

**ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม**

**THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand**

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

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

**ประเภทองค์กร**     หน่วยงานธุรกิจเอกชน       หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ     หน่วยงานด้านการศึกษา

หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ     หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

**ชื่อเรื่องนำเสนอ** โครงการลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพด้วยระบบค่าธรรมเนียมแพทย์ (DF :Doctor Free)

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด **(โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)**

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

**ชื่อหน่วยงาน** สำนักงานคลินิกพิเศษ ฝ่ายการคลัง และฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล  
 ที่อยู่ ตึกชัยนาทนเรนทรานุสรณ์ ชั้น2 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)

- นางนภาพร พูนพัฒนสุข ตำแหน่ง หัวหน้างานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โทรศัพท์ 02-4141075  
 มือถือ 098-559-5901 อีเมล [sinpn1973@gmail.com](mailto:sinpn1973@gmail.com)
- นางกชพร ชโยปลัมภ์ ตำแหน่ง หัวหน้างานการเงิน โทรศัพท์ 02-4197331 มือถือ 062-5343279  
 อีเมล [kojchapron@hotmail.com](mailto:kojchapron@hotmail.com)
- นายศิษฏพล หิรัญศิริ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ 02-4198374 มือถือ 081-925-8560  
 อีเมล [sittapol.hir@mahidol.ac.th](mailto:sittapol.hir@mahidol.ac.th)

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

- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทำการพัฒนา “โปรแกรม DF แพทย์” โดยนำแนวคิด LEAN มาใช้พัฒนาระบบและวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการคิดและเก็บค่าธรรมเนียมแพทย์คลินิกพิเศษ (DF แพทย์) เพื่อลดและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ลดขั้นตอนการตรวจสอบ ลดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ โดยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแพทย์คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ทำให้มีข้อมูลค่าธรรมเนียมแพทย์แบบ Real Time ซึ่งผู้เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์เกิดความพึงพอใจ และ งานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ สามารถใช้งานได้ทันที ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงพยาบาลศิริราช ที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวนมากกว่า 3 ล้านคนต่อปี หรือสูงกว่า 1 หมื่นคนต่อวัน รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการโดยการลดเวลาในการรอชำระค่าบริการ และยังเป็นการเพิ่มรายได้ค่าบริการจัดการจากการติดตามหนี้ค้างชำระได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- คณะฯ มีระบบสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารจัดการค่าธรรมเนียมแพทย์ (DF : Doctor Free) ที่ได้มาตรฐานสากล สามารถบริหารจัดการการคิดค่าธรรมเนียมแพทย์อย่างเป็นระบบและตอบสนองความต้องการในหลากหลายรูปแบบของผู้มาจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาล และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน ระบบมีความเสถียร น่าเชื่อถือและปลอดภัยสูง

**ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้น้อย 1 ข้อ)**

1) การนำระบบค่าธรรมนิยมแพทย์ (DF : Doctor Free) ติดตั้งใช้งานที่ห้องตรวจนอกเวลาราชการต่าง ๆ จำนวน 150 ห้องตรวจ โดยแพทย์เป็นผู้บันทึกข้อมูลแทนเจ้าหน้าที่การเงินได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อลดและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ทำให้สามารถลดข้อผิดพลาดลงได้ 100 % หรือไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น (ก่อนใช้โปรแกรมผิดพลาด 12.5 % หลังใช้งานไม่พบข้อผิดพลาด 0%) และช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยการจ่ายชำระเงินค่าธรรมนิยมแพทย์ลงได้ 86.7% (จากเดิมใช้ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย 15 นาทีต่อราย เมื่อนำระบบใหม่มาใช้งานสามารถลดการรอคอยลงเฉลี่ยเหลือเพียง 2 นาทีต่อราย)

2) การพัฒนาและใช้ “โปรแกรม DF แพทย์” โดยนำแนวคิด LEAN มาใช้พัฒนาระบบและวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการคิดและเก็บค่าธรรมนิยมแพทย์คลินิกพิเศษ (DF แพทย์) เพื่อลดขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานลง 62.5% (เดิมใช้ 8 ขั้นตอนลดเหลือเพียงขั้นตอนที่จำเป็น 3 ขั้นตอน) และลดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานสำหรับตรวจสอบเอกสารความถูกต้องและครบถ้วน ลงได้ 100 % ทำให้ไม่พบข้อผิดพลาด (เดิมใช้บุคลากรในการปฏิบัติงาน 5 คน ระบบใหม่ไม่ต้องใช้บุคลากรตรวจสอบ และสามารถบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพในการไปทำงานด้านการวิเคราะห์แทน) และลดทรัพยากรต่าง ๆ โดยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกรายการและเรียกเก็บค่าธรรมนิยมแพทย์คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ทำให้มีข้อมูลค่าธรรมนิยมแพทย์แบบ Real Time ซึ่งผู้เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์เกิดความพึงพอใจ และ งานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ สามารถใช้งานได้ทันที ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงพยาบาลศิริราช และผู้ป่วยที่ต้องเสียเวลาในการรอจ่ายค่ารักษาพยาบาล

3) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม โดยได้รับความพอใจสูงถึงร้อยละ 89.5 การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต  ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต  ไม่อนุญาต

**บทคัดย่อ**

**ชื่อเรื่อง :** โครงการลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพด้วยระบบค่าธรรมนิยมแพทย์ (DF : Doctor Free)

**ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :**

โรงพยาบาลศิริราชภายใต้สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์การเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล นอกเหนือจากการให้บริการรักษาพยาบาลแล้วการให้บริการรับชำระค่ารักษาพยาบาลก็เป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการให้บริการ การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้โรงพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการรับชำระค่าธรรมนิยมแพทย์(DF : Doctor Free) อย่างบูรณาการ

ในแต่ละปีโรงพยาบาลศิริราชมีผู้มาใช้บริการผู้ป่วยนอกมากกว่า 3,000,000 รายต่อปี หรือคิดโดยเฉลี่ย 10,000 รายต่อวัน จากจำนวนผู้ป่วยดังกล่าวเป็นส่วนของผู้ป่วยนอกที่เข้ารับการรักษาคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ จำนวนสูงถึง 1,146,350 รายต่อปี (โดยเฉลี่ยวันธรรมดาและวันอาทิตย์ 3,000 รายต่อวัน / วันเสาร์ 6,000 รายต่อวัน) และยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การคิดค่าธรรมนิยมแพทย์ การเรียกเก็บค่าธรรมนิยมแพทย์ การตรวจสอบค่าธรรมนิยมแพทย์ที่เรียกเก็บมาแล้ว การจ่ายคืนค่าธรรมนิยมแพทย์ให้กับแพทย์ รวมถึงการติดตามค่าธรรมนิยมแพทย์ค้างจ่าย เป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่งนอกเหนือจากการเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล โดยกระบวนการต่าง ๆ ดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน คือ แพทย์ผู้ปฏิบัติงานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ งานการเงิน ฝ่ายการคลัง สำนักงานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการงานบริหารค่าตอบแทน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายสารสนเทศ

ในอดีตที่ผ่านมาการคิดค่าธรรมเนียมแพทย์ (DF) แพทย์ผู้ตรวจเป็นผู้บันทึกค่าธรรมเนียมแพทย์ในใบสั่งยา ต่อมาในปี 2553 เปลี่ยนมาเป็นบันทึกในใบแจ้งค่าบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ เพื่อการจัดเก็บได้ถูกต้อง ตามตามระเบียบสสารบัญ สำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นเอกสารสำหรับสื่อสารกับเจ้าหน้าที่การเงินรับส่วนหน้า ผู้ป่วย นอกใช้ทำการบันทึกรายการค่าธรรมเนียมแพทย์ (DF) เข้าสู่ระบบการเงินเพื่อเก็บกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล ในลักษณะ Free key จึงทำให้มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดจากปัจจัยทางด้าน Human error ได้หลากหลายประเภท เช่น การบันทึกจำนวนเงินค่าธรรมเนียมแพทย์ผิดพลาด (สูงหรือต่ำกว่าจำนวนเงินในเอกสารใบแจ้งค่าบริการ) การ บันทึกเลข ว. แพทย์ผิดพลาดทำให้รายการบันทึกไปยังแพทย์ท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้ให้บริการ การไม่คิดค่าธรรมเนียมแพทย์เนื่องจากไม่พบเอกสารแจ้งค่าบริการฯ หรือลืมบันทึกค่าธรรมเนียมแพทย์ เป็นต้น จากสาเหตุต่าง ๆ ข้างต้นเป็นข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการเก็บสถิติเกิดข้อผิดพลาดประมาณ 130 - 150 ครั้งต่อเดือน ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 12.5 จากจำนวนใบแจ้งค่าบริการรักษาพยาบาลทั้งหมด ถึงแม้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะพยายามหาแนวทางการแก้ไข และป้องกันเพื่อลดข้อผิดพลาดดังกล่าว เช่น การจัดทำตารางชื่อแพทย์ และเลข ว. ให้มีความชัดเจน การรณรงค์ให้แพทย์และผู้ช่วยแพทย์เขียนบันทึกค่าธรรมเนียมแพทย์ให้อ่านออกและ ชัดเจน รวมถึงการเพิ่มบทลงโทษแก่ผู้ปฏิบัติงานที่บันทึกข้อมูลคลาดเคลื่อน ตลอดจนคณะกรรมการบริหารคลินิก พิเศษนอกเวลาราชการออกกฎระเบียบห้ามแพทย์ที่ไม่ได้สมัครปฏิบัติงานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการออกตรวจ เพื่อลดการใช้รหัสแพทย์นามสมมุติ

การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแพทย์ผิดพลาดไม่เพียงส่งผลกระทบต่อแพทย์ท่านนั้น ยังส่งผลกระทบต่อ ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการด้วย เนื่องจากการบันทึกค่าธรรมเนียมแพทย์ไม่ถูกต้อง ในการเก็บค่า รักษาพยาบาล การบันทึกรายการเรียกเก็บที่สูงไปทำให้เกิดภาระที่ผู้รับบริการต้องมีรายจ่ายสูง และถ้าตรวจสอบ พบก็ทำให้เกิดมีขั้นตอนในการขอคืนเงินซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการเดินทางมาทำเรื่องขอคืนเงินและทาง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลต้องมีขั้นตอนต่าง ๆ หลายขั้นตอนทำให้สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร และหากคิดในอัตราที่ต่ำกว่าก็จะส่งผลกระทบต่อด้านชื่อเสียงองค์กร การเกิดข้อร้องเรียนและเสียงต่อการไม่ได้รับการ ชำระค่าธรรมเนียมแพทย์ส่วนต่างนั้น ซึ่งหมายถึงแพทย์ก็จะไม่ได้รับค่าตอบแทนที่ครบถ้วน และถูกต้อง และส่งผล ให้โครงการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการสูญเสียรายได้ค่าบริการจัดการด้วยเช่นกัน

นอกจากผลกระทบดังกล่าวแล้ว การได้มาซึ่งข้อมูลค่าธรรมเนียมแพทย์ทั้งหมด เพื่อตัดจ่ายเป็นค่าตอบแทนในระบบ SAP ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานจำนวนมากถึง 5 คน (งานการเงิน ฝ่ายการคลังจำนวน 3 คน และ สำนักงาน คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการจำนวน 2 คน) โดยใช้เวลารตรวจสอบข้อมูลประมาณ 1 - 2 วัน นอกจากนี้เพื่อให้ได้ ข้อมูลค่าธรรมเนียมแพทย์ค้างชำระต้องใช้เวลาตรวจสอบรายการประมาณ 30 วัน ส่งผลให้เกิดภาระในการติดตาม หนี้อย่างต่อเนื่องและทำให้เกิดการติดตามทวงหนี้แบบไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดข้อร้องเรียน รวมถึง แพทย์ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่ถูกต้องครบถ้วนตามรอบปกติ และคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการต้องสูญเสียรายได้ค่า บริหารจัดการอย่างไม่ควรจะเป็น (ข้อมูลสถิติผู้ป่วยค้างชำระค่าธรรมเนียมแพทย์ ประมาณ 120 - 150 คนต่อเดือน หรือคิดเป็นจำนวนเงิน 50,000 - 80,000 บาทต่อเดือน)

จากการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานและหาระบบ คอมพิวเตอร์มาช่วยในการแก้ปัญหาทำให้ จากปัญหาดังกล่าว จึงได้นำมาคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ร่วมมือกันนำแนวคิด LEAN มาใช้พัฒนาระบบและ วิธีการปฏิบัติงานสำหรับการคิดและเก็บค่าธรรมเนียมแพทย์คลินิกพิเศษ (DF แพทย์) เพื่อลดและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ลดขั้นตอนการตรวจสอบ ลดเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และลดทรัพยากรต่าง ๆ โดยเพิ่มความ สะดวกรวดเร็วในการบันทึก/เรียกเก็บค่าธรรมเนียมแพทย์คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ทำให้มีข้อมูลค่าธรรมเนียม แพทย์แบบ Real Time ซึ่งผู้เกี่ยวข้อง เช่น แพทย์เกิดความพึงพอใจ และ งานคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ สามารถใช้งานได้ทันที ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โรงพยาบาลศิริราช รวมถึงสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ คือการลดเวลาในการรอชำระค่าบริการ และเพิ่มรายได้ค่าบริการจัดการ จากการติดตามหนี้ค้างชำระได้อย่าง รวดเร็ว ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

การนำข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์ความต้องการในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ใช้ออกแบบการทำงานให้มีมาตรฐาน ร่วมกับการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นและออกแบบกระบวนการให้บริการที่ง่าย สั้นกระชับกับบุคลากรที่ให้บริการงาน พร้อมทั้งทำให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

1. กระบวนการพัฒนาโปรแกรมค่าธรรมเนียมแพทย์ (DF : Doctor Free) ให้มีประสิทธิภาพ ตาม Requirement ของผู้ใช้งาน โดยการนำปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆ นำผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในกระบวนการบริการนั้นๆ มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทั้งเสนอแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งด้านคน โปรแกรมมาพัฒนาให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ๆ ค้นหาสร้างนวัตกรรม/กระบวนการทำงานใหม่ทดลองใช้เก็บข้อมูล นำมาวิเคราะห์ปรับปรุงและจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งการทำงานแบบนี้ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม เกิดความร่วมมือ สามารถนำนวัตกรรม/กระบวนการทำงานใหม่ไปใช้อย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งสามารถพัฒนาต่อยอดงานนั้นๆ ให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างรวดเร็ว

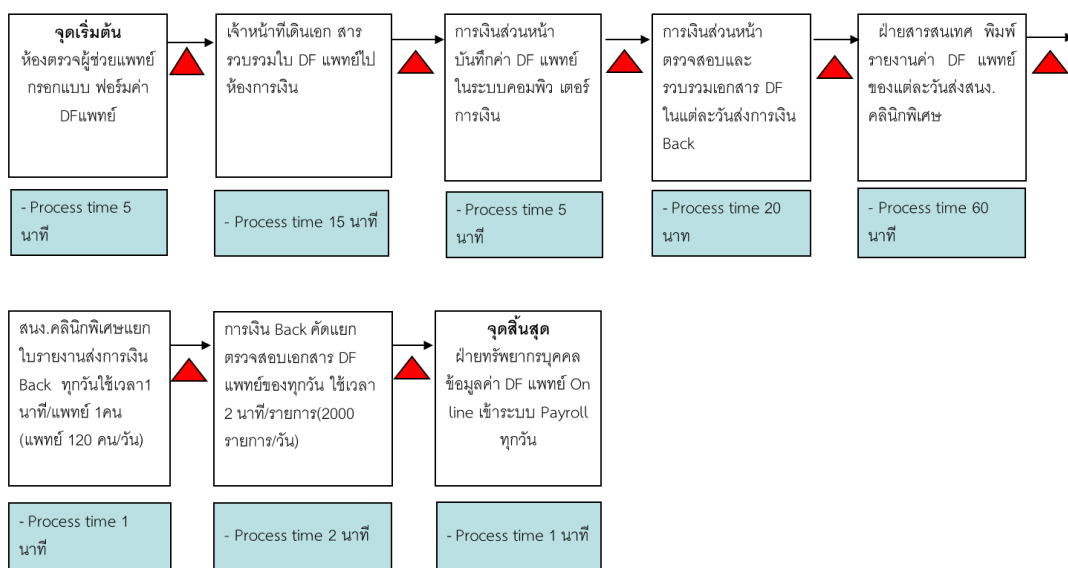
2. โปรแกรม DF แพทย์ ได้พัฒนาตามมาตรฐานของการพัฒนาโปรแกรมแบบบูรณาการ คือมีการศึกษาความเป็นไปได้และความคุ้มค่าที่จะพัฒนาระบบ แล้วมาวางแผน วิเคราะห์และออกแบบระบบ พัฒนาโปรแกรมต้นแบบทดสอบระบบและติดตั้งใช้งาน พร้อมติดตามผลการใช้งานตลอดเวลา

3. โปรแกรม DF แพทย์ พัฒนาโดยมีการเชื่อมโยง (Interface) ข้อมูลประวัติผู้ป่วย (ระบบเวชระเบียน) ทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแบบ Real time สะดวก รวดเร็ว ระบบมีความเสถียร น่าเชื่อถือและปลอดภัยสูงตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ ปี2559)

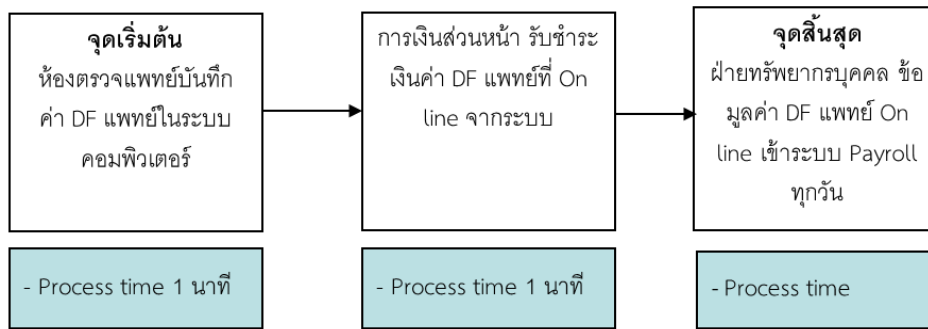
4. ติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ DF แพทย์ และนำผลลัพธ์มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานระบบค่าธรรมเนียมแพทย์ (DF :Doctor Free)

ก่อนดำเนินการมี 8 ขั้นตอน



### สรุปขบวนการใหม่ เหลือ 3 ขั้นตอน



### ผลจากการดำเนินงาน

ประสิทธิผลในการปรับกระบวนการทำงานที่สามารถวัดค่าได้จากการใช้งานโปรแกรม

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละ เพิ่มขึ้น/ (ลดลง)
1. อัตราการบันทึกค่าธรรมเนียมแพทย์ ผิดพลาด ลดลง	12.5 %	0	(100)
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ เอกสาร ค่าธรรมเนียมแพทย์ลดลง (เอกสาร DF =1,750 รายการ/วัน 1 รายการใช้เวลาตรวจสอบ = 2 นาที)	58 ชม./วัน	0	(100)
3. จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานลดลง	5 คน	0	(100)
4. จำนวนขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานลดลง	8 ขั้นตอน	3 ขั้นตอน	(62.5)
5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก	0	ร้อยละ 89.5	89.5