

## ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ Suandok VOC Free Text

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน การนำผลงานนวัตกรรม Suandok AI Sentiment Analysis ที่พัฒนาขึ้นจาก ประสบการณ์การทำงาน และความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มาช่วยในการปรับระบบการจัดการข้อมูลเสียงสะท้อนของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และมีความปลอดภัยของข้อมูล

ชื่อผู้จัดทำ นางสาวนงพงา อัมพาคผล

สังกัดหน่วยงาน, ส่วนงาน ศูนย์บริหารจัดการข้อมูล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้มีระบบการรับฟังเสียงของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ที่เป็นการสแกน QR Code ให้คะแนนความพึงพอใจ และมีข้อเสนอแนะที่เป็นข้อความ Free Text ประมาณ 1,000 ข้อความ/เดือน ซึ่งข้อความเหล่านี้ จะถูกคัดแยกตามหน่วยงาน พิมพ์ลงกระดาษ ส่งให้ประธานคณะกรรมการด้านผู้ป่วย และผู้รับผลงานโรงพยาบาลพิจารณา และใส่ซองปิดผนึกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกสัปดาห์ บางครั้งอาจเกิดความล่าช้า การสูญหาย และไม่มีช่องทางในการตอบกลับ

คณะกรรมการด้านผู้ป่วยและผู้รับผลงานโรงพยาบาล ได้เห็นความสำคัญของข้อความ Free Text ของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ นอกเหนือจากการรับฟังแล้ว ยังต้องการนำข้อเสนอแนะเหล่านั้น มาใช้ในการบริหารจัดการ การบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลในดวงใจ

จึงเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ทั้งที่เป็นกลุ่มผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้ป่วยและผู้รับผลงานโรงพยาบาล บุคลากรหน้างาน และบุคลากรในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูล (API Platform) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ VOC Free Text ได้อย่างเป็นระบบ และใช้งานได้จริง

### วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างระบบการเชื่อมต่อของข้อมูลเสียงสะท้อนของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ให้สามารถจัดการเสียงสะท้อนของผู้ป่วย/ผู้รับบริการได้ครอบคลุม เป็นระบบ และใช้งานได้จริง

### วิธีการ/กระบวนการ (Routine to Research to Routine)

1. การทำความเข้าใจกับภาระงานด้านการจัดการข้อความ VOC Free Text (Routine)
  - มีการคัดแยกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยบุคลากรที่รับผิดชอบ และประธานคณะกรรมการฯ แล้ว จัดพิมพ์ ใส่ซองปิดผนึกส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุก 1-2 สัปดาห์
  - ยังไม่มีระบบการบันทึกว่า ข้อความนั้น ๆ เป็นคำชม หรือข้อร้องเรียน และข้อความนั้น ๆ เป็นประเด็นเกี่ยวกับเรื่องอะไร

2. การพัฒนานวัตกรรม (Routine to Research)
  - การพัฒนานวัตกรรม Suandok AI Sentiment Analysis เพื่อใช้ทำนายความรู้สึกของข้อความ VOC Free Text ว่าเป็นเชิงบวก หรือลบ ตาม %Positive และ %Negative
  - บุคลากรที่รับผิดชอบ (Admin) สามารถคัดเลือกเฉพาะที่เป็นเชิงลบ มาพิจารณาจัดการก่อนได้
3. การนำนวัตกรรมมาใช้งานจริง (Research to Routine)
  - 3.1 มีการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูล (API Platform) ระหว่างโปรแกรม Happinometer (รับข้อมูลจากการสแกน QR Code) โปรแกรมรายงานความเสี่ยง (การจัดการข้อความ Free Text) โปรแกรมนวัตกรรม Suandok AI Sentiment Analysis (การทำนายความรู้สึกของข้อความ) และโปรแกรม QlikSense (การแสดงผลการจัดการ VOC Free Text) โดยมีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้
    - 3.1.1 ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ สแกน QR Code และพิมพ์ข้อความ Free Text เข้าโปรแกรม Happinometer
    - 3.1.2 การส่งข้อความ VOC Free Text จากโปรแกรม Happinometer ไปยังโปรแกรมรายงานความเสี่ยง
    - 3.1.3 การส่งข้อความ VOC Free Text จากโปรแกรมความเสี่ยง ไปยังนวัตกรรม Suandok AI Sentiment Analysis ทำนาย %Positive และ %Negative
    - 3.1.4 โปรแกรมรายงานความเสี่ยงส่งข้อความ VOC Free Text ไปยังต้นสังกัดของหน่วยงานที่เป็นเจ้าของ QR code โดยหัวหน้างานจะทำหน้าที่เป็น Admin ในการบริหารจัดการข้อความนั้น ๆ ได้เลย โดยไม่ต้องรอการพิมพ์ข้อความลงกระดาษ ใส่ซองปิดผนึก เนื่องจากโปรแกรมรายงานความเสี่ยงมีความปลอดภัยและสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าถึงข้อมูลได้
      - ตัวอย่าง เช่น ถ้า QR Code เป็นของ หอผู้ป่วยพิเศษสุจิตโน 13 โปรแกรมรายงานความเสี่ยง จะส่งให้หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษเฉพาะทาง (Admin) พร้อมผลการทำนายว่า เป็น เชิงบวก (คำชมเชย) หรือเชิงลบ (ข้อร้องเรียน)
      - หัวหน้างาน (Admin) สามารถตรวจการทำนายของ AI และสามารถแก้ไขได้ หากการทำนายนั้น ๆ ไม่ถูกต้อง โดยสามารถเลือกได้ว่า เป็นคำชมเชย ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ ระบบจะบันทึกการแก้ไขของ Admin ไว้ หากการทำนายยังมีความผิดพลาดอยู่มาก สามารถนำข้อมูลที่ Admin ปรับแก้ไขไปสอน AI ได้ เพื่อให้การทำนายแม่นยำขึ้น
      - หัวหน้างาน (Admin) สามารถเลือกได้ว่า ข้อความนั้น ๆ เป็นเรื่องอะไร เช่น เป็นพฤติกรรมของบุคลากร ระบบบริการ หรือสิ่งแวดล้อม
      - หัวหน้างาน (Admin) สามารถ เลือกส่งต่อให้หน่วยงานในสังกัดได้ เช่น ส่งต่อให้หอผู้ป่วยสุจิตโน 13 ได้ หรือถ้าข้อความนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง เช่น เป็นเรื่องที่จอตรก ก็สามารถส่งต่อไปยังหน่วยงานนอกสังกัด กรณีนี้ คือเลือกส่งต่อ งานอาคารสถานที่ ได้เลย
      - หัวหน้าหอ/หน่วย/งานที่เกี่ยวข้องจะได้รับ VOC Free Text ตามการส่งต่อ และสามารถบันทึกการแก้ไข การดำเนินการแก้ไข ในโปรแกรมรายงานความเสี่ยงได้
4. โปรแกรม QlikSense จะรวบรวมข้อมูลในการจัดการ VOC Free Text ในโปรแกรมรายงานความเสี่ยงออกมาในภาพรวม

5. การสื่อสาร เพื่อให้ ระบบการบริหารจัดการ Suandok VOC Free Text สามารถใช้งานได้จริง
- การสื่อสารในคณะกรรมการฯ ระดับต่าง ๆ
- การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
  - กลุ่มเป้าหมายหลักคือหน่วยงานของโรงพยาบาล: หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วย/หอผู้ป่วย
  - การเข้าไปจัดการข้อความ VOC Free Text เป็นรายกรณีในโปรแกรมรายงานความเสี่ยง
  - การเข้าดูข้อมูลการจัดการ VOC Free Text ในภาพรวมผ่านโปรแกรม QlikSense

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ คณะกรรมการด้านผู้ป่วยและผู้รับผลงานโรงพยาบาล หัวหน้าภาค/งาน หัวหน้าหน่วยงาน/หอผู้ป่วย ในการเข้ามาใช้ระบบ โดยเฉพาะหน่วยงานนำร่อง เช่น ฝ่ายการพยาบาล งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน งานโภชนาการ เป็นต้น
- ความร่วมมือของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ร่วมมือกันพัฒนาระบบเชื่อมต่อข้อมูล (API Platform)

### ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- Paperless: สามารถลดการใช้กระดาษในการส่งต่อข้อมูลได้
- Data Security: ลดการสูญหายของข้อมูล และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น ผ่านทางโปรแกรมรายงานความเสี่ยง ทดแทนระบบกระดาษใส่ซองปิดผนึก
- Lean & Real Time: สามารถลดขั้นตอนในการส่งข้อมูล ข้อความ VOC Free Text จะส่งถึงหัวหน้าภาค/งาน (Admin) ได้ทันที ที่ผู้ป่วยพิมพ์เข้าระบบ และผ่านการทำนายโดย AI (Update ข้อมูลเข้าโปรแกรมรายงานความเสี่ยงทุก 1 ชั่วโมง)
- Knowledge Sharing: การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ที่นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรม การนำนวัตกรรมสู่การใช้งานจริงที่ยังต้องมีการประชุม ปรึกษาหารือ และการปรับปรุงระบบการทำงาน

### คำสืบค้น (ไม่เกิน 6 คำสืบค้น)

- VOC Free Text Management
- AI sentiment Analysis
- Knowledge Sharing