

บทสรุปข้อคิดเห็นบทความ TQM Best Practices

นายสามารถ หงษ์วิไล

กรรมการมูลนิธิส่งเสริมที่ควเอ็มในประเทศไทย

เรื่อง โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาล
โรงพยาบาลศิริราช (BP-05)

หน่วยงาน ฝ่ายคลัง สำนักคณบดี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล

ผู้เขียน/ผู้นำเสนอ น.ส.กิตติรัตน์ กิตติไชยากุล นักวิชาการเงินและ

บัญชี

ปัญหา

1. ปริมาณผู้ชำระเงินค่าบริการรักษาพยาบาลมีจำนวนมากในแต่ละช่วงเวลา (ผู้ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 1 หมี่นคนต่อวัน)
2. ต้องเพิ่มเคาน์เตอร์เพื่อรองรับการรับชำระเงินในแต่ละช่วง แต่เกิดปัญหาการจัดการภายในโดยเฉพาะ "การเตรียมเงินทอน" ให้เพียงพอ ในทุกเคาน์เตอร์
3. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ชำระเงิน (ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ท้นเวลา ตรวจสอบได้) และลดต้นทุนจึงริเริ่มจัดทำโครงการนี้

การแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

1. ปรับเคาน์เตอร์ตามปริมาณผู้รับบริการ (Dynamic Counter)
2. พัฒนารูปแบบมาตรฐานการจัดการเงินทอนให้เหมาะสมตามเคาน์เตอร์ในแต่ละช่วงเวลา
3. พัฒนาเครื่องชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk)

การเรียนรู้

- **ระยะที่ 1** วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลผลการชำระ
เงินได้รูปแบบการเปิดปิดเคาน์เตอร์ให้สอดคล้องกับปริมาณ
ผู้รับบริการในแต่ละช่วง (Dynamic Counter : ACCESS Program
ออกรายงาน Pivot Table แบบ Traditional QC)
- **ระยะที่ 2** พัฒนาโปรแกรม Tableau ออกรายงานการวิเคราะห์ความ
หนาแน่นของผู้ใช้บริการได้ 6 รูปแบบ 10 Patterns

การเรียนรู้

- **ระยะที่ 3** ก้าวข้ามการแก้ไขปัญหาแบบดั้งเดิมสู่นวัตกรรมด้วยการพัฒนา Kiosk ชำระเงินโดยอัตโนมัติด้วยตัวผู้ชำระเงินเองได้โดยง่าย (Ease of Operation) **มีความถูกต้อง แม่นยำ ออกไปเสร็จได้** จะดำรงความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้ตามปรัชญา TQM

โอกาสแห่งการปรับปรุง

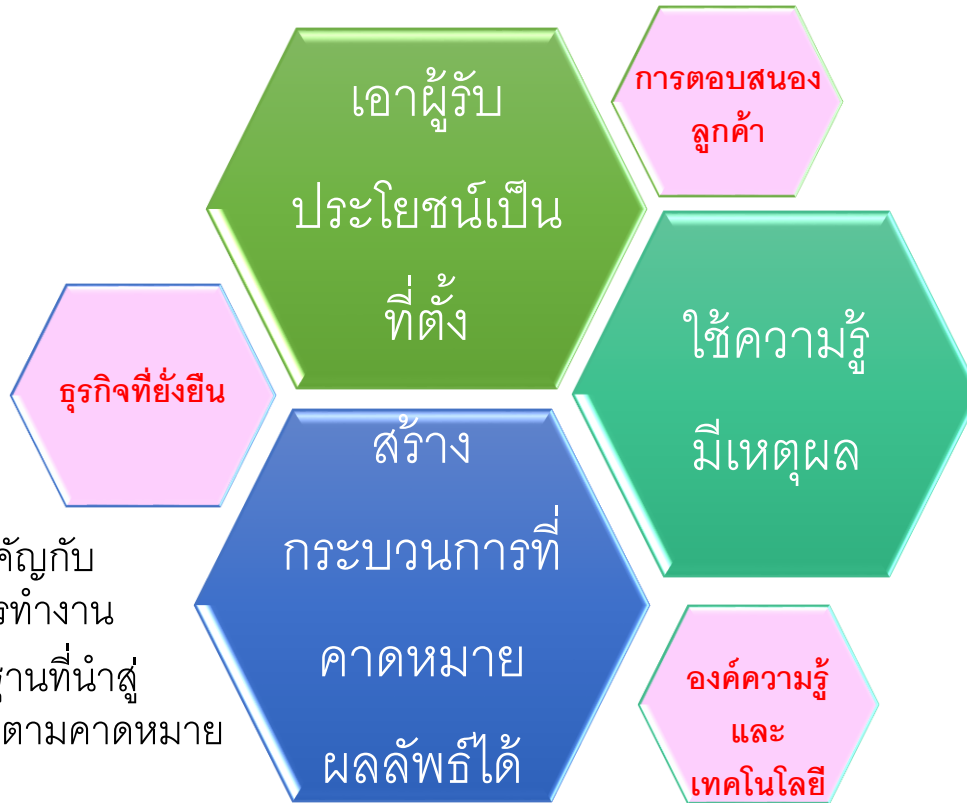
1. พัฒนาให้ Kiosk พิมพ์ออกใบเสร็จได้
2. ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการนิยมชำระผ่านเครื่องอัตโนมัติ
3. พัฒนา QR Payment ผ่าน App.

TQM Best

- 1.เป็นโครงการที่**ตอบสนองปรัชญา TQM** (ให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
มี ความพึงพอใจ : CS,ES)และลดต้นทุนการดำเนินการในระยะยาว
- 2.การใช้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้งาน (Facts and
DATA)
- 3.มี**นวัตกรรมสู่ความยั่งยืน**

หลัก TQM

- กระบวนการถัดไปคือลูกค้าของเรา
- เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- วัดผลสำเร็จของงานด้วยคุณค่าที่มีต่อลูกค้า



- ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน
- สร้างมาตรฐานที่น่าสู่ความสำเร็จตามคาดหมาย

- ทุกคนมีส่วนร่วมสร้างคุณภาพ
- แก้ปัญหาที่สาเหตุ เน้นป้องกันการเกิดซ้ำ
- ใช้ข้อมูล และวิธีการทางสถิติ
- ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วย PDCA