ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [X] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา [X] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ โครงการ One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร
[ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย
[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด
[ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้
[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล
[X] 6. การจัดการกระบวนการ
[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล /งานคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่อยู่ เลขที่ 2 โรงพยาบาลศิริราช ถ.วังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

โทรศัพท์ 02-4199469 โทรสาร 02-4199469 เว็บไซต์ http://www1.si.mahidol.ac.th/division/finance/

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)

1.	นางสาวกิตติรัตน์	กิตติไชยากุล	หัวหน้างานการเงิน ฝ่ายการคลัง
2.	นางสาวอัญชุลี	เรื่องพลับพลา	หัวหน้างานคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
3.	นางสาวกมลรัตน์	โพธิ์ขวัลยืน	หัวหน้าหน่วยการเงิน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
4.	นางสาวอุไรรัตน์	สุบรรณวิลาศ	ที่ปรึกษางานเวชสารสนเทศ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

ที่ปรึกษาโครงการ

1.	รศ.พญ.อุบลรัตน์	สันตวัตร	รองคณบดีฝ่ายการคลัง
2.	น.พ.นิมิตร	ทองพูลสวัสดิ์	รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
3.	นายคฑาวุฒิ	ประวัติศิลป์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการคลัง

ชื่อผู้ประสานงาน

นางสาวอุไรรัตน์ สุบรรณวิลาศ ที่ปรึกษางานเวชสารสนเทศ โทรศัพท์ 085-111-0556 / 02-414-1808 (ฝ่ายการคลัง)

อีเมล uryrat.sub@mahidol.ac.th / timaporn.pun@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานให้เป็นเอกภาพ (Unity) ด้วยระบบรวมศูนย์บริการ (One Stop Service) ให้เบ็ดเสร็จและสิ้นการบริการ ณ จุดเดียว โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer center) ในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan สำหรับผู้ป่วยที่โรงพยาบาลศิริราช ส่งไปตรวจวินิจฉัย ณ ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ทำให้การบริการรับชำระเงินตรวจวินิจฉัยได้รวดเร็วขึ้นและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้มากที่สุด
2) การลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น โดยใช้ระยะเวลาการทำงานให้สั้นและน้อยลง โดยตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออก ลดช่วงการทำงานให้สั้นลง โดยเน้นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการบริการแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก

3) การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่การเงินที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ให้สามารถทำงานได้หลายหน้าที่ (Multipurpose) โดยการใช้โปรแกรมการเงินของโรงพยาบาลศิริราชได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) ลดระยะเวลาในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ลงได้ จากเดิมใช้เวลา 1 ชั่วโมง 13 นาที ลดเหลือ 17 นาที คิดเป็นลดลงสูงถึงร้อยละ 76.71

2) ลดขั้นตอนและขบวนการทำงานในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ลงได้ จากเดิม 8 ขั้นตอน ลดเหลือ 4 ขั้นตอน คิดเป็นลดลงร้อยละ 50

3) ลดความผิดพลาดของการออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT ให้ผู้ป่วยลงได้ จากเดิมพบความผิดพลาดร้อยละ 5 ลดลงเหลือร้อยละ 0

4) เพิ่มความพึ่งพอใจในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan โดยผู้ป่วย ให้คะแนนความพึ่งพอใจมากที่สุด ร้อยละ 99.3

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[X] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[X] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

เนื่องด้วยจำนวนผู้ป่วยที่ต้องการรับบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่องสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic Resonance Imaging : MRI) และเครื่องอัลตราซาวน์ เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Computer Tomography : CT) ในแต่ละปี มีจำนวนมาก ส่งผลให้คิวตรวจด้วยเครื่องสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic Resonance Imaging : MRI) ในเวลาราชการผู้ป่วยต้องรอคอยเฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี ซึ่งจะมีผลกระทบ ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่จำเป็นต้องใช้ผลการตรวจวินิจฉัยทางรังสีประกอบการรักษาพยาบาลในเวลาอันรวดเร็ว เพื่อเพิ่มศักยภาพ จึงมองหาสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการให้บริการ สำหรับขยายพื้นที่รองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่มีความต้องการใช้บริการจำนวนมาก เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้เร็วขึ้น จากการประเมินและวิเคราะห์พบว่าศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นสถานที่เหมาะสม มีพื้นที่เพียงพอสำหรับให้บริการและติดตั้ง เครื่องสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic Resonance Imaging : MRI) และเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Computer Tomography : CT) ดังนั้นโรงพยาบาลศิริราช จึงได้มีการขยายการให้บริการด้านรังสีวินิจฉัยด้วยเครื่องสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic Resonance Imaging : MRI) และเครื่องอัลตราซาวน์ เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Computer Tomography : CT) ไปที่ ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (อยู่ที่ศาลายา พุทธมนฑลสาย 4 จังหวัดนครปฐม) เพื่อส่งผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราชไปรับการตรวจด้วยเครื่องสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Magnetic Resonance Imaging : MRI) และมีการขยายการตรวจด้วยเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Computer Tomography : CT) ที่ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก (เริ่มใช้งานตั้งแต่ 13 พ.ย. 2562) ทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจวินิจฉัยเร็วขึ้น และลดเวลารอคอย ส่งผลให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และยังส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกจากการใช้บริการได้ครบวงจร ไม่ต้องไปใช้บริการภายนอกโรงพยาบาลแล้วนำผลกลับมาวินิจฉัยซึ่งมีความยากลำบากในการเดินทางและเสียเวลา และลดโอกาสสูญเสียรายได้ของโรงพยาบาล นอกจากนี้ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก

ในระยะแรกการให้บริการรับชำระค่าบริการสำหรับผู้ป่วยที่โรงพยาบาลศิริราช ส่งไปตรวจวินิจฉัย ณ ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก นั้น ผู้ป่วยจะต้องเดินทางมาที่โรงพยาบาลศิริราชทุกรายเพื่อมาติดต่องานเวชระเบียนเพื่อตรวจสอบสิทธิและทำการชำระเงินที่โรงพยาบาลศิริราชเท่านั้น แล้วเดินทางไปรับบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ถ้าผู้ป่วยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการวินิจฉัย ผู้ป่วยก็ต้องเดินทางกลับมาที่โรงพยาบาลศิริราช เพื่อชำระค่ารักษาพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลาเดินทางไปมาระหว่างโรงพยาบาลศิริราช และ ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช - กาญจนาภิเษก เพื่อแก้ปัญหาเรื่องดังกล่าว งานการเงินฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และ งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จึงหารือร่วมกันในการใช้แนวคิด Lean มาปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการรับชำระเงิน รวมทั้งกรณีที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยการใช้ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service ณ ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย สามารถตรวจสอบสิทธิและชำระเงินได้ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาลศิริราช ทำให้การบริการรับชำระเงินค่าตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญ

1. แนวทางการให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราชที่ไปรับบริการ MRI และ CT ณ ศูนย์เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราชกาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

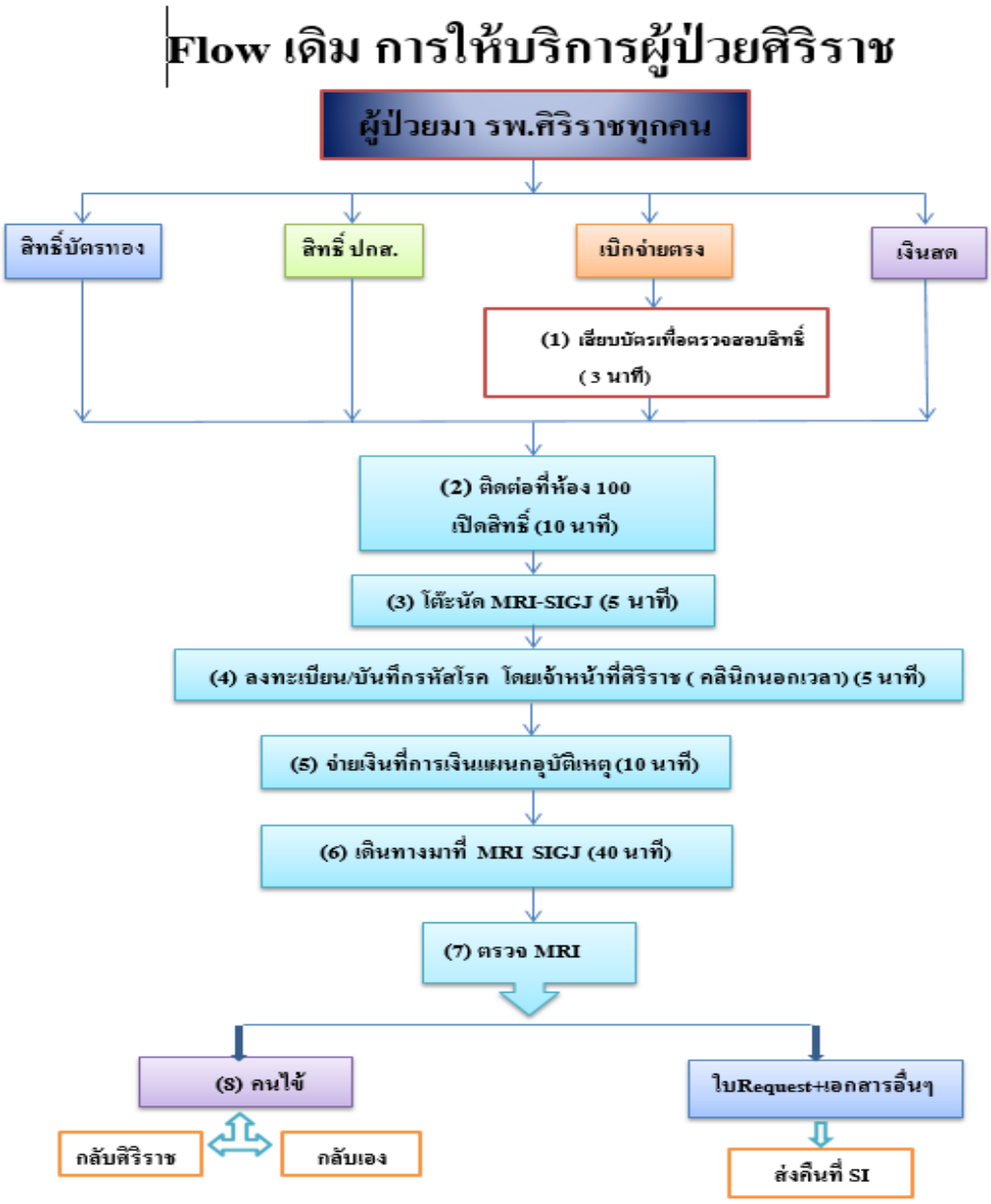
การส่งต่อผู้ป่วยโรงพยาบาลศิริราชไปรับบริการ MRI และ CT ณ ศูนย์เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช-กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เป็นความร่วมมือระหว่างโรงพยาบาลศิริราช และ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ตั้งแต่ เดือน

พฤศจิกายน 2561 ซึ่งขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยที่ได้รับการคัดกรองจากแพทย์และผู้ป่วยยินยอมไปรับบริการ ณ ศูนย์เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช-กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จะได้รับคิวนัดหมายพร้อมวันที่สำหรับไปรับบริการ โดยมีขั้นตอนก่อนให้บริการ ได้แก่ ตรวจสอบสิทธิ/เปิด Visit/ชำระเงินค่าหัตถการ MRI และ CT ก่อนเดินทางไปรับบริการ และหากผู้ป่วยไปถึงศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกแล้วพบว่ามีสภาวะร่างกายไม่พร้อมรับบริการ MRI และ CT เจ้าหน้าที่ของ ศูนย์เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช-กาญจนาภิเษก จะต้องแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่การเงิน ฝ่ายการคลัง โรงพยาบาลศิริราชทราบ เพื่อทำการยกเลิกใบเสร็จรับเงินและผู้ป่วยต้องเดินทางมารับเงินคืนที่โรงพยาบาลศิริราช กรณีผู้ป่วยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม จะต้องแจ้งข้อมูลดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่การเงิน ฝ่ายการคลัง โรงพยาบาลศิริราชทราบเช่นกัน เพื่อบันทึกค่าใช้จ่ายเพิ่มเข้าไปในระบบการเงินผู้ป่วยนอก (Finance OPD) โดยผู้ป่วยจะต้องกลับไปรับใบเสร็จรับเงินที่โรงพยาบาลศิริราช ขั้นตอนดังกล่าวส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวกเพียงพอในการรับบริการ

ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงการใช้บริการสำหรับผู้ป่วยให้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น จึงเชิญผู้เกี่ยวข้องประชุม ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ งานสิทธิประกันสุขภาพ ภาควิชารังสีวิทยา ฝ่ายการคลังและงานคลัง งานรังสีเทคนิค ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่อหารือแนวทางการดำเนินการให้ผู้ป่วยสามารถทำธุรกรรมที่ศูนย์การแทพย์กาญจนาภิเษกในวันนัดหมายทำหัตถการ โดยไม่ต้องมาทำบริการที่โรงพยาบาลศิริราช สามารถเริ่มดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ / เปิด Visit / ชำระเงินค่าหัตถการ MRI และ CT โดยการใช้ระบบการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service ณ ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย สามารถตรวจสอบสิทธิและชำระเงินได้ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาลศิริราช ทำให้การบริการรับชำระเงินค่าตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด รายละเอียดตามขั้นตอนการดำเนินงานเดิมและขั้นตอนการดำเนินงานใหม่

2. ขั้นตอนการดำเนินการ

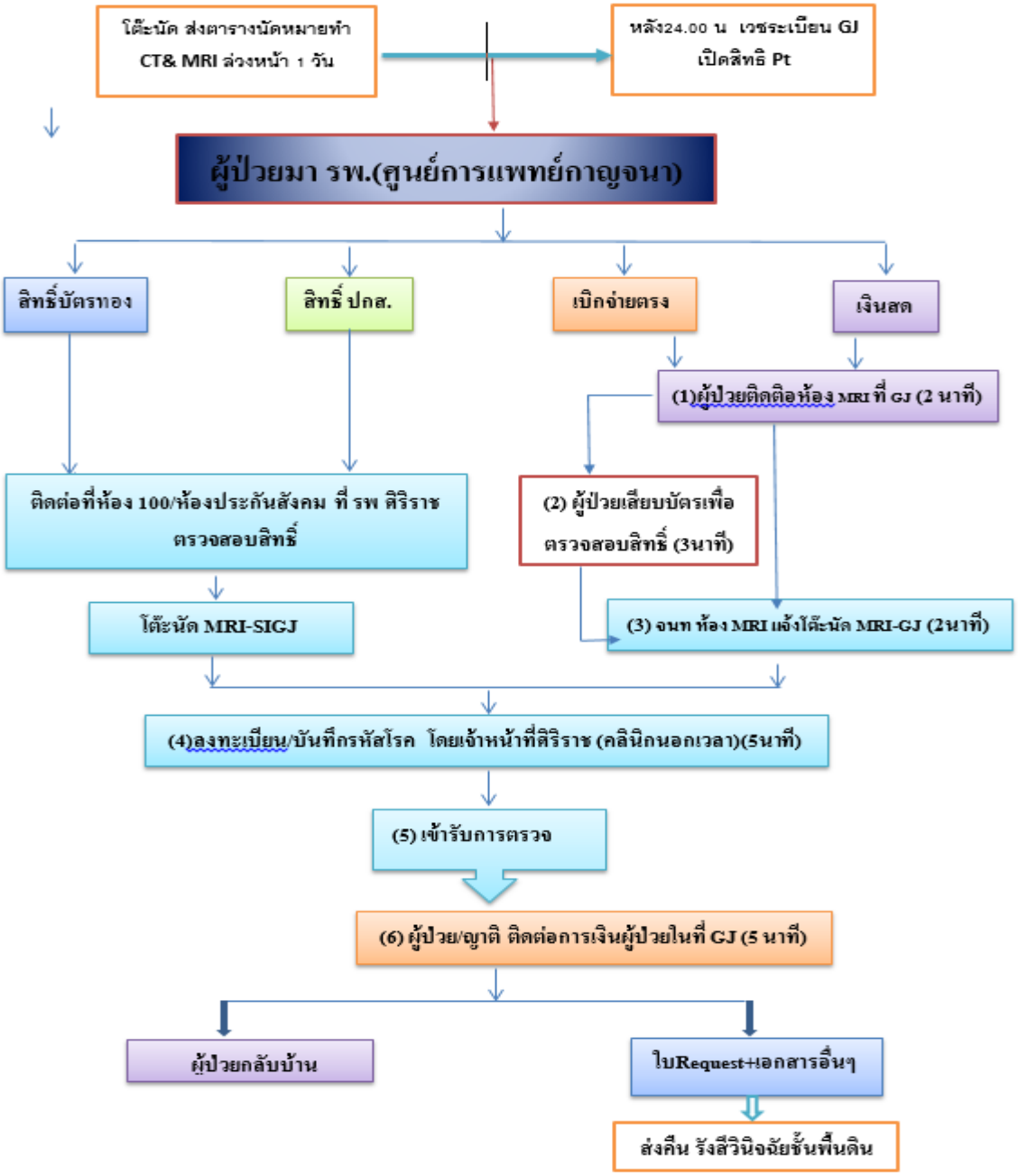
2.1 **Flow เดิม** ผู้ป่วยที่จะไปตรวจวินิฉัยรักษาด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ณ ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกผู้ป่วยทุกคนต้องเดินทางมาที่ศิริราช เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้



ขั้นตอนเดิมการให้บริการผู้ป่วยศิริราช มี 8 ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ 1 ชั่วโมง 13 นาที

2.2 **Flow ใหม่** ใช้ระบบ One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean ในระยะแรกเริ่มต้นที่ผู้ป่วยสิทธิเบิกจ่ายตรงและเงินสดก่อน ซึ่งระเบียบและขั้นตอนเอื้อที่จะใช้ระบบ One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean ได้ โดยที่ผู้ป่วยที่จะไปตรวจวินิฉัยรักษาด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ณ ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ผู้ป่วยสามารถเดินทางมาที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

Flowใหม่ การให้บริการผู้ป่วยศิริราช



ขั้นตอนใหม่หลังจากใช้ใช้ระบบ One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean การให้บริการผู้ป่วยศิริราช มี 4 ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ 17 นาที

ผลการดำเนินงาน

ประสิทธิผลในการปรับกระบวนการทำงานที่สามารถวัดค่าจากการใช้ ระบบ One Stop Financial Service ด้วยแนวคิด Lean ที่ศูนย์ เอ็ม อาร์ ไอ ศิริราช – กาญจนาภิเษก

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละ เพิ่มขึ้น/ลดลง
1.ระยะเวลาในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ลดลง	1 ช.ม 13 นาที	17 นาที	(76.71)
2.ขั้นตอนและขบวนการทำงานในการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT Scan ลดลง	8 ขั้นตอน	4 ขั้นตอน	(50)
3.ความผิดพลาดของการออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการตรวจวินิจฉัยด้วยเครื่อง MRI และเครื่อง CT ให้ผู้ป่วยลดลง	ร้อยละ 5	0	Zero Error
4.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(>4)	N/A	ร้อยละ 99.3	99.3