

กลยุทธ์ฝ่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ปี 2569

Key Theme	Level 1 Vision & Corporate Strategic Direction	Level 2 Strategies	ผู้รับผิดชอบ	Level 3 Action Plans
5. Digital Transformation	ขับเคลื่อนโรงพยาบาลสู่ Smart Hospital โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดงานเอกสาร กระตุ้นประสิทธิภาพผู้ป่วย และสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ปลอดภัย และตรวจสอบได้	1) วาง Digital Foundation 2) ทำ Data Integration เป็นศูนย์กลาง 3) เปลี่ยนงานเอกสารเป็น Paperless Workflow 4) สร้าง Digital Patient Journey 5) ส่งเสริมการใช้ AI ในงานประจำ 6) กำกับด้วย Data Governance & Cyber Security		<div>Quarter 1 – จัดระเบียบระบบพื้นฐานและข้อมูล</div> <div>- สร้างระบบและข้อมูลปัจจุบัน (HIS/Finance/Lab/PACS/HR)</div> <div>- ออกแบบ Data Structure + Data Dictionary</div> <div>- กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (RBAC) ตาม PDPA</div> <div>- ตั้ง Shared Drive / DMS พร้อมโครงสร้างไฟล์เดอรัมาตรฐาน</div> <div>-อบรมพนักงานในการใช้งาน Cloud / Shared Drive อย่างถูกต้อง</div> <div>Quarter 2 – เปลี่ยนแบบฟอร์ม &amp; งานอนุมัติให้เป็น Digital Workflow</div> <div>- คัดเลือกแบบฟอร์ม 10–30 รายการแรกทีแปลงเป็น E-Form ได้ทันที</div> <div>- ใช้ AppSheet / Google Form + Line Notify สำหรับอนุมัติ</div> <div>- ทดลองใช้ Digital Signature ภายใน</div> <div>- เริ่มทำ Paperless Dashboard ติดตามปริมาณการพิมพ์รายแผนก</div> <div>Quarter 3 – บูรณาการข้อมูลและสร้าง Dashboard ผู้บริหาร</div> <div>- เชื่อมข้อมูล HIS → Data Warehouse / Data Lake</div> <div>- จัดทำ Dashboard: OPD/IPD Census, Revenue/Cost, Patient Flow</div> <div>- ทดสอบใช้งาน AI ในงานประจำ (สรุปรายงาน, เขียนข้อความ, แปลเอกสาร)</div> <div>- เริ่มใช้ Phishing Simulation และวัด Cyber Hygiene Score รายแผนก</div> <div>Quarter 4 – Digital Patient Journey (รองรับ HIS ใหม่)</div> <div>- Tablet ลงทะเบียน / ลายเซ็น Consent / Pre-op / Screening แบบ Digital</div> <div>- แสดง Queue + Patient Flow Dashboard ที่หน่วยบริการ</div> <div>- สรุปผลลดกระดาษ ≥ 50% และประหยัดงบประมาณที่เกิดขึ้นจริง</div> <div>- ดำเนินการ Internal Audit ด้าน Data Governance + Digital Trace</div>
5.1 โครงการเปลี่ยนระบบ HIS (HIS Modernization & Integration Program)  Clinical excellent	ยกระดับระบบสารสนเทศโรงพยาบาลสู่ HIS รุ่นใหม่ รองรับบริการผู้ป่วยครบวงจร เชื่อมโยงข้อมูลตามมาตรฐาน (HL7/FHIR), ปลอดภัยตาม PDPA, รองรับ Digital Patient Journey และสนับสนุนการตัดสินใจด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง	1) ทำ Requirement & เลือก Vendor อย่างเป็นทางการ 2) วาง Data & Integration Architecture กลาง 3) ทำ Data Migration + Data Cleansing 4) ออกแบบ Digital Workflow และลดกระดาษ (Paperless) 5) อบรมบุคลากรและสร้าง Super User ทีมแผนก		<div>Quarter 1 – PLAN &amp; ALIGN (6–12 สัปดาห์)</div> <div>- ตั้งคณะกรรมการเปลี่ยน HIS (Clinical + Operation + IT)</div> <div>- จัดประชุมหรือสำรวจระบุนีปัญหา Pain Points ระบบเดิม</div> <div>- เก็บ Requirement จากแพทย์ / พยาบาล / เวชระเบียน / การเงิน และแผนกเกี่ยวข้อง</div> <div>-จัดทำ Request for Proposal(RFP) และ Checklist เปรียบเทียบ Vendor</div>

กลยุทธ์ฝ่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ปี 2569

Key Theme	Level 1 Vision & Corporate Strategic Direction	Level 2 Strategies	ผู้รับผิดชอบ	Level 3 Action Plans
	ขับเคลื่อนโรงพยาบาลสู่	6) วาง Cybersecurity & High Availability		<div>- คัดเลือก 2–3 Vendor เข้าสาธิต + ทดสอบ Scenario จริง</div> <div>Quarter 2 – SELECT &amp; DESIGN (8–16 สัปดาห์)</div> <div>- เลือก Vendor และลงนามสัญญา</div> <div>- ทำ System Blueprint: Flow งาน → ระบบใหม่</div> <div>- ออกแบบ Data Architecture + Integration (HIS↔LIS↔PACS↔Finance)</div> <div>- ตั้งทีม Data Cleansing (จัดรูปแบบ HN, MRN, ICD, Billing Code)</div> <div>- วางโครงสร้าง Shared Drive + สิทธิ์เข้าถึงตาม PDPA</div> <div>Quarter 3 – BUILD &amp; MIGRATE (Pilot) (12–20 สัปดาห์)</div> <div>- ติดตั้งระบบ HIS ใหม่ใน Test Environment</div> <div>- พัฒนา Interface HL7 / FHIR เชื่อม Lab, PACS, Finance, E-Claims, Queue</div> <div>- เริ่ม Data Migration รอบที่ 1 (ไม่ใช่ Cut-over)</div> <div>- สร้าง Digital Workflow เช่น:<ul style="list-style-type: none"><li>• Consent ลง Tablet</li><li>• OPD/IPD Nursing Note แบบ Digital</li></ul></div> <div>- อบรม Super Users ตามแผนก</div> <div>Quarter 4 – GO-LIVE PREP &amp; TRAIN (8–12 สัปดาห์)</div> <div>- Data Migration รอบสุดท้าย + ตรวจสอบความถูกต้อง</div> <div>- จัด Training ตามบทบาท (Role-based Training): แพทย์ / พยาบาล / เวชระเบียน / การเงิน</div> <div>- จัดทำคู่มือสั้น “How to Use HIS แบบ 1 หน้า” ติดใน Workstation</div> <div>- ทำ Simulation Day / Mock OPD / Mock IPD</div> <div>Quarter 5 – GO-LIVE &amp; STABILIZE (4–8 สัปดาห์)</div> <div>- เปิดใช้งานจริง (Go-Live)</div> <div>- ตั้ง War Room 24/7 (ทีม Support ประจำทุกหน่วยบริการ)</div> <div>- แก้ไขปัญหาแบบ Real-time</div> <div>- ติดตาม SLA ของ Vendor</div> <div>Quarter 6 – OPTIMIZE &amp; IMPROVE (ต่อเนื่อง)</div> <div>- ปรับ Flow ให้เหมาะสมกับงานจริงหลังใช้งาน</div> <div>- ติดตั้ง Dashboard บริหาร (Census, Revenue, LOS, Patient Flow)</div> <div>- ทำ Audit PDPA + Digital Trace + User Access Review รายไตรมาส</div>

กลยุทธ์ฝ่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ปี 2569

Key Theme	Level 1 Vision & Corporate Strategic Direction	Level 2 Strategies	ผู้รับผิดชอบ	Level 3 Action Plans
	ขับเคลื่อนโรงพยาบาลสู่			
<div>5.2โครงการพัฒนาระบบ CRM (Customer Relationship Management Program)</div> <div>Customer experience</div>	สร้างระบบบริหารความสัมพันธ์กับผู้ป่วยและลูกค้ากลุ่มองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความผูกพัน (Patient Loyalty), เพิ่มความพึงพอใจ, เพิ่มโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำ และสร้างคุณค่าระยะยาวต่อโรงพยาบาล	1) รวมศูนย์ข้อมูลผู้ป่วย (Unified Patient Profile) 2) พัฒนาระบบการติดตามผลหลังรับบริการ (Continuity Care) 3) สร้าง Call Center / Line OA / Chatbot ให้ตอบได้จากข้อมูลจริง 4) แบ่งกลุ่มลูกค้าและออกแบบโปรแกรมเฉพาะกลุ่ม (Segmentation & Care Program) 5) ทำ Loyalty Program / คะแนนสะสม / บัตรสมาชิก 6) ทำ Dashboard ติดตามผล CRM & Patient Retention		<div>Quarter 1 – Foundations &amp; Setup</div> <p>สำรวจข้อมูลสื่อสารกับผู้ป่วยจาก HIS /การนัดหมายโทรศัพท์ / Line OA/Facebook ฯลฯ</p> <p>ออกแบบ “Unified Patient Profile” (ข้อมูล ควรเก็บอะไรบ้าง,ผู้รับผิดชอบบันทึก)</p> <p>- ตั้งทีม Call Center / Customer Care พร้อม Script การพูดมาตรฐาน</p> <p>- จัดโครงสร้าง Line OA + เชื่อมระบบบันทึกการสนทนา (Chat Log Tracking)</p> <p>- เริ่มต้นการโทร / แชทติดตาม 1 กลุ่มนำร่อง เช่น ผู้ป่วยผ่าตัด / NCD</p> <div>Quarter 2 – Follow-up &amp; Care Workflow</div> <p>- เปิดบริการ “ติดตามผลหลังการรักษา 48 ชม. / 7 วัน / 14 วัน”</p> <p>- ตั้งระบบแจ้งเตือนอัตโนมัตินัดหมาย / ยา / ตรวจซ้ำ</p> <p>- พัฒนา <b>CRM Note Template</b> ให้มาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร</p> <p>-อบรมนักประชาสัมพันธ์ / Call Center / พยาบาลประสานงาน</p> <p>--เริ่มรวบรวมข้อมูล “เหตุการณ์ในการติดตามลูกค้า” เพื่อใช้วางกลยุทธ์ Retention</p> <div>Quarter 3 – Loyalty &amp; Segmented Care Programs</div> <p>- ออก <b>โปรแกรมดูแลรายโรค (Care Pathway)</b> เช่น เบาหวาน/ความดัน/ไทรอยด์</p> <p>- เปิดตัว <b>บัตรสมาชิกโรงพยาบาล / คะแนนสะสม / ส่วนลดเฉพาะกลุ่ม</b></p> <p>- แคมเปญสุขภาพสำหรับกลุ่มองค์กรคู่สัญญา (บริษัทประกัน/โรงงาน/หน่วยงานรัฐ)</p> <p>- AI Chatbot ตอบคำถามสุขภาพทั่วไป + จอจิวตรวจสุขภาพอัตโนมัติ</p> <div>Quarter 4 – Dashboard &amp; Patient Retention Strategy</div> <p>- ทำ Dashboard CRM กลาง: Patient Retention / Return Visit Rate / CLV</p> <p>- วิเคราะห์ Segment ที่ “กลับมาซ้ำสูง” และ “สูญเสียลูกค้าสูง”</p> <p>- สรุปบทเรียน + Standardize Best Practice ใช้ทั้งโรงพยาบาล</p> <p>- ปรับเป้าหมาย KPI CRM สำหรับปีถัดไป</p>
<div>5.3โครงการพัฒนาระบบ HR (HR Transformation Program)</div> <div>Cost effectiveness</div>	สร้างระบบ HR ดิจิทัลที่ทันสมัย ตรวจสอบได้ มีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และสนับสนุนการเติบโตของบุคลากรอย่างยั่งยืน	1) จัดทำ HR Master Data กลาง 2) จัดทำระบบประเมินผลสมรรถนะ & ผลการปฏิบัติงานออนไลน์ 3) จัดทำระบบอบรม & พัฒนาศักยภาพด้วย LMS LMS (Learning Management System) / Learning Path 4) ใช้ระบบจัดการตารางเวร & การลา & เวลาทำงานแบบดิจิทัล  5) ทำ HR Analytics เพื่อวิเคราะห์กำลังคน  6) พัฒนารั้ววัฒนธรรมองค์กร & ผู้นำหน่วย		<div>Quarter 1 – Foundation Setup</div> <p>- สำรวจข้อมูลพนักงานจากระบบปัจจุบัน (HR, Payroll, Time Attendance)</p> <p>- จัดทำ <b>HR Master Data</b> ให้เป็นมาตรฐานเดียวทั้งองค์กร</p> <p>- กำหนดสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลตาม PDPA (Role-based Access)</p> <p>- จัดทำ <b>Competency Dictionary</b> แยกตามตำแหน่ง/สายงาน</p> <p>- ประกาศคณะทำงาน HR Transformation + Super User ทีมแผนก</p>

กลยุทธ์ฝ่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ปี 2569

Key Theme	Level 1 Vision & Corporate Strategic Direction	Level 2 Strategies	ผู้รับผิดชอบ	Level 3 Action Plans
	ขับเคลื่อนโรงพยาบาลสู่			<div>Quarter 2 – Digital HR Workflow</div> <div>- เปิดใช้ ระบบประเมินผลสมรรถนะออนไลน์ (Core + Functional + KPI)</div> <div>- เริ่มใช้ ระบบจัดการตารางเวร / ลา / บันทึกเวลา แบบ Application</div> <div>- จัดทำ คู่มือการใช้งานสำหรับหัวหน้าแผนก (Line Manager Guide)</div> <div>- จัด Workshop “หัวหน้างานสอนงานและให้ Feedback อย่างสร้างสรรค์”</div> <div>Quarter 3 – Learning &amp; Competency Development</div> <div>- เปิด LMS / e-Learning สำหรับอบรมพนักงานทั้งองค์กร</div> <div>- จัดทำ Learning Path รายตำแหน่ง (เช่น พยาบาลใหม่, Call Center, OPD Admin)</div> <div>- บันทึกชั่วโมงอบรม + ผลทดสอบ + ใบรับรองอัตโนมัติ</div> <div>- เปิดโครงการ Service Mind &amp; Patient Experience Program</div> <div>Quarter 4 – HR Analytics &amp; Culture Improvement</div> <div>- พัฒนา HR Dashboard: อัตราค่าจ้าง, อัตราลาออก, OT, Training Progress</div> <div>- วิเคราะห์ Turnover Hotspot (แผนกที่มีการลาออกสูง)</div> <div>- สรุปผลโครงการ HR → รายงานผู้บริหาร &amp; ใช้กำหนดแผนอัตราค่าจ้างปีถัดไป</div>
<div>5.4โครงการลดใช้กระดาษ (Paperless Transformation Program)</div> <div>Cost effectiveness</div>	มุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลไร้กระดาษ (Paperless Hospital) โดยลดการใช้กระดาษในกระบวนการทำงาน ลงทะเบียนผู้ป่วย การบันทึกเอกสาร และงานเอกสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความสูญเปล่า ลดค่าใช้จ่าย และรองรับมาตรฐาน PDPA & Digital Trace	<div>1) ลดการใช้กระดาษในงานสนับสนุนและงานภายในก่อน</div> <div>- แทนที่แบบฟอร์มภายในด้วย E-Form / AppSheet</div> <div>- ใช้ Google Drive / Shared Drive แทนแฟ้มเอกสาร</div> <div>2) สร้างระบบการลงนามและอนุมัติเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์</div> <div>- ใช้ Digital Signature / Approve ผ่าน App / Line Notify</div> <div>3) บูรณาการระบบจัดเก็บเอกสารแบบดิจิทัล (Document Management System)</div> <div>- เก็บเอกสารพร้อม Metadata / Search / Audit Log / Version Control</div> <div>4) ปรับกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยให้เป็น Digital Workflow</div> <div>- Tablet ลงทะเบียน</div> <div>- Consent ลงนามอิเล็กทรอนิกส์</div> <div>- เชื่อม HIS / EMR / Lab / Radiology</div> <div>5) สร้างวัฒนธรรม “No Print Unless Necessary”</div> <div>- ธารรงค์ + KPI การลดการพิมพ์ต่อหน่วยงาน</div> <div>- Dashboard การใช้กระดาษรายเดือน</div>		<div>Quarter 1 – เริ่มต้น &amp; ปรับระบบพื้นฐาน</div> <div>- สืบหา “แบบฟอร์มกระดาษทั้งหมด” แยกตามแผนก</div> <div>- เลือก “แบบฟอร์ม 5 รายการแรก” ที่สามารถแปลงเป็น E-Form ได้ทันที</div> <div>- ตั้งค่า Shared Drive โครงสร้างกลาง + สิทธิ์เข้าถึง</div> <div>- เริ่มใช้ AppSheet/Google Form เป็น E-Form ทดแทน</div> <div>Quarter 2 – ใช้ระบบอนุมัติ &amp; ลายเซ็นดิจิทัล</div> <div>- เชื่อม E-Form กับระบบอนุมัติผ่านอีเมล/Line Notify</div> <div>- เริ่มใช้ Digital Signature สำหรับเอกสารอนุมัติภายใน</div> <div>- ให้หัวหน้าแผนกทดสอบการอนุมัติผ่านมือถือแทนกระดาษ</div> <div>- จัดการฝึกอบรมการลงนามดิจิทัลรายแผนก</div> <div>Quarter 3 – นำไปใช้ในกระบวนการผู้ป่วย</div> <div>- ติดตั้ง Tablet ลงนามแบบฟอร์มผู้ป่วย (Consent, OPD Card, Pre-op Form)</div> <div>- เชื่อม Tablet → ระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัล (DMS)</div> <div>- บันทึก Digital Trace ทุกการลงนามและการเข้าถึงเอกสาร</div> <div>- ลดการสแกนเอกสารหลังให้บริการ (Scan-less Workflow)</div> <div>Quarter 4 – วัดผล, ปรับปรุง, ทำให้ยั่งยืน</div> <div>- ทำ Dashboard “ปริมาณการใช้กระดาษรายแผนก”</div> <div>- ตั้ง KPI “ลดการพิมพ์ ≥ 50% ภายใน 12 เดือน”</div>

กลยุทธ์ฝ่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ปี 2569

Key Theme	Level 1 Vision & Corporate Strategic Direction	Level 2 Strategies	ผู้รับผิดชอบ	Level 3 Action Plans
	ขับเคลื่อนโรงพยาบาลสู่			- สรุปต้นทุนที่ประหยัดได้รายเดือน/รายไตรมาส - ประกาศแผนกต้นแบบ Paperless ดีเด่น
5.5 Cyber Security Awareness Training  People excellent	สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยไซเบอร์ในองค์กร (Cyber Security Culture) ให้บุคลากรทุกระดับมีความตระหนักรู้และสามารถป้องกันภัยคุกคามไซเบอร์ได้ด้วยตนเอง ลดความเสี่ยงจากการใช้งานระบบสารสนเทศ และข้อมูลผู้ป่วย	1) พัฒนาความรู้พื้นฐานของบุคลากรเกี่ยวกับภัยคุกคามไซเบอร์ - จัดทำหลักสูตรอบรมแบบเข้าใจง่ายสำหรับทุกหน่วยงาน - ใช้สื่อสั้น วิดีโอ ตัวอย่างเหตุการณ์จริง ที่จำง่ายและนำไปใช้ได้ทันที  2) จัดทำสื่อรณรงค์ให้เห็นภัยใกล้ตัวในชีวิตประจำวันประจำ - Poster, Infographic, Line Broadcast, Screen Saver รณรงค์ - แคมเปญ “คิดก่อนคลิก” ภายในองค์กร  3) ใช้การทดสอบ Phishing Simulation เพื่อ “วัดพฤติกรรมจริง” - ส่งอีเมลจำลองหลอก - วัดอัตราการคลิกและการกรอกข้อมูล - รายงานผลแบบ Dashboard รายแผนก  4) สร้างระบบ Training + Feedback รายบุคคล - หากพนักงานคลิก → ระบบขึ้นหน้าจอสอนทันที (Just-in-time coaching) - ให้หัวหน้าแผนกดูคะแนน Cyber Hygiene Score  5) กำหนดนโยบาย + บทบาทหน้าที่ + KPI มาตรฐานทั้งองค์กร - นโยบายใช้งานอินเทอร์เน็ต/อีเมล/อุปกรณ์ส่วนตัวในงาน - Checklists สำหรับหัวหน้าแผนก		1. จัดอบรม Cyber Security พื้นฐานสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานเดิม  - จัดอบรม On-site/Online พร้อมแบบทดสอบหลังอบรม - เนื้อหา: Password, Phishing, Safe Data Sharing, PDPA  2. จัดทำสื่อรณรงค์ภายในประจำเดือน  - Poster, Line Broadcast, Screen Saver “คิดก่อนคลิก” - Infographic กรณียกใกล้ตัวของโรงพยาบาลจริง  3. จัดทำ “Phishing Simulation” รายไตรมาส  - ส่งอีเมลจำลองหลอกหา “Click Rate” - บันทึก Open / Click / Submit Credentials / Report Rate - วิเคราะห์ความเสี่ยงรายแผนก + รายบุคคล  4. Coaching กลุ่มเสี่ยงสูง  - ผู้ที่ “กรอกรหัสผ่าน” → สอนแบบตัวต่อตัว 10–15 นาที - หัวหน้าแผนกติดตามพฤติกรรม 2–4 สัปดาห์  5. ติดตาม KPI Cyber Hygiene Score รายแผนก  6. รายงานผู้บริหารรายไตรมาส - Dashboard เสนอ CEM / CAB / คณะกรรมการ PDPA
5.6 โครงการสอนการใช้ AI ในงานประจำวัน (AI Adoption Program)  People excellent	ยกระดับบุคลากรทั้งองค์กรให้สามารถใช้ AI ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และตรวจสอบได้ เพื่อสนับสนุนการเป็น Smart Hospital	1) สร้างความพร้อมด้านความรู้พื้นฐานการใช้ AI ให้ทุกบุคลากร 2) นำ AI ประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานจริงเพื่อลดงานเอกสารและงานซ้ำซ้อน 3) กำหนดมาตรฐานการใช้ AI ให้สอดคล้องกับ PDPA และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ		1. หลักสูตรอบรม Level 1 (พื้นฐาน):  - เริ่มใช้ ChatGPT / Gemini - ใช้ ChatGPT/Gemini สรุปเอกสาร, ทำรายงาน, เขียนอีเมล  - ฝึก “Prompt แบบมาตรฐานองค์กร” - วิเคราะห์ตัวเลขคนไข้/รายได้ / ทำ Dashboard - ใช้ AI แปลผล Lab, อธิบายโรคให้เข้าใจง่าย (ไม่แทนแพทย์)  2. หลักสูตรอบรม Level 2 (ประยุกต์ใช้ในงาน): - เชื่อม AI กับ AppSheet / Google Sheet / Power Automate - ทำ Workflow อัตโนมัติรายแผนก - จัดทำ Template มาตรฐานประจำแผนก  3. หลักสูตรอบรม Level 3 (กำกับดูแลและความปลอดภัย): - การทำข้อมูลไม่ระบุตัวตน (Anonymization) - การใช้ AI โดยไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย - จัดทำ AI Policy + AI Usage Log Dashboard