดยอัตโนมัติ</u> ดำเนินการโดย 1. สร้างฟอร์ม ใน Google Docs เพื่อใช้เป็นแม่แบบ 2. สร้างโฟลเดอร์ PDF เพื่อเก็บไฟล์แบบฟอร์มแต่ละราย 3. เขียนคำสั่ง ใน Apps Script เพื่อสร้างปุ่ม “สร้าง PDF” ใน Google Sheet 4. เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ 5. เริ่มนำมาใช้จริง เมื่อ คลิกปุ่ม “สร้าง PDF” ระบบจะแปลงข้อมูลจาก Google Sheet เป็นรูปแบบฟอร์มแต่ละราย เป็นไฟล์ PDF โดยอัตโนมัติ มีการติดตามการใช้งาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบต่อไป	ข้อดี: เสนอข้อมูลลงทะเบียนให้คณะกรรมการฯ พิจารณาส่งต่อที่ปรึกษา ในรูปแบบฟอร์มแต่ละราย ได้สะดวกรวดเร็ว เพียงแค่คลิกปุ่ม “สร้าง PDF” ส่งผลทำให้ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โอกาสพัฒนา: พบปัญหา กระบวนการจัดเก็บข้อมูลเข้ารับการศึกษาในรูปแบบแฟ้ม มีหลายขั้นตอน สิ้นเปลืองทรัพยากรคณะฯ รวมถึงที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูลผู้เข้ารับการศึกษา ได้ล่าช้า

สภาพการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
ปรับปรุงครั้งที่ 2: ปีงบประมาณ 2568 ได้ขยายการให้บริการโดยปรับเป็น โครงการ “RoPEX Clinic” ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลผู้เข้ารับการรักษาเดิม: จัดเก็บรูปแบบแฟ้ม เป็น รูปแบบออนไลน์ บน Google Drive ตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งให้ตรงกับชื่อโฟลเดอร์ เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล ติดตามการใช้งาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบต่อไป	ข้อดี: ลดขั้นตอนในการจัดทำแฟ้มของเจ้าหน้าที่ และลดการเบิกแฟ้มได้ 100% ลดการเบิกกระดาษ A4 อีกทั้ง ที่ปรึกษาสามารถดูข้อมูลผู้เข้ารับการรักษาได้สะดวกรวดเร็ว ได้ทุกที่ทุกเวลา โอกาสพัฒนา: เพื่อลดการใช้ทรัพยากรของคณะฯ จึงพัฒนาระบบการบันทึกให้คำปรึกษา
ปรับปรุงครั้งที่ 3: ปรับปรุงกระบวนการบันทึกให้คำปรึกษา เดิม รูปแบบกระดาษ เป็น รูปแบบออนไลน์ ด้วย Google Forms เมื่อที่ปรึกษานำข้อมูลให้คำปรึกษา ผ่าน Google Forms ข้อมูลจะบันทึกใน Google Sheet และระบบจะแปลงข้อมูล เป็นไฟล์ PDF โดยอัตโนมัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะนำไฟล์ข้อมูลบันทึกให้คำปรึกษา จัดเก็บในโฟลเดอร์ผู้รับคำปรึกษา บน Google Drive เจ้าหน้าที่ติดตามการใช้งานระบบ	ข้อดี: สามารถลดการเบิกกระดาษ A4 ทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับคณะฯ ได้ และส่งผลลดขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ในการสแกนแบบบันทึกเข้ารับการรักษาในรูปแบบกระดาษ โอกาสพัฒนา: บุคลากรไม่ทราบสถานะการลงทะเบียน เมื่อบุคลากรลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว
ปรับปรุงครั้งที่ 4: พัฒนาระบบยืนยันการลงทะเบียน ด้วยการส่งอีเมลโดยอัตโนมัติ เมื่อบุคลากรลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการยืนยันว่าท่านลงทะเบียนสำเร็จ และแจ้งในอีเมลว่า “รอการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ภายใน 7 วันทำการ” ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่มีการติดตามการใช้งานเป็นระยะ เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบต่อไป	ข้อดี: ทำให้ผู้ลงทะเบียนทราบสถานะการลงทะเบียน 

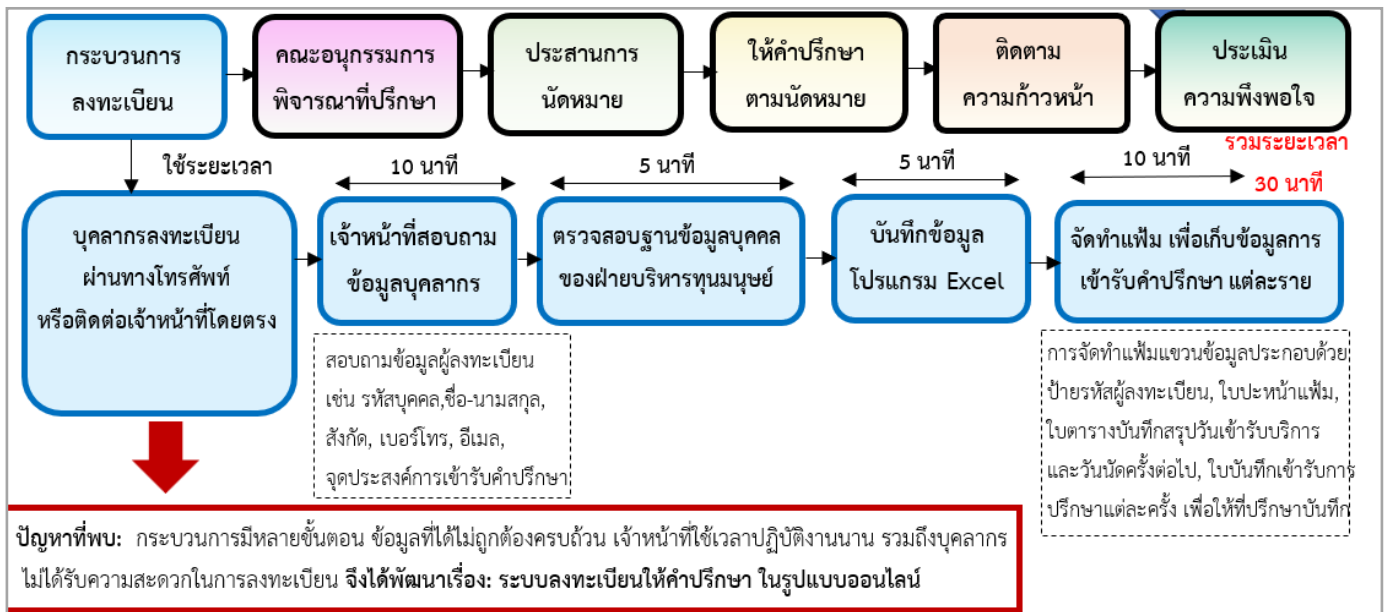
ผลลัพธ์จากการนำ KM ลงสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงาน/คณะฯ (ลดต้นทุน ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มอัตราการรอดชีวิต ลดภาวะแทรกซ้อน เพิ่มรายได้ หรืออื่นๆ โดยบอกเป็นจำนวนหรืออัตรา)

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ (โครงการ R&ICLINIC ปี 61-62)	ผลดำเนินการ (กันยายน 2566 – 2568)			
		เป้าหมาย	หลังการปรับปรุง		
			R2R CLINIC		RoPEX CLINIC
			ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 66	ครั้งที่ 2 ปีงบประมาณ 67	ครั้งที่ 3 ปีงบประมาณ 68
1. ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการลงทะเบียน	30 นาที	≤ 10 นาที	5 นาที	5 นาที	0 นาที
2. ลดจำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่กระบวนการลงทะเบียน	4 ขั้นตอน	2 ขั้นตอน	2 ขั้นตอน	2 ขั้นตอน	1 ขั้นตอน

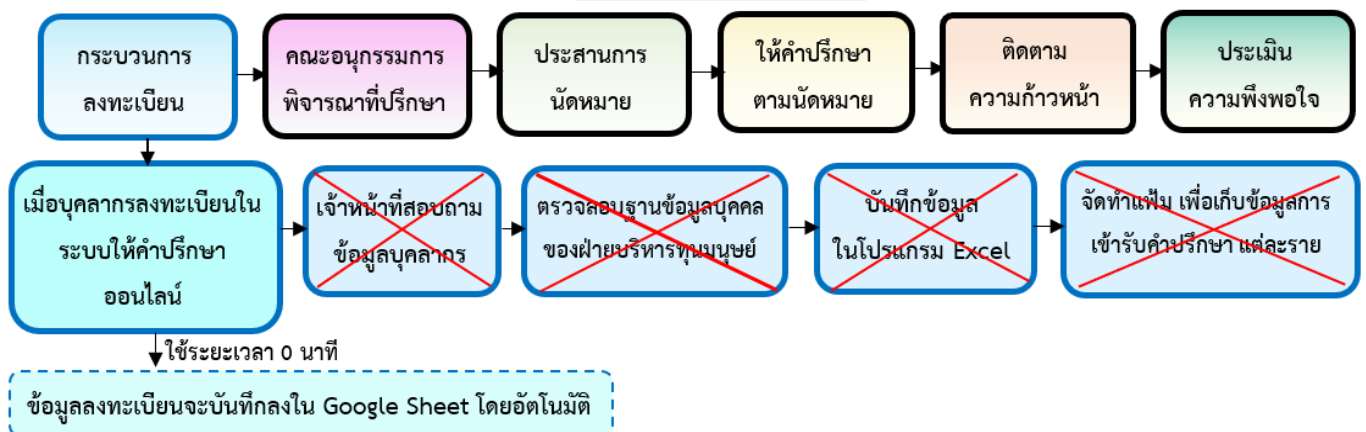
การพัฒนาระบบลงทะเบียนผู้เข้ารับการรักษาออนไลน์ ทำให้มีฐานข้อมูลลงทะเบียน ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้ลดระยะเวลาและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นและเข้าถึงข้อมูล รวมถึงบุคลากรได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการ สามารถลงทะเบียนได้ทุกที่ทุกเวลา และที่ปรึกษาเข้าถึงข้อมูลผู้เข้ารับการรักษาได้สะดวกรวดเร็ว เปิดดูได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้ง ลดการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ลดการเบิกกระดาษและแฟ้ม โดยสามารถลดใช้แฟ้ม 100% (จากจำนวนผู้ใช้บริการ 55 ราย) และลดกระดาษ จำนวน 309 แผ่น คิดเป็น 91.6% (จากจำนวนทั้งหมด 337 แผ่น)

Work System กระบวนการดำเนินงานให้คำปรึกษาการพัฒนางาน ในรูปแบบ “Clinic”

กระบวนการเดิม



กระบวนการทำงานใหม่



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

Timely = ทำให้เจ้าหน้าที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานและสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว

Efficiency = มีฐานข้อมูลลงทะเบียนถูกต้อง ครบถ้วน

Effectiveness = ส่งผลลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

Equity = บุคลากรเข้าถึงระบบการให้บริการได้ง่าย ลงทะเบียนได้ทุกที่ทุกเวลา

Patient Center = ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการลงทะเบียน

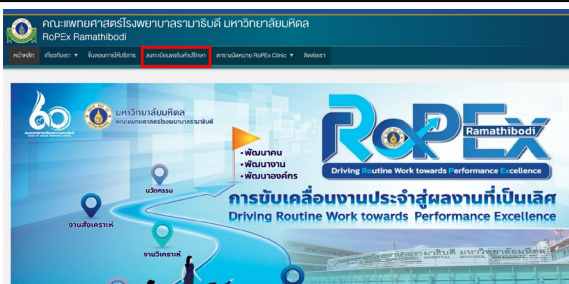
Safety = ข้อมูลผู้เข้ารับบริการ ได้มีการสำรองฐานข้อมูลไว้ที่พื้นที่จัดเก็บข้อมูล Nas ของคณะฯ ทุก 3 เดือน เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย

การเผยแพร่/ขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ภายใน/ภายนอกคณะฯ (พร้อมแนบหลักฐานการนำไปใช้ เช่น ภาพถ่าย รายงานการประชุม Wi ไฟล์นำเสนอ วิดีโอ เป็นต้น)

ระบบลงทะเบียนให้คำปรึกษา RoPEX Clinic สำหรับให้บุคลากรภายในคณะฯ ที่สนใจเข้ารับคำปรึกษาในการพัฒนางานผลงานทุกรูปแบบ โดยสามารถลงทะเบียนได้ที่เว็บไซต์อินทราเน็ต RoPEX Ramathibodi หรือสแกน QR Code ได้ที่สื่อประชาสัมพันธ์ภายในคณะฯ

เว็บไซต์ RoPEX Ramathibodi

<https://intra9.rama.mahidol.ac.th/ropep>



โปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ ทุกช่องทาง ภายในคณะฯ

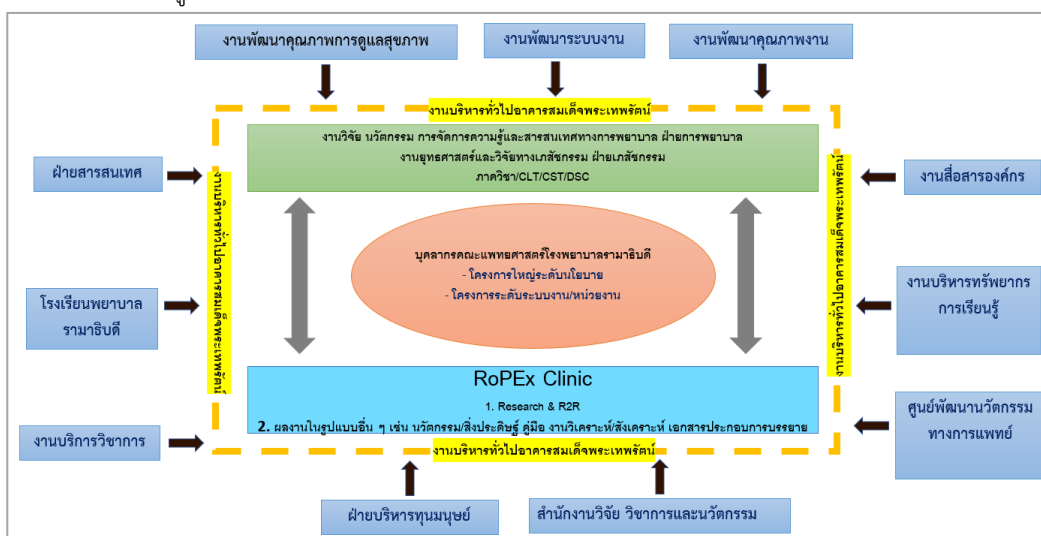


ระบบลงทะเบียนให้คำปรึกษา <https://shorturl.asia/W7EL4>



ผลงาน KM ของท่าน มีการบูรณาการข้ามพันธกิจอย่างไร (พันธกิจหลักของคณะฯ ได้แก่ การศึกษา การวิจัย บริการวิชาการ การดูแล สุขภาพ และพันธกิจสนับสนุน)

การพัฒนากระบวนการระบบลงทะเบียนให้คำปรึกษา RoPEX Clinic เป็นโครงการพัฒนาของงานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ เพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานคณะกรรมการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการดูแลสุขภาพของคณะฯ ปี 2568-2571 ซึ่งเป็นการบูรณาการร่วมกันกับหลายหน่วยงานภายในคณะฯ ได้แก่ พันธกิจการวิจัย บริการวิชาการ การดูแลสุขภาพ และ พันธกิจสนับสนุนในการพัฒนางานครอบคลุมในระดับองค์กรและระดับหน่วยงาน มุ่งเน้นการพัฒนางานประจำของหน่วยงานให้สามารถ ดำเนินการขับเคลื่อนงานประจำสู่ผลงานที่เป็นเลิศ



ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน)ศิริดา พงศอนันต์.....(นางสาวศรุตา พลอยพานิช)
ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....ดร. วัฒนา.....(นางวารีย์ อัสวเสนา)
สังกัด งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน โรงพยาบาลรามารับดี
วัน / เดือน / ปี๒๗ ๐๕ ๖๘.....