

หน่วยงาน คลินิกรักษาสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี

ชื่อเรื่อง/โครงการ พัฒนาระบบบริการในหน่วยงานคลินิกรักษาสุขภาพ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้แรงกดดันทางสังคมและเศรษฐกิจ แนวคิดลีน (Lean) จึงเป็นแนวทางสำคัญที่เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ ลดต้นทุน และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การลดระยะเวลารอคอยได้อย่างเป็นรูปธรรม

คลินิกรักษาสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี ให้บริการตรวจคัดกรองภาวะสุขภาพ ให้คำปรึกษาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในกลุ่มเสี่ยง NCDs และการรักษาโรคทั่วไปแก่ วัยทำงานและผู้สูงอายุ ผู้รับบริการที่ทั้งรายเก่ามาตามนัด และผู้รับบริการรายใหม่ ขั้นตอนการให้บริการเริ่มตั้งแต่ 1.หยิบบัตรคิวเพื่อรอเรียกชั่งประวัติ 2. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดันโลหิต 3. พบเจ้าหน้าที่โต๊ะชั่งประวัติ 4.พยาบาลนำเอกสารที่ชั่งประวัติแล้วมาลงทะเบียน 5.เรียกผู้รับบริการมารับเอกสารเพื่อไปเจาะเลือด 6. พบแพทย์ฟังผลตรวจ 7. พบพยาบาล รับใบนัด/ใบส่งยาและไปชำระเงิน จากขั้นตอนดังกล่าวพบปัญหา 1) ผู้รับบริการหยิบคิวแทนเพื่อนที่มาช้า ทำให้การเจาะเลือดและได้รับผลเลือดล่าช้า แต่ต้องการฟังผลตามบัตรคิวเดิม 2) ผู้รับบริการไม่แจ้งพยาบาลเมื่อมีการเปลี่ยนสิทธิ์ ทำให้การรักษาเป็นไปตามสิทธิ์เดิม และมาทราบปัญหาเมื่อถึงจุดชำระเงิน ซึ่งต้องใช้เวลามากในการแก้ไขรายการและประสานงานระหว่างแผนกการเงิน ห้องปฏิบัติการ และคลินิก 3) ผู้รับบริการสับสนไม่ทราบว่าพยาบาลโต๊ะไหนเรียก เนื่องจากไม่มีหมายเลขโต๊ะกำกับ 4) ผู้รับบริการไม่ได้ยินเสียงเรียกพยาบาลต้องตะโกนเรียกซ้ำหลายครั้ง 5) มีการใช้กระดาษจำนวนมากในการป้อนใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ใบแพทย์ตรวจ (OPD Card) ใบรายงานผลตรวจสุขภาพ ใบชำระเงิน 2 ชุด กรณีที่จ่ายส่วนเกินสิทธิ์การรักษา โดยเฉลี่ยใช้กระดาษ 10 รีม/เดือน 6) ผู้ป่วยจำขั้นตอนบริการไม่ได้ ทำให้ไม่ทราบว่าต้องเดินไปที่ใดต่อ

จากปัญหาดังกล่าว คลินิกรักษาสุขภาพจึงพัฒนาระบบบริการ ใช้ระบบสุกกะ ตรวจสอบสิทธิ์การรักษา ออกเลขคิว(หมายเลขใบนำทาง) การแสดงลำดับคิวผ่านหน้าจอทีวีพร้อมเสียงเรียกที่ตั้ง

ฟังชัด ผู้รับบริการมองเห็นได้ชัดเจน อีกทั้งสามารถ Scan QR Code ตรวจสอบคิวของตนเองได้ว่า
 ยังคงเหลืออีกกี่คิว และเขียนลำดับขั้นตอนในใบนำทาง เพื่อสื่อสารกับผู้ป่วยและระหว่างคลินิก ส่งผล
 ให้ลดความผิดพลาดจากการ Key Lab ผิดสิทธิ์ ลดการใช้กระดาษ (Paperless) ลดค่าใช้จ่าย
 ของหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการผู้ป่วยและการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจน
 ความพึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น

2.วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเรียกคิวพบแพทย์/พยาบาล
- 2.2 เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงาน
- 2.3 เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการ Key Lab ผิดสิทธิ์

3. เป้าหมาย

- 3.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระบบการเรียกคิวแบบใหม่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 80 ขึ้นไป
- 3.2 ปริมาณการใช้กระดาษลดลงจากเดิมร้อยละ 50
- 3.3 จำนวนใบรายงานความเสี่ยงจากการ Key Lab ผิดสิทธิ์ลดลง

4. วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอน/เดือน	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
4.1 เก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน วิเคราะห์สาเหตุ/หาแนวทางในการแก้ไขร่วมกับทีม	↔					
4.2 ประสานงาน IT ขอ Set ระบบฮุกกะ	↔					
4.3 ขออนุมัติใช้เงินบำรุงนอกแผน จัดซื้ออุปกรณ์เสริมที่ใช้ในการทำงานของระบบฮุกกะ	↔					
4.4 จัดทำขั้นตอนการใช้งานระบบตรวจสอบสิทธิ์และออกใบนำทาง(ระบบฮุกกะ) ติดที่หน้าจอเครื่องตรวจสอบสิทธิ์ ให้ผู้ป่วยได้ทราบวิธีใช้งาน		↔				
4.5 จัดรูปแบบโต๊ะ ติดหมายเลขโต๊ะเพื่อการสื่อสารให้ชัดเจน		↔				
4.6 ใช้ระบบบริการใหม่		←	→			
4.7 ติดตามและประเมินผล (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปริมาณการใช้กระดาษ จำนวนใบรายงานความเสี่ยง)					↔	
4.8 สรุปผลการดำเนินงาน					↔	

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผู้รับบริการสะดวกสบายยิ่งขึ้น ; ระบบใหม่ช่วยนำทางผู้รับบริการตลอดกระบวนการ ทำให้ไม่ต้องกังวลว่าจะต้องไปที่ใดต่อหรือขั้นตอนใดก่อนหลัง

5.2 ช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน

5.3 ลดความผิดพลาดจากการทำงานของเจ้าหน้าที่

6. ตัวชี้วัดผลลัพธ์

6.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระบบการเรียกคิวแบบใหม่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 80 ขึ้นไป

6.2 ปริมาณการใช้กระดาษลดลงจากเดิมร้อยละ 50

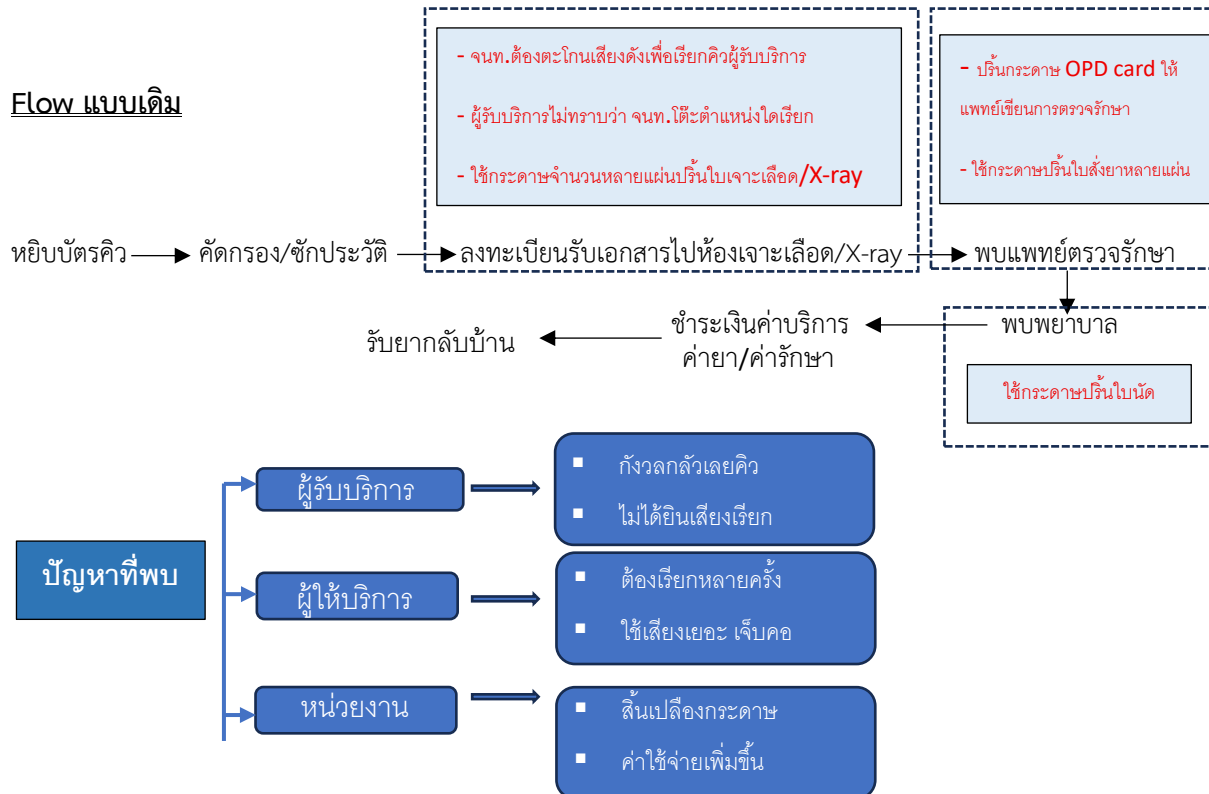
6.3 จำนวนใบรายงานความเสี่ยงลดลง

7. ระยะเวลาดำเนินการ มีนาคม – มิถุนายน 2568 (4 เดือน)

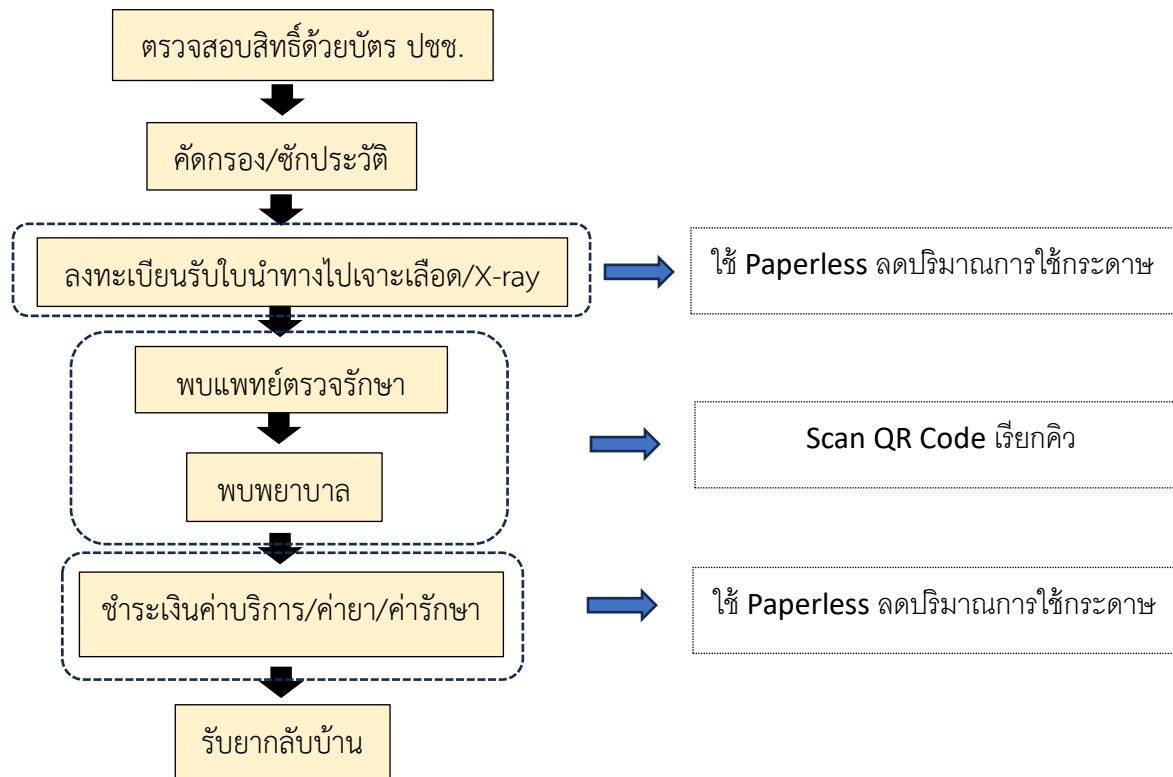
8. ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานคลินิกรักษ์สุขภาพ

9. วิเคราะห์กระบวนการ

Flow แบบเดิม



Flow แบบใหม่ นำระบบเรียกคิวแบบใหม่และ Paperless มาใช้ในขั้นตอนการให้บริการ



10. ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินงาน (พ.ย.67-ก.พ.68)	หลังดำเนินงาน (มี.ค.-มิ.ย.68)
1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระบบบริการใหม่	≥ ร้อยละ 80	96.15	100
2. ปริมาณการใช้กระดาษ	ลดลงจากเดิม	10 รีม/เดือน	2 รีม/เดือน
3. จำนวนใบรายงานความ เสี่ยง Key Lab ผิดสิทธิ์	ลดลงจากเดิม	1 เรื่อง	0 เรื่อง

* ความพึงพอใจวัดในผู้รับบริการรายเก่าที่เคยใช้ระบบการเรียกคิวแบบเดิม

11. สรุปผล/ข้อเสนอแนะ

ด้านประสิทธิภาพการเรียกคิวตรวจ

ระบบบริการแบบใหม่ ใช้ระบบฮุกกะเรียกคิวทั้งการแสดงลำดับคิวผ่านหน้าจอทีวี และ Scan QR Code พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุดร้อยละ 100 แบ่งเป็นการเรียกคิวเสียงดังฟังชัดร้อยละ 100 มีหมายเลขคิวแสดงที่หน้าจอทีวีและระบุตำแหน่งหมายเลขโต๊ะให้บริการที่ชัดเจนร้อยละ 98 และสามารถติดตามลำดับคิวของตนเองได้ง่ายผ่านการ Scan QR Code ร้อยละ 100



แบบประเมินความพึงพอใจระบบการเรียกคิวแบบใหม่

ด้านการลดการใช้ทรัพยากร

จากการใช้ระบบฮุกกะ ให้บริการตรวจสอบสิทธิ์และออกใบนำทาง ตลอดระยะเวลา 4 เดือน (มี.ค.-มิ.ย.68) พบว่า

- ด้านการลดปริมาณกระดาษ ; คลินิกรักษาสุภาพเบิกกระดาษ A4 10 รีม/เดือน ลดเหลือ 2 รีม/เดือน คิดเป็นราคาที่ลดลง 128 บาท x 8 รีม/เดือน = 1,024 บาท/เดือน (4,096บาท/4 เดือน)

- ด้านการลดหมึกพิมพ์ ; คลินิกรักษาสุภาพเบิกหมึกพิมพ์ 5 กล่อง/4เดือน ลดเหลือ 2 กล่อง/4เดือน คิดเป็นราคาที่ลดลง 2750 บาท x 2 กล่อง/4 เดือน = 5,500 บาท/4เดือน

กล่าวโดยสรุปการใช้ระบบบริการใหม่สามารถลดค่าใช้จ่ายตลอด 4 เดือน เป็นเงิน 9,596 บาท (ปีละ 28,788 บาท)