

หน่วยงาน งานคัดกรองและให้คำปรึกษา

ชื่อนวัตกรรม: HPC : Happy or not?

หลักการและเหตุผล

ด้วยงานคัดกรองและให้คำปรึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ได้รับผิดชอบการให้บริการผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินทางสูติ-นรีเวชกรรม และกุมารเวช มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัยและพึงพอใจ อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และต้องประเมินผลการดำเนินงานทุก 6 เดือน ที่ผ่านมาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเป็นการประเมินโดยใช้แบบฟอร์มกระดาษ จากนั้นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานจะรวบรวมเอกสารทั้งหมดมาทำสถิติทุก 1 เดือน เพื่อรวบรวมส่งรายงานผลดำเนินการทุก 6 เดือน ส่งผลให้การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละครั้งใช้กระดาษในการประเมินความพึงพอใจเป็นจำนวนมาก ต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำสถิติ และไม่สามารถทราบผลความพึงพอใจของผู้รับบริการได้จนกว่าจะครบรอบดำเนินการ

งานคัดกรองและให้คำปรึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี มีแนวคิดที่จะพัฒนาเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งด้านผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จึงได้นำนวัตกรรมคิวอาร์โค้ด และโปรแกรม Google Data Studio มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อลดความสิ้นเปลืองในการใช้กระดาษ และนำมาใช้ประมวลผลอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อลดระยะเวลาการทำงาน และสามารถแสดงผลแบบทันที (real-time) เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ พัฒนาระบบการแสดงผลความพึงพอใจต่อการบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ผลของการประเมินความพึงพอใจ
2. เพื่อแก้ไขปัญหาจากกระบวนการล่าช้า
3. เพื่อลดความสิ้นเปลืองกระดาษ ลดความสูญเปล่าในกระบวนการเรื่องระยะเวลาการประมวลผล

เป้าหมาย

- 1.ลดระยะเวลาในการประมวลผลข้อมูล
- 2.ลดปริมาณการใช้กระดาษ

วิธีดำเนินงาน

- 1.จัดทำโครงร่าง วัตถุประสงค์ และเหตุผลในการพัฒนา
- 2.ทบทวนสาเหตุ/ปัญหา/ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ
- 3.ออกแบบกระบวนการ
- 4.ทดลองใช้เป็นระยะเวลา 9 เดือน

5.ประเมินผล

6.สรุปผลการพัฒนาและเผยแพร่ผลงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน และลดปริมาณกระดาษ
2. สามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้าในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวชี้วัดผลลัพธ์

- 1.อัตราการใช้กระดาษที่ลดลง
- 2.จำนวนระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลดลง

คุณสมบัติของโปรแกรม Google Data Studio

คือ เครื่องมือที่ช่วยในการรายงานผล จากข้อมูลที่มีตัวเลขมากมาย อ่านค่อนข้างยาก ให้ออกมาเป็นรูปภาพเพื่ออำนวยความสะดวกโดยสามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลที่มีอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นทั้งที่มาจาก Google และไม่ใช่ Google โดยนำข้อมูลมาสร้างเป็น กราฟ, แผนภูมิ, Heat map, ตาราง, แผนที่ ฯลฯ ช่วยให้เห็นภาพข้อมูลอย่างชัดเจน สามารถแบ่งปันข้อมูลเชิงลึกได้อย่างง่ายดายและสวยงาม นอกจากนี้ผู้ใช้งานสามารถทำการแก้ไขการรายงานผลได้แบบ Real time

ข้อดีของ Google Data Studio

- 1.ไม่เสียค่าใช้จ่าย
- 2.ช่วยแก้ปัญหาคาใจหลายๆ ของฐานข้อมูลในการแสดงผล
- 3.รองรับฐานข้อมูลได้หลายรูปแบบ
- 4.ดึงข้อมูลได้แบบ Real time ไม่ต้องนำข้อมูลมารวบรวมเอง
- 5.เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา
- 6.จำกัดการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละส่วนได้
- 7.สร้างการนำเสนอที่หลากหลายสวยงามง่ายต่อการใช้งาน
- 8.สามารถแชร์ให้เพื่อนร่วมงานรวมถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและ Responsive ในทุกอุปกรณ์

แผนการสร้างนวัตกรรมคิวอาร์โค้ด และโปรแกรม Google Data Studio

แผนการสร้างนวัตกรรมคิวอาร์โค้ดและโปรแกรม Google Data studio งานคัดกรอง-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5
เรื่อง HPC 5:Happy or not?

[illegible]แบบเดิม

แจกแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยให้ผู้มารับบริการประเมิน แล้วนำข้อมูลมาลงในโปรแกรม MS excel เพื่อวิเคราะห์ผล

[illegible]

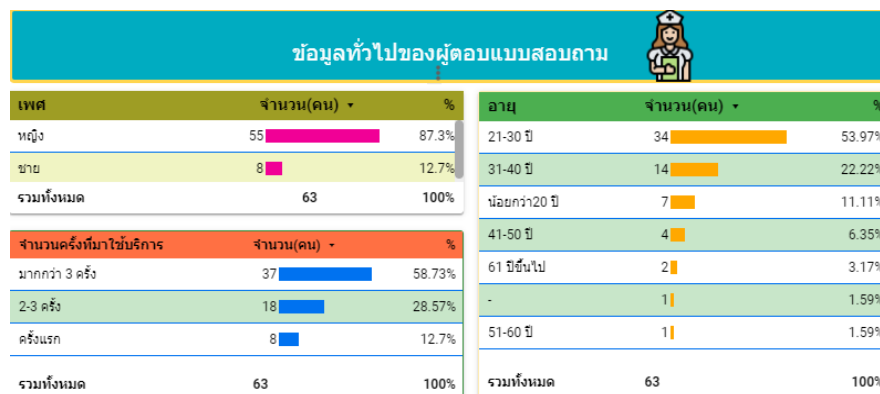
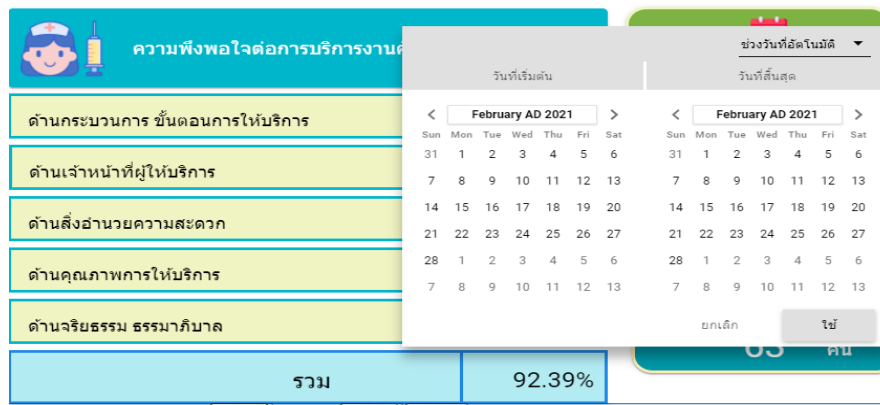
แบบใหม่

1. ให้ผู้รับบริการประเมิน โดยใช้คิวอาร์โค้ด →



2. ผู้รับบริการและผู้เก็บข้อมูลสามารถดูข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งได้แปรผลแบบทันที (real-time) หลังจากที่ใช้สแกนคิวอาร์โค้ดและโปรแกรม Google Data Studio จะแสดงผลดังนี้





อาชีพ	จำนวน(คน)	%
ค้าขาย	21	33.33%
รับจ้าง	13	20.63%
ข้าราชการ	12	19.05%
แม่บ้าน	5	7.94%
เกษตรกร	2	3.17%
-	2	3.17%
รวมทั้งหมด	63	100%

การศึกษา	จำนวน(คน)	%
ปริญญาตรี	30	47.62%
มัธยม	22	34.92%
ไม่ได้เรียน	5	7.94%
สูงกว่าปริญญาตรี	4	6.35%
ประถมศึกษา	1	1.59%
-	1	1.59%
รวมทั้งหมด	63	100%

อาชีพ	จำนวน(คน)	%
พนักงาน	1	1.59%
พนักงานเอกชน	1	1.59%
นักศึกษา	1	1.59%
พนักงานบริษัท	1	1.59%
ข้าราชการบำนาญ	1	1.59%
ช่างเสริมสวย	1	1.59%
รวมทั้งหมด	63	100%

จัดทำโดย นางนันทวัน ธัญปรางนิติกุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานคัดกรอง-ฉุกเฉิน
นางรุ่งนภา พฤกษา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานให้คำปรึกษา-HL
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี