

## ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

### THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร  TQM-Best Practices(ต้องจัดทำAbstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

TQM-Progressive Learners(ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร  หน่วยงานธุรกิจเอกชน  หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ  หน่วยงานด้านการศึกษา

หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ  หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การนำองค์กร                                       | <input type="checkbox"/> 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย           |
| <input type="checkbox"/> 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด                          | <input checked="" type="checkbox"/> 4. การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ |
| <input type="checkbox"/> 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล                          | <input type="checkbox"/> 6. การจัดการกระบวนการ                               |
| <input type="checkbox"/> 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ |  |

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่อยู่ ตึกชัยนาทนเรนทรานุสรณ์ ชั้น 2 เลขที่ 2 โรงพยาบาลศิริราช ถ.วังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

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

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นางสาวกิตติรัตน์ กิตติไชยากุล ตำแหน่ง หัวหน้างานการเงิน

โทรศัพท์ 02-4197184 โทรสาร 02-4199486

มือถือ 081-9868057 อีเมล [warm\\_tree@hotmail.com](mailto:warm_tree@hotmail.com)

**สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)**

1) การรับชำระค่ารักษาพยาบาลเป็นส่วนสำคัญหนึ่งสำหรับการให้บริการรักษาพยาบาล การเตรียมความพร้อมก่อนการรับชำระค่ารักษาพยาบาล จึงเป็นปัจจัยสำคัญหลักที่สนับสนุนการรับชำระค่ารักษาพยาบาล การวิเคราะห์และการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ (โปรแกรม Tableau) สำหรับบริหารจัดการข้อมูลรับชำระเงินตามจุดบริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานจำนวนผู้ใช้บริการต่อชั่วโมงต่อจุดรับชำระเงิน และจัดทำตารางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยที่มีปริมาณแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาและจุดรับชำระเงินต่าง ๆ ที่มีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการมากถึง 64 เคาน์เตอร์ภายในบริเวณโรงพยาบาล

2) การบริหารจัดการเงินทอนที่มีประสิทธิภาพเป็นอีกปัจจัยสำคัญในการให้บริการ การกำหนดรูปแบบเงินทอนให้มีจำนวนธนบัตรและเหรียญเพียงพอต่อการใช้งานตลอดทั้งวัน โดยไม่ให้เกิดการชะงักของการให้บริการ ข้อมูลการใช้เงินทอนในอดีตและความต้องการใช้เงินทอนในแต่ละจุดเก็บเงินจึงเป็นข้อมูลที่น่ามาประเมินความต้องการเพื่อจัดรูปแบบเงินทอนให้มีจำนวนที่เหมาะสม โดยผลที่ได้รับทำให้ลดเวลาในการจัดเงินทอนและไม่ต้องมีการแลกเงินในระหว่างวัน รวมถึงสามารถควบคุมต้นทุนและระยะเวลาการจัดเงินทอน

3) การเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินอัตโนมัติโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพิ่มความสะดวก ความรวดเร็ว และลดระยะเวลาการรอคอยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลได้ทำข้อตกลงร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พัฒนาเครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) ใช้เป็นเครื่องรับชำระเงินสำหรับโรงพยาบาลของรัฐเป็นแห่งแรก โดยมีการเชื่อมต่อข้อมูลทางการเงินของระบบ โรงพยาบาล (OPD Finance) กับเครื่อง Kiosk ซึ่งจะรองรับการรับชำระและถอนเงินสด บัตรเครดิตและบัตรเดบิต

4) มีกระบวนการในการวัดผลการดำเนินการหลังจากการเริ่มปรับเปลี่ยนจำนวนผู้ให้บริการในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงการติดตามผลการนำเงินทอนรูปแบบใหม่ไปใช้งานจริงจนตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่รับชำระเงินพร้อมทั้งมีการเพิ่มการให้เจ้าหน้าที่การเงินส่วนกลางไปให้การสนับสนุนกรณีที่มีความต้องการเงินทอนเพิ่มในช่วงเร่งด่วน

**ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)**

1) การนำโปรแกรม Microsoft Access และ Tableau มาวิเคราะห์ข้อมูลการจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาลจำนวน 64 เคาน์เตอร์ ทำให้พบช่วงเวลา Peak Time 11.00 -14.00 น. ที่มีผู้มารับบริการสูงถึง 100 รายต่อชั่วโมงในบางจุดรับชำระ นำมาสู่การกำหนดมาตรฐานการให้บริการเฉลี่ยที่ดีที่สุดควรจะไม่เกิน 60 รายต่อชั่วโมง สำหรับใช้จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้จ่ายชำระค่ารักษาพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ให้เกิดการรอคอย

2) การบริหารจุดรับชำระโดยปรับจำนวนเพิ่ม (ลด) เจ้าหน้าที่ตามจุดรับชำระเงิน ทำให้สามารถควบคุมจำนวนเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มอัตราค่าจ้าง แต่สามารถลดจำนวนผู้ให้บริการในจุดที่ไม่จำเป็นและนำไปเพิ่มในจุดที่มีความต้องการ โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายเป็นเงินจำนวน 589,680 บาทต่อปี และลดเวลาการรอคอยของผู้มารับบริการจากเดิมเฉลี่ยเท่ากับ 1.71 นาทีต่อราย เหลือเพียง 1.28 นาทีต่อราย หรือลดลงร้อยละ 33 โดยในส่วนของความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 70 เป็นร้อยละ 90

3) การกำหนดมาตรฐานของรูปแบบและจำนวนเงินทอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง ลดลงจาก 11 รูปแบบ 70 Patterns เหลือ 6 รูปแบบ 10 Patterns ส่งผลให้สามารถบริหารจัดการจำนวนเงินสดที่ใช้หมุนเวียนในการจัดเงินทอนอย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการจัดเงินทอนจากเดิม 180 นาทีต่อวัน เหลือเพียง 60 นาทีต่อวัน หรือคิดเป็นลดลงร้อยละ 67 และใช้พนักงานจัดเงินทอนจากเดิมจำนวน 4 คน เหลือ 2 คน หรือคิดเป็นลดลงร้อยละ 50

5) การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่ารักษาพยาบาลโดยพัฒนาเครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยในการจ่ายชำระค่าบริการสำหรับผู้ที่ต้องการจ่ายเงินสด บัตรเครดิตและบัตรเดบิต ซึ่งเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลแห่งอื่น และรองรับนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ในอนาคต เช่น QR Code การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[X] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวิดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[X] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

โรงพยาบาลศิริราชภายใต้สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์การเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล นอกเหนือจากการให้บริการรักษาพยาบาลแล้ว การให้บริการรับชำระค่ารักษาพยาบาลก็เป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการให้บริการ การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้โรงพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการรับชำระค่ารักษาพยาบาลอย่างบูรณาการ การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการจึงมีความสำคัญและสนับสนุนให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในแต่ละปีโรงพยาบาลศิริราชมีผู้มาใช้บริการมากกว่า 3,000,000 รายต่อปี ทำให้ต้องเปิดเคาน์เตอร์รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลเป็นจำนวนมากถึง 64 เคาน์เตอร์ทั่วโรงพยาบาล เพื่อการบริหารจัดการจุดรับชำระเงินอย่างเป็นระบบและตอบสนองความต้องการในหลากหลายรูปแบบของผู้มาจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาล การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และลดการรอคอยจึงถูกนำมาเป็นนโยบายที่ใช้พัฒนาระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาลอย่างเสมอมา

การนำข้อมูลในระบบการรับชำระเงินของโรงพยาบาล (OPD Finance) มาวิเคราะห์ปริมาณการให้บริการด้วยโปรแกรม Microsoft Access และโปรแกรม Tableau ในการวางแผนบริหารจัดการบุคลากรในแต่ละชั่วโมงการให้บริการ เพื่อปรับจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ให้สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละจุดเก็บเงินตามช่วงเวลาต่าง ๆ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและช่วยลดการรอคอย นอกจากนี้การบริหารรูปแบบและจำนวนเงินทอนโดยการนำสถิติการใช้งานในอดีตมาวิเคราะห์เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบและจำนวนเงินทอน จากเดิมที่มีจำนวนรูปแบบมากถึง 11 รูปแบบ 70 Patterns ให้เกิดมาตรฐานในการบริหารจัดการ โดยปรับให้เหลือ 6 รูปแบบ และ 10 Patterns เป็นการช่วยลดข้อผิดพลาดจากรูปแบบที่หลากหลายและระยะเวลาในการจัดเงินทอน ซึ่งส่งผลให้สามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการ การเพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน โดยการพัฒนาเครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) ร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ช่วย ลดระยะเวลาในการรอคอยให้กับผู้ใช้บริการ และเครื่อง Kiosk ยังรองรับการจ่ายชำระผ่านระบบ Application ด้วย QR Payment

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

การนำข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์ความต้องการในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ใช้ออกแบบการทำงานให้มีมาตรฐาน ร่วมกับการนำนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

1. วิเคราะห์ปริมาณความต้องการในการจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาลเพื่อจัดสรรบุคลากรให้รองรับการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร แต่ใช้วิธีการลดจำนวนเคาน์เตอร์การให้บริการในจุดที่มีผู้ใช้บริการน้อยไปยังบริเวณที่มีผู้ต้องการใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องของระยะเวลาการให้บริการและควบคุมต้นทุนการจ้างงาน

2. สร้างมาตรฐานของรูปแบบและจำนวนเงินทอนให้เกิดความคล่องตัว สะดวก และลดระยะเวลาในการจัดเงินทอน ทำให้เจ้าหน้าที่จัดเงินทอนสามารถบริหารจัดการเงินทอนได้สะดวกง่าย โดยไม่เกิดการเรียกร้องการแลกเงินที่นำมาใช้เป็นเงินทอน ซึ่งทำให้ลดต้นทุนเรื่องการเดินทางไปแลกเงินและควบคุมวงเงินที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้เงินทอน และนำผลลัพธ์มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและไม่เกิดการแลกเงินทอนเพิ่มในระหว่างวัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย
4. มีการนำนวัตกรรมทางการเงินมาใช้เพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน และลดระยะเวลาในการรอคอยเป็นการเพิ่มทางเลือกในการจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาล และยังเป็นการรองรับการจ่ายชำระเงินผ่านระบบ Application ในอนาคต โดยเป็นต้นแบบของเครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) ที่จะใช้สำหรับโรงพยาบาลของรัฐ

