

หน่วยงาน งานแพทย์แผนไทย

ชื่อกระบวนการที่พัฒนา : Lean กระบวนการคัดกรองและการตรวจวินิจฉัยบันทึกประวัติผู้รับบริการ

ปัญหาที่พบ :

1. เจ้าหน้าที่และแพทย์ต้องใช้เวลาในการพิมพ์เอกสารและเขียนบันทึกประวัติผู้ป่วยลงในกระดาดบันทึก opd
2. ค่าใช้จ่ายต้นทุนของหมึกพิมพ์และกระดาษค่อนข้างสูง

หลักการ – เหตุผล

ด้วยงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่5 ราชบุรี ได้เปิดให้มีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทย โดยให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ในเวลาวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. นอกเวลา 16.00-18.00 และวันเสาร์เวลา 8.00 - 16.00 ปัจจุบันมีผู้รับบริการ เฉลี่ยประมาณวันละ 60-80 ราย โดยมีแพทย์แผนไทยจำนวน 2 ราย นักวิชาการสาธารณสุขจำนวน 2 ราย และผู้ช่วยแพทย์แผนไทยจำนวน 9 ราย เป็นผู้ให้บริการด้านการนวดไทย และ มียาสมุนไพร 33 รายการ

จากสถิติที่ผ่านมาพบว่ามีความแออัดของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ทำให้ระบบบริการเดิมที่วางไว้ไม่ตอบสนองต่อการให้บริการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าในกระบวนการ เช่น มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เกิดระยะเวลารอคอย และสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่ายของทรัพยากร ส่งผลให้ใช้ระยะเวลาและต้นทุนที่มากเกินไป เพื่อให้การดำเนินงานของงานแพทย์แผนไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คุ่มค่า ลดระยะเวลาและต้นทุนค่าใช้จ่าย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ และไม่ก่อให้เกิดผลเสียแก่ทางราชการ งานแพทย์แผนไทยจึงได้พัฒนากระบวนการคัดกรองและบันทึกประวัติผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่และแพทย์
2. เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย
3. เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

เป้าหมาย ลดระยะเวลาตลอดกระบวนการ 5 นาที

วิธีการดำเนินงาน

1. จัดทำโครงร่าง วัตถุประสงค์ และเหตุผลในการพัฒนา
2. ทบทวนสาเหตุ/ปัญหา/ความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นตลอดกระบวนการ
3. ศึกษาเปรียบเทียบต่างๆเพื่อออกแบบกระบวนการ
3. ทดลองใช้เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์
4. ประเมินผลจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
5. สรุปผลการพัฒนาและเผยแพร่ผลงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.สามารถลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่และแพทย์
- 2.สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย
- 3.ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการมากขึ้น

ตัวชี้วัดผลลัพธ์

1. จำนวนระยะเวลาตลอดกระบวนการที่ลดลง
2. ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ลดลง
3. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ระยะเวลาดำเนินการ 5 มิถุนายน – 11 มิถุนายน 2567 (1 สัปดาห์)

ผู้รับผิดชอบ

งานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

วิเคราะห์กระบวนการ

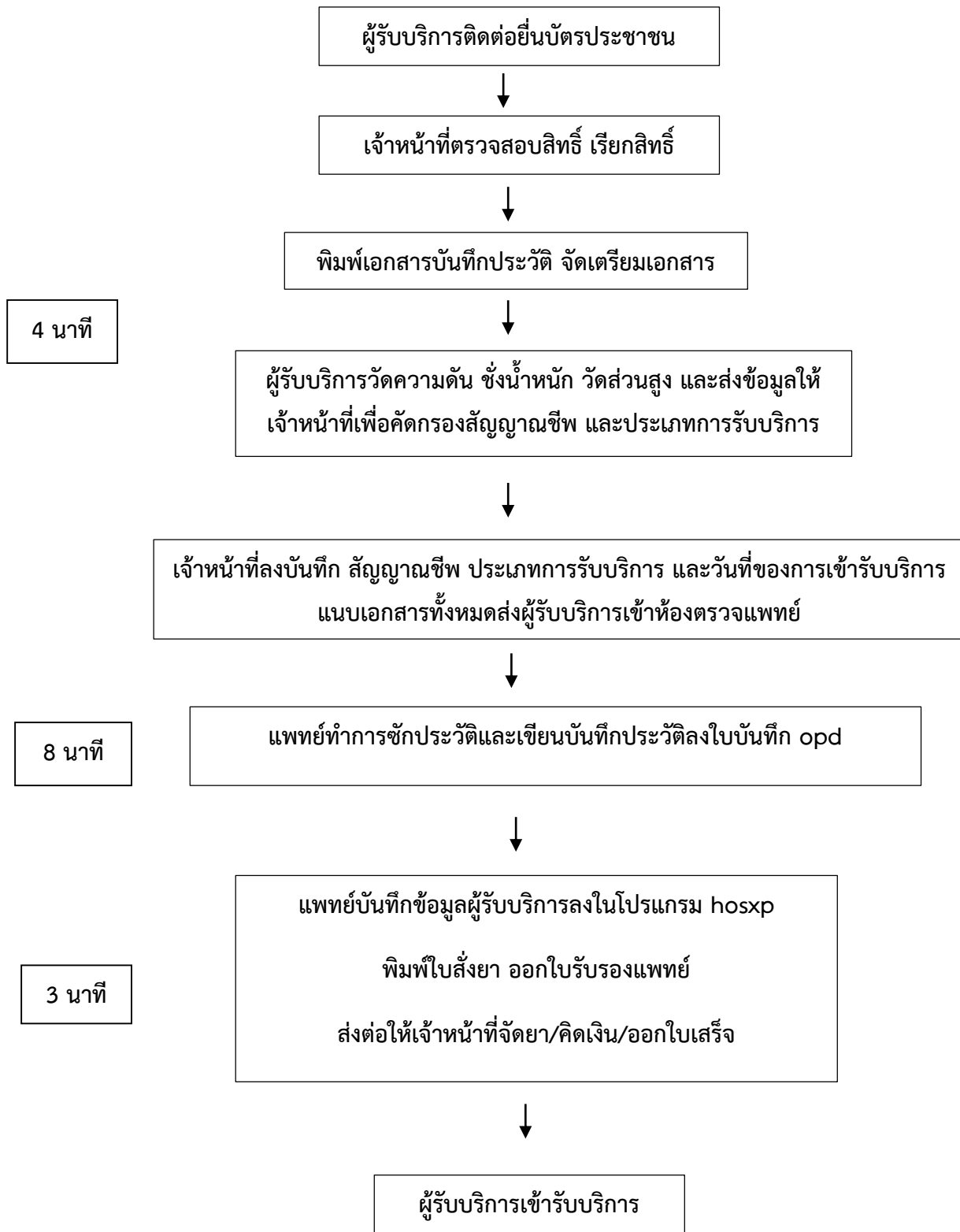
ความคาดหวังของผู้มารับบริการ : สะดวก รวดเร็ว เข้าถึง ทั่วถึง

ปัญหาหรือโอกาสในการปรับปรุง : มีระยะเวลาของขั้นตอนตลอดกระบวนการเป็นเวลา 15 นาที ซึ่ง

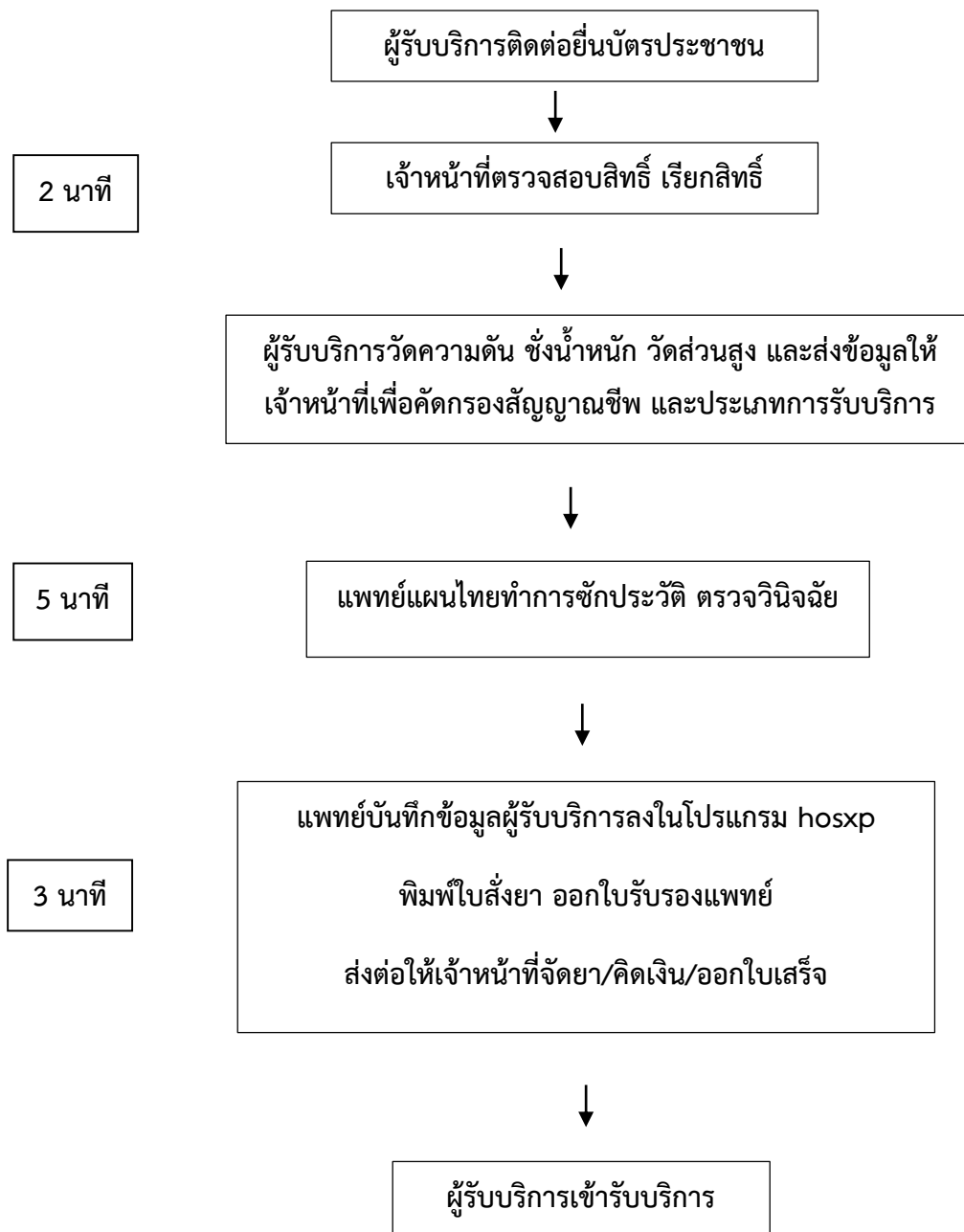
ผู้รับบริการต้องเฝ้าเวลาเพื่อเตรียมตัวก่อนการเข้านวด ทำให้ผู้รับบริการ
ต้องรอคอย จึงต้องลดกระบวนการที่ไม่จำเป็น ปรับบางกระบวนการให้เอื้อ
ต่อการทำงาน

ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น : ระยะเวลารอคอย ความซ้ำซ้อน ต้นทุนค่าใช้จ่ายของการใช้ทรัพยากร

ขั้นตอนบริการคัดกรองและเข้ารับการตรวจวินิจฉัย (ก่อน Lean) ระยะเวลาตลอดกระบวนการ 15 นาที



ขั้นตอนบริการคัดกรองและเข้ารับการตรวจวินิจฉัย (หลัง Lean) ระยะเวลาตลอดกระบวนการ 10 นาที
** (ใหม่ เริ่มใช้เมื่อ 12 มิถุนายน 2567 โดยแจ้งให้บุคลากรงานแพทย์แผนไทยทราบในที่ประชุมหน่วยงาน)



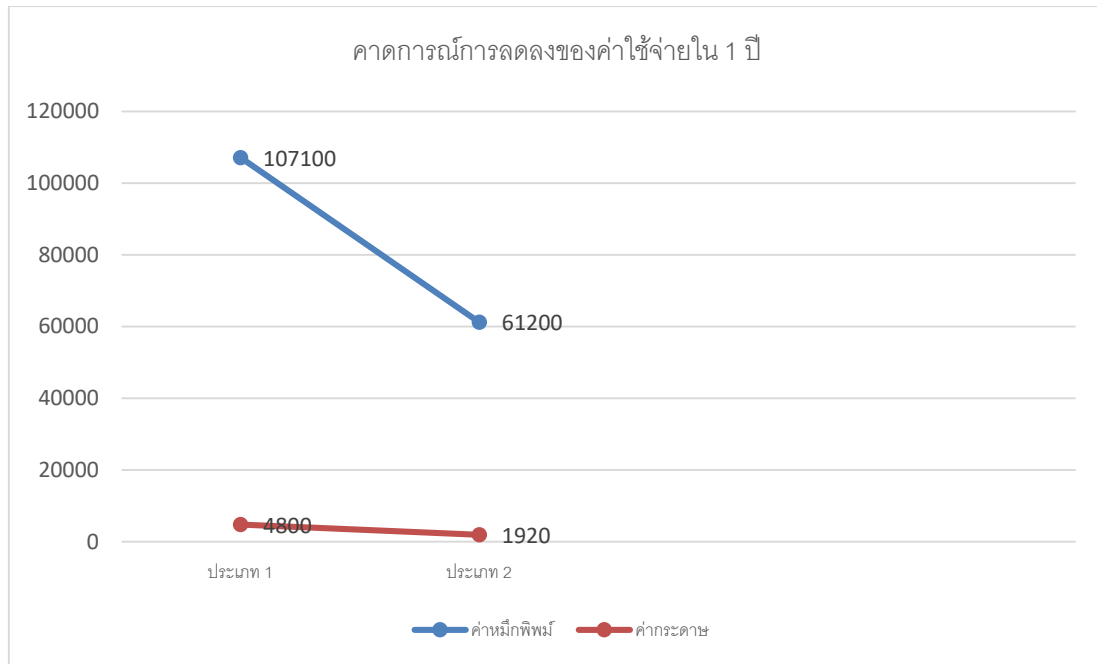
ผลลัพธ์

ทั้งกระบวนการ ระยะเวลาหลังใช้ Lean เหลือ 5 ขั้นตอน (เดิม 7 ขั้นตอน)

ระยะเวลา เหลือ 10 นาที จากเดิม 15 นาที

รวมผลลัพธ์ทั้งหมด

รายงานสรุปผลคาดการณ์การลดลงของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน 1 ปี

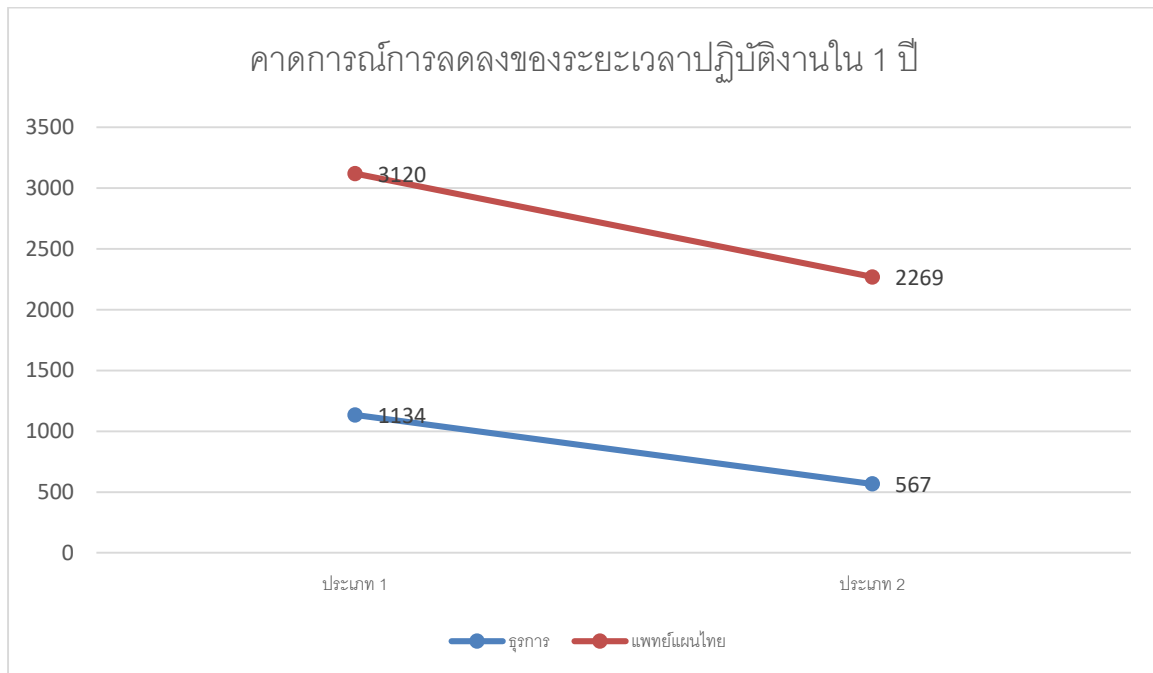


ด้านการเงิน

1. ค่าหมึกพิมพ์ลดลง 45,900 บาท

2. ค่ากระดาษลดลง 2,880 บาท

รวมค่าใช้จ่ายที่ลดลงทั้งสิ้น 48,780 บาท/ปี



2. ระยะเวลา

1. ส่วนของธุรกิจลดลง 567 ชม.
 2. ส่วนของแพทย์แผนไทยลดลง 851 ชม.
- รวมระยะเวลาที่ลดลงทั้งสิ้น 1418 ชม. หรือประมาณ 59 วัน

สรุปผลลัพธ์

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. ลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่และแพทย์	1.ระยะเวลาที่ลดลงตลอดกระบวนการ	ลดลง ≥ 5 นาที	ลดลง 5 นาที
2. ลดการใช้ทรัพยากรและต้นทุนลง	2. จำนวนทรัพยากรการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ลดลง	ลดลง	ลดลง
3. เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	3.ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	$>85\%$	100%

แผนการพัฒนาต่อเนื่อง >> พัฒนาระบบการขั้นตอนการให้คำแนะนำส่งเสริมสุขภาพเฉพาะราย โดยจัดทำเป็นเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปศึกษาได้ด้วยตนเองที่บ้าน ลดระยะเวลารอคอยในการปรึกษาแพทย์