

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ

ชื่อเรื่องนำเสนอ การบริหารต้นทุนด้วยเทคนิค Cost variance analysis โดยใช้ โปรแกรม Tableau

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด 6.การจัดการกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน งานประเมินต้นทุน ฝ่ายการคลัง และงานบริการสารสนเทศและฝึกอบรม ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่อยู่ เลขที่ 2 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พชรานนท บางกอกน้อย กทม.10700

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1) นางสาวยมลพร ไช้ธารา นักวิชาการเงินและบัญชี

โทร. 089-1117503 sujira\_yamon@hotmail.com

2) นายชัยนันท์ บุตรน้ำเพชร นักวิชาการคอมพิวเตอร์

โทร 081-5593690 chaiyanun.bot@mahidol.ac.th

3) นางหนึ่งฤทัย ต่อสุวรรณ พยาบาล

โทร. 081-4485225 nungruethai\_ts@hotmail.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) เป็นองค์กรที่วางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเป็นเลิศอย่างยั่งยืน โดยหนึ่งในกลยุทธ์ที่ใช้คือการขับเคลื่อนองค์กรด้วยระบบสารสนเทศ (Develop IT-driven Organization) ใช้ระบบสารสนเทศในการทำงานทั้งในระดับ Operation (เช่น การบันทึกเวชระเบียน การบันทึกสถิติบริการ ฯลฯ) และระดับการวิเคราะห์ข้อมูล (เช่น โปรแกรม Business intelligence, โปรแกรม Qlikview, โปรแกรม Tableau ฯลฯ)

2) มีกระบวนการการกำหนดอัตราค่าบริการบนพื้นฐานของการคำนวณต้นทุนอย่างชัดเจน โดยภาควิชาผู้ให้บริการเป็นผู้วางแผนสถิติบริการ

3) มีกระบวนการติดตามผลของกิจกรรมบริการที่ผ่านมาคำนวณต้นทุนแล้วอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและประกอบการบริหารระดับนโยบาย

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) สามารถแสดงรายงานเปรียบเทียบแผน-ผลของรายการที่คำนวณต้นทุน ได้อย่างสม่ำเสมอ ทุกครั้ง

2) มีการนำผลสถิติ (Actual output) มาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการวางแผนงบประมาณจัดซื้อครุภัณฑ์/ วัสดุเวชภัณฑ์การแพทย์อย่างสม่ำเสมอทุกปี

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต  ไม่อนุญาต (ส่งประกวดแบบ Progressive Learner จึงไม่ได้เลือก)

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต

บทคัดย่อ (Abstract)

การบริหารต้นทุนด้วยเทคนิค Cost variance analysis โดยใช้ โปรแกรม Tableau  
งานประเมินต้นทุน ฝ่ายการคลัง และงานบริการสารสนเทศและฝึกอบรม ฝ่ายสารสนเทศ  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นโรงพยาบาลและโรงเรียนแพทย์แห่งแรกที่ใหญ่และเก่าแก่ที่สุดของประเทศไทย ก่อตั้งมากกว่า 130 ปี ให้บริการผู้ป่วยจำนวนมาก โดยมีการพัฒนาบริการด้านการแพทย์เพิ่มขึ้นอย่างมา กกมาย เพื่อมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับการบริการที่เหมาะสมกับโรค อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าถึงได้จริง โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นแกนกลางในการบันทึกค่ารักษาพยาบาล (Paperless) ปัจจุบันระบบสารสนเทศที่คณะฯ ใช้ในการบันทึกค่ารักษาพยาบาลตามรายการบริการด้านการแพทย์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระบบงานหลัก ซึ่งมีการบันทึกข้อมูลและมี Master data ในการให้บริการ ดังนี้

ระบบงานที่ใช้บันทึกค่ารักษาพยาบาล	จำนวนรายการบริการ (Master data): Item
1. ระบบเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน	12,427
2. เก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	2,489
3. เก็บค่ารักษาพยาบาลในห้องผ่าตัด	14,108
4. เก็บค่ารักษาพยาบาลแล็บห้องปฏิบัติการ	3,079
<b>รวม</b>	<b>32,103</b>

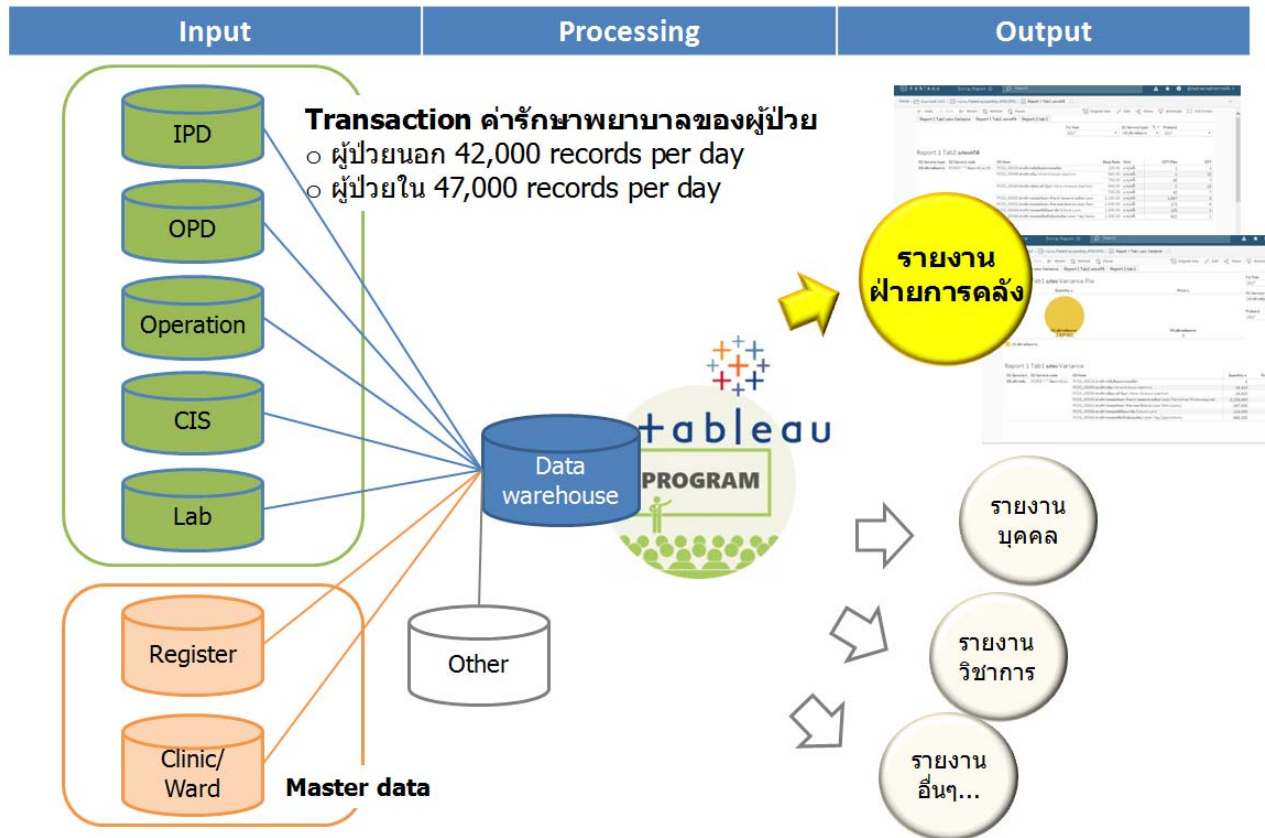
รายการบริการด้านการแพทย์เหล่านี้ ต้องผ่านกระบวนการพิจารณา “กำหนดอัตรา” จากคณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้บริหารทั้งในระดับโรงพยาบาลและระดับคณะฯ ก่อนจะประกาศอัตราค่าบริการได้ โดยต้องรับการค้านวน ต้นทุนจากหน่วยงานส่วนกลางของคณะฯ ทุกครั้ง คณะฯ วางแผนการทบทวนอัตราค่าบริการ เพื่อความเป็นธรรม ต่อสังคม และเพียงพอต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนทุกๆ 3 ปี ซึ่งกำหนดเป็น “ข้อตกลงการปฏิบัติการ” กับหน่วยงานผู้ ให้บริการ (ภาควิชาต่างๆ)

กระบวนการคำนวณต้นทุนจะต้องเป็นความร่วมมือระหว่างภาควิชาผู้ให้บริการในการวางแผนสถิติ (คาดการณ์อนาคต หรือการเทียบเคียงกับสถิติอดีตที่ผ่านมา) กับงานประเมินต้นทุนที่เป็นผู้นำข้อมูลต้นทุนจาก ระบบEnterprise Resource Planning (ERP) มาคำนวณและต้องมีการติดตามสถิติการให้บริการเพื่อประเมินผล การดำเนินการในรายรายการ (by Item) นั้นๆ ในอดีตที่ผ่านมา หน่วยงานส่วนกลางไม่สามารถให้ข้อมูลสถิติบริการ ได้อย่างสม่ำเสมอ การรวบรวมข้อมูลสถิติราย item แต่ละครั้งใช้เวลานาน (มากกว่า 3 เดือน) ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นภาพรวมของสถิติราย item ได้ บ่อยครั้งที่มีหลายหน่วยงานเก็บบันทึกสถิติ item เดียวกัน แต่ได้สถิติที่ไม่เท่ากัน เนื่องจากช่วงเวลาและการกำหนดนิยามที่ต่างกัน

เพื่อให้ข้อมูลการให้บริการระดับ Item รายละเอียดระดับปฏิบัติการ (Transaction) ที่มีจำนวนมหาศาล เหล่านี้ (ผู้ป่วยนอก 42,000 records ต่อวัน ผู้ป่วยใน 47,000 records ต่อวัน) ถูกจัดเก็บในส่วนกลาง และสามารถ ประมวลผลออกมาได้อย่างรวดเร็ว ฝ่ายสารสนเทศจึงมีการนำระบบ Tableau มาใช้ในการจัดการ ให้การฝึกอบรม แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเข้าใจในเนื้อหาของตนเอง จนสามารถก่อเกิดรายงานเพื่อการทำงานและการบริหาร

จัดการอย่างแท้จริง ฝ่ายการคลังก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีการนำ Tableau มาใช้ในการประมวลผล โดยรายงานหนึ่งในนั้นคือ “รายงานการติดตามแผน / ผล รายการที่ประกาศอัตราค่าบริการ” รายงานนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลราย item ที่ภาควิชาและงานประเมินต้นทุนได้ร่วมมือกันคำนวณต้นทุนไว้ โดยจะมีรายละเอียดที่จำเป็นครบถ้วน เช่น รายการบริการพร้อมรหัสบริการ ต้นทุนต่อหน่วย อัตราค่าบริการ สถิติที่วางแผน สถิติที่เกิดขึ้นจริง ระยะเวลากำหนดการใช้งาน ความพร้อมของข้อมูลเหล่านี้ ทำให้สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความต่าง (Plan / Actual variances) เพื่อแสดงผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่สนใจ ทั้งในภาพรวม และการลงรายละเอียด by item

## ภาพแสดงการทำงานของโปรแกรม Tableau



รายงานนี้สามารถประมวลแสดงผลได้ทุกครั้งที่มีการเรียกรายงาน โดยเป็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งคณะฯ Interface เข้ามาอัตโนมัติ อย่างสม่ำเสมอทุกวัน ทำให้

- 1) ภาควิชาสามารถเห็นข้อมูลการให้บริการ by item ที่สนใจ ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ตรงกันเท่ากันทั้งคณะฯ
- 2) ผู้บริหารของโรงพยาบาลและงานประเมินต้นทุนสามารถนำสถิติบริการเหล่านี้มาใช้ในการคำนวณและติดตาม หากพบvariances เกินกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก็สามารถนำรายการกลับมาทบทวนร่วมกับภาควิชาผู้ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็วขึ้น
- 3) คณะฯ และ ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถมองเห็นภาพรวมและขนาดของปัญหา สามารถนำข้อมูล variances มาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่ม/ ลด/ ปรับปรุงงานบริการในระดับ by item โดยเป็นการบริหาร by fact