

หน่วยงาน แพทย์แผนจีน โรงพยาบาลศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี
ของนางสาวลัดดาวรรณ แซ่ลี นักวิชาการสาธารณสุข(แพทย์แผนจีน)

(วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด วันที่ 8 กรกฎาคม 2568)

ชื่อเรื่อง / โครงการ LEAN กระบวนการลดปริมาณเอกสาร (Paperless) ของงานแพทย์แผนจีน

1. หลักการและเหตุผลความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

หน่วยงานแพทย์แผนจีนเป็นหน่วยงานให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน อาทิเช่น การตรวจ(แม่) ฝังเข็ม กระตุ้นไฟฟ้า ครอบแก้ว ประคบไคโม จัวยาสมนุไพรจีน เป็นต้น ตามมาตรฐานวิชาชีพ พร้อมขั้นตอนการบริการสะดวก (One Stop Service)

จากสถิติการดูแลผู้ป่วยในหน่วยงานแพทย์แผนจีน ปี พ.ศ. 2563-2567 จำนวนผู้รับบริการ 1,218 คน จำนวนครั้งการรักษา 13,495 ครั้ง สถิติผู้รับบริการให้ความสนใจและเข้าการรักษาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้การเบิกจ่ายพัสดุหน่วยงานเพิ่มขึ้นและภาระงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ภาระการรอคอยของผู้รับบริการ อาจมีข้อร้องเรียนในหน่วยงานตามลำดับ

ดังนั้นงานแพทย์แผนจีนทบทวนแนวทางปฏิบัติด้านเอกสารภาระงานเจ้าหน้าที่ งานเอกสารเพิ่มสูญเสียทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า และสูญเสียเวลาทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ส่งผลต่อด้านระบบงานบริการของหน่วยงาน นำระบบ LEAN ประยุกต์ส่งผลให้การลดภาระงานเจ้าหน้าที่ ลดการสูญเสียทรัพยากรต่างๆ พร้อมทั้งพัฒนากระบวนการทำงานในหน่วยงานแพทย์แผนจีน เพื่อระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าแก่ผู้ป่วยสะดวก รวดเร็วด้วยกระบวนการ (One Stop Service) และครอบคลุมการรักษาแบบองค์รวมโดยระบบผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-centered care)

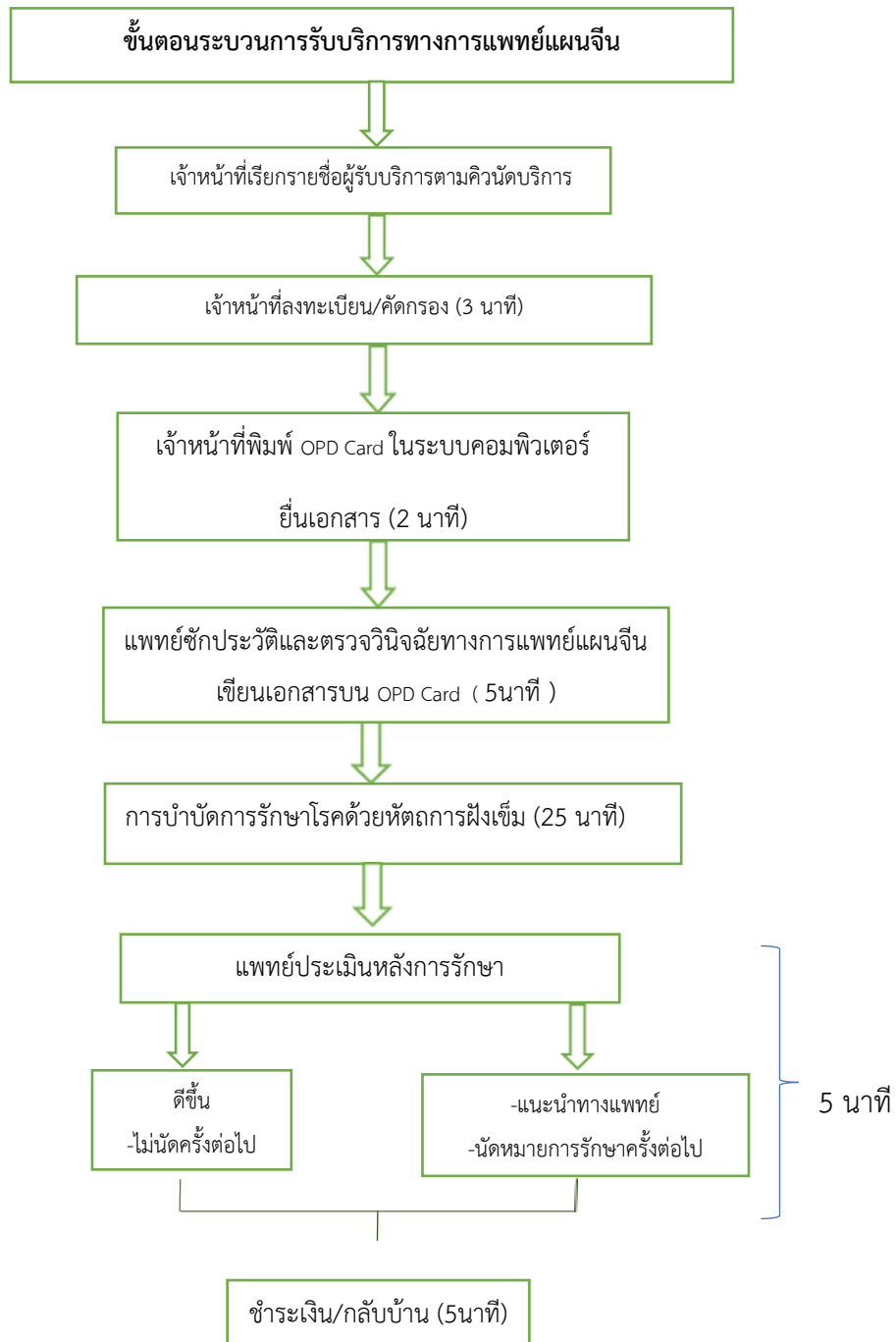
กระบวนการที่มีการ LEAN

หน่วยงานแพทย์แผนจีนก่อนปี 2567 เจ้าหน้าที่พิมพ์เอกสาร OPD Card 1 แผ่น ต่อผู้ป่วย 1 คน ส่งผลให้ 1 วันทำการใช้กระดาษ 15-20 แผ่นต่อวัน ขบวนการ LEAN ให้แพทย์พิมพ์รายละเอียด อาการสำคัญ ชื่อหัตถการ จำนวนเข็ม การจ่ายยาชื่อ (ตำหรับ) ปริมาณการใช้ การครอบแก้ว การกัวซา ลงตรงช่องอาการสำคัญในระบบ HOSxP ให้ครบถ้วน ถูกต้อง และบันทึกข้อมูลลงในระบบ โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสาร OPD Card ออกมา ลดทรัพยากรปริมาณเอกสาร (Paperless) 1 แผ่น ต่อ 1 คน หน่วยงานลดปริมาณเอกสารได้ประมาณวันละ 15-20 แผ่นต่อวันตามจำนวนผู้รับบริการแต่ละวัน

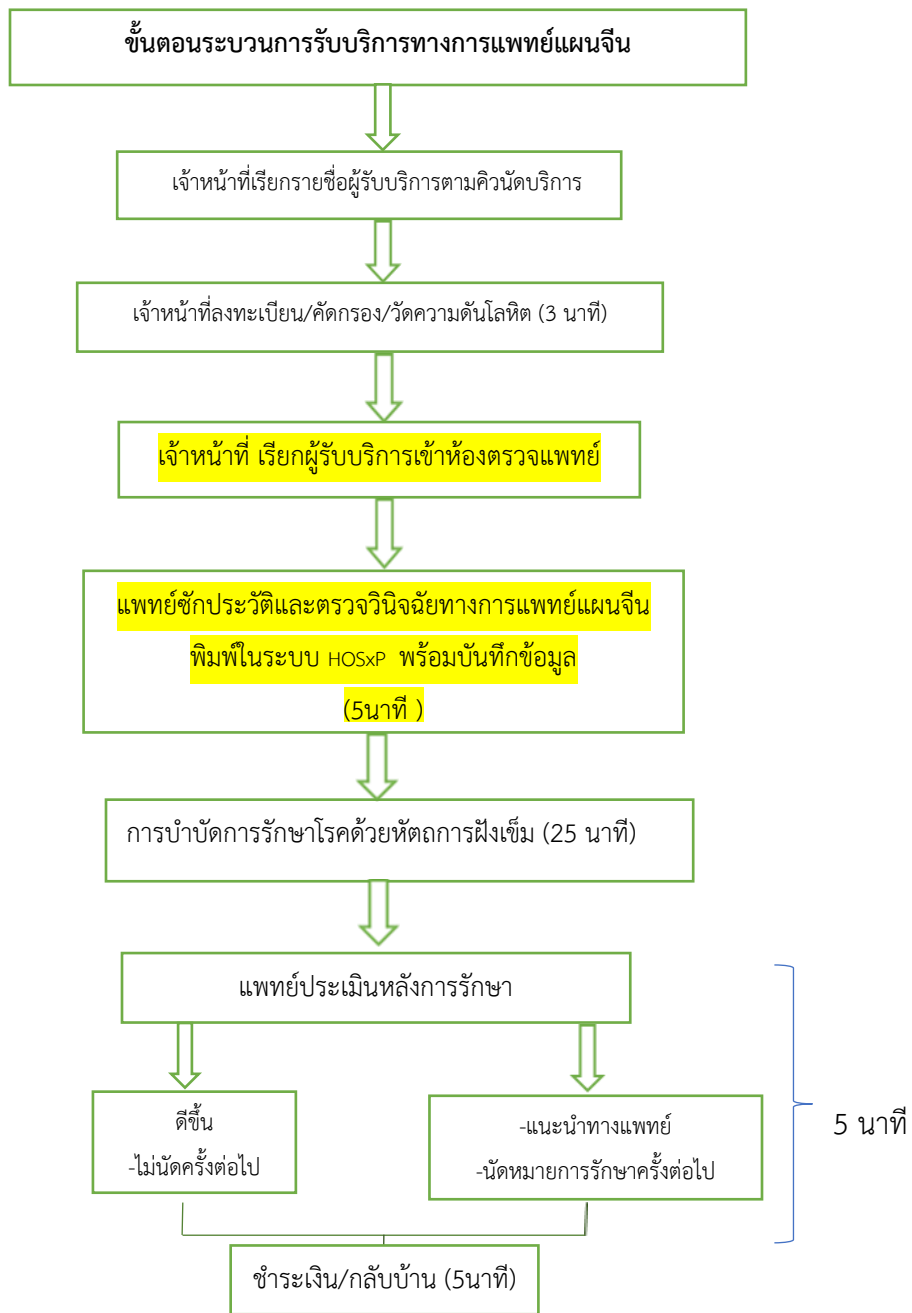
ประเด็น LEAN

สร้างขบวนการทำงานในหน่วยงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ลดปริมาณเอกสาร(Paperless)ผ่านระบบ Flow Chart หน่วยงาน จากการใช้ปริมาณเอกสารลดลง 15-20 แผ่นต่อวัน และ การเบิกจ่ายพัสดุ สำนักงานในหน่วยงาน เช่น กระดาษ A4 หมึกพิมพ์ ปากกา ลดลง

ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์แผนจีน (ก่อนทำLEAN) ระยะเวลา 45 นาที



ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์แผนจีน (หลังทำLEAN) ระยะเวลา 43 นาที



วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

เพื่อลดปริมาณเอกสาร

เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน

เพื่อลดภาระงานของเจ้าหน้าที่

เพื่อพัฒนาระบบงานเอกสารและระบบเทคโนโลยีในหน่วยงานแพทย์แผนจีน

เพื่อพัฒนางานวิชาการระบบ LEAN หน่วยงานแพทย์แผนจีน

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

1. เก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน
2. นำปัญหามาวิเคราะห์ข้อมูลในหน่วยงานแพทย์แผนจีน
3. ประชุมประจำเดือนในหน่วยงานแพทย์แผนจีน
4. หน่วยงานจัดทำขบวนการทำงานลดปริมาณเอกสาร (Paperless) ผ่านระบบ Flow Chart หน่วยงาน
5. ทบทวนแนวปฏิบัติเรื่อง ขบวนการทำงานลดปริมาณเอกสาร (Paperless)
6. ทดลองใช้รูปแบบการบริการในหน่วยงานและเก็บข้อมูล
7. รายงานผลปริมาณการใช้กระดาษเอกสารในหน่วยงาน
8. ติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผล
9. สรุปผลการดำเนินงานและเผยแพร่ผลงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดระยะการรอคอยต่อการบริการ
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานในหน่วยงาน
3. ลดการใช้ทรัพยากรอุปกรณ์สำนักงาน เช่น เอกสาร กระดาษ หมึกปากกา เป็นต้น
4. ผู้รับบริการได้ความสะดวก รวดเร็ว โดยระบบผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-centered care)

ตัวชี้วัดผลลัพธ์

- 1.ผู้รับบริการลดระยะเวลารอคอย
- 2.ขั้นตอนกระบวนการทำงานในหน่วยงานลดลง
- 3.ปริมาณเอกสารแต่ละเดือนใช้ในหน่วยงานลดลง

4.แผนการขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน											ผู้รับผิดชอบ
	พ.ศ.2567-2568											
	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ก.ค.	
เก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน	↔											เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา		↔	→									เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ทบทวนปริมาณการใช้เอกสารในหน่วยงาน		↔	→									เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ทดลองใช้รูปแบบการบริการใหม่ (Paperless)		←	→									เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
รายงานการใช้เอกสารในหน่วยงาน/ประเมินผลปริมาณการใช้กระดาษเอกสารในหน่วยงาน			←					→				เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
ติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผล		↔	→	↔	→		↔	→	↔	→		เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน
สรุปผลการดำเนินงานและเผยแพร่ผลงาน											↔	เจ้าหน้าที่งานแพทย์แผนจีน

5. ตัวชี้วัดผลงาน/ผลดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน)									
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ								
			ต.ค. 67	พ.ย. 67	ธ.ค. 67	ม.ค. 68	ก.พ. 68	มี.ค. 68	เม.ย. 68	พ.ค. 68	มิ.ย. 68
ระยะเวลาคอยการรักษาต่อการบริการ (นาที/คน)	43	45	43	43	43	43	43	43	43	43	43
เอกสาร OPD Card (แผ่น/คน)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ขั้นตอนขบวนการพิมพ์เอกสาร OPD Card (ขั้นตอน/คน)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ตารางแสดงปริมาณการใช้เอกสาร OPD Card

ลำดับเดือน	ลดปริมาณการใช้เอกสาร OPD CARD ต่อเดือน
ต.ค. 67	330
พ.ย. 67	297
ธ.ค. 68	258
ม.ค. 68	255
ก.พ.68	304
มี.ค.68	297
เม.ย.68	287
พ.ค.68	284
มิ.ย.68	252
รวม	2,594

ก่อนดำเนินการเอกสาร OPD Card 1 แผ่น/คน หลังดำเนินการ ลดลง 0 แผ่นต่อคน

การใช้เอกสาร OPD CARD ลดลง 33 % ต่อเดือน ระยะเวลา เหลือ 43 นาที จากเดิม 45 นาที

% ประสิทธิภาพ = $\text{Value} / (\text{Value} + \text{Waste} + \text{Not Value}) / 100$

$$= 2 / (43) / 100 = 4.65 \%$$

หมายเหตุ: ประสิทธิภาพการทำงานแพทย์แผนจีนเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.65%

ข้อมูลจากตารางข้างต้นปีงบประมาณ 2568 ตั้งแต่เดือนต.ค.ถึงมิ.ย.68 ลดการใช้กระดาษ 2,594 แผ่น

6. ติดตามผลและการประเมินผล/ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ลดขบวนการขั้นตอนกระบวนการทำงานและปัญหาด้านเอกสารผิดพลาด
- ภาระงานเจ้าหน้าที่ลดลงทำให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ลดอัตราการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์สำนักงานในหน่วยงาน
- พัฒนาระบบงานหน่วยงานด้านเอกสาร(paperless)และการใช้ระบบเทคโนโลยี(HOSxp)ในการบันทึกข้อมูล

7.สรุปผลการดำเนินงาน

จากการดำเนินงานในการบริการผู้ป่วยการลดระยะเวลาจาก 45 นาที เป็น 43 นาทีลดระยะเวลา 2 นาทีต่อคน เพิ่มประสิทธิภาพในระบบงานเอกสารและเทคโนโลยี ลดระบบเอกสารผิดพลาด ลดการใช้ทรัพยากรสำนักงานวันละ 15-20 แผ่นต่อวัน และลดขั้นตอนภาระงานเจ้าหน้าที่ เปลี่ยนจากความสูญเปล่า (waste) ไปสู่คุณค่า (value) เพื่อพัฒนาระบบหน่วยงานได้อย่างครอบคลุม ทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยระบบผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-centered care)

