

**ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม**

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

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

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

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

**ชื่อเรื่องนำเสนอ** ครบถ้วน สมบูรณ์ เพิ่มพูนรายได้ด้วยระบบ Tick Sheet

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

- |  |  |
|--|--|
| [ ] 1. การนำองค์กร                                       | [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย  |
| [ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด                          | [X] 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| [ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล                          | [ ] 6. การจัดการกระบวนการ                      |
| [ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ |  |

**ชื่อหน่วยงาน** ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ฝ่ายการคลังและฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ที่อยู่ เลขที่ 2 โรงพยาบาลศิริราช ถ.วังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

โทรศัพท์ 02 4199310 โทรสาร 024197379 เว็บไซต์ <http://www1.si.mahidol.ac.th/division/finance/>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)

1. นางเอื้องพร พิทักษ์สังข์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช โทรศัพท์ 02-419-9310

โทรสาร 02-419-7379 อีเมล [auengporn.pit@mahidol.ac.th](mailto:auengporn.pit@mahidol.ac.th)

2. นางอิงอร ปองสุข ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โทรศัพท์ 02-419-8554 มือถือ 085-989-1498

3. นางสาวนิภาพรรณ อินทิเดช ฝ่ายสารสนเทศ โทรศัพท์ 02-4199177 มือถือ 081-874-2994

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

1) กระบวนการพัฒนาโปรแกรม Tick Sheet ให้มีประสิทธิภาพ ตาม Requirement ของผู้ใช้งาน โดยการนำปัญหาหน้างานมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ และนำผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในกระบวนการบริการนั้น ๆ มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ ทั้งเสนอแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งด้านคนและโปรแกรมแบบครบวงจร มาพัฒนาให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ค้นหาสร้างนวัตกรรมและกระบวนการทำงานใหม่

2) การบันทึกรายการค่าใช้จ่ายค่าหัตถการต่าง ๆ (Tick Sheet) เป็นส่วนสำคัญหนึ่งสำหรับการชำระค่าบริการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ทั้งด้านราคา ตามสิทธิการรักษาพยาบาล รวมถึงต้องเพิ่มความสะดวกรวดเร็วเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย โดยกำหนดวิธีการการขึ้นใช้งานระบบจาก Work flow การทำงาน อุปกรณ์เพิ่มเติม User และสิทธิการเข้าใช้งานระบบ Items ที่ใช้ในหน่วยตรวจ

3) การจัดทำมีระบบ Training ที่เข้าถึงและเข้าใจง่าย จัดทำคู่มือให้ทบทวน จัดทำตารางเปิดสิทธิการเข้าใช้ระบบของบุคลากร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ผู้ใช้ระบบที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบกับผู้ใช้ใหม่ (System Friendly)

4) มีกระบวนการในการวัดผลการดำเนินการหลังจากการเริ่มปรับเปลี่ยนระบบการบันทึกค่าหัตถการ Tick Sheet ด้านการรับชำระค่าหัตถการได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบได้

### ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) การเพิ่มพูนรายได้หลังขึ้นใช้งานระบบ Tick sheet โดยนำโปรแกรมบันทึกรายการค่าใช้จ่ายค่าหัตถการต่าง ๆ (Tick Sheet) มาใช้บันทึกรายการค่าหัตถการต่าง ๆ และค่าหัตถการของแพทย์ (DF) ส่งไปให้รับชำระที่การเงินผู้ป่วยนอก ใน 121 ห้องตรวจ และคลินิกพิเศษนอกเวลานั้น ส่งผลให้มีการเพิ่มพูนรายได้หลังขึ้นใช้งานระบบ Tick sheet ครบถ้วน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีการรับชำระค่ารักษาพยาบาลในส่วนของการทำหัตถการผ่านระบบ Tick sheet เพิ่มขึ้น (เทียบกับรายได้ปี 2560 ไตรมาสเดียวกัน (มี.ค. 60 – พ.ค. 60) ในจำนวนผู้ป่วยใกล้เคียงกันและเป็นช่วงไม่มีการปรับขึ้นอัตราค่าบริการใด ๆ ดังนี้ เดือน มี.ค. 61 รายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 69 เดือน เม.ย. 61 รายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 66 และเดือน พ.ค. 61 รายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 89 ) นอกจากนี้ยังพบข้อมูลการค้างชำระซึ่งเดิมไม่สามารถตรวจเช็คได้ นำมาวิเคราะห์ปรับขบวนการทำงานเพื่อลดอัตราผู้ป่วยที่ค้างชำระค่าหัตถการลงจากเดิมเมื่อติดตั้งระบบเดือนพฤษภาคม 2560 พบค้างชำระร้อยละ 34 แต่ในเดือนธันวาคม 2561 เหลือเพียงร้อยละ 0.5

2) การรับชำระค่าหัตถการได้ถูกต้องครบถ้วนหลังจากการติดตั้งระบบ Tick sheet และจัดทำรหัสราคาหัตถการจากระบบตัวเลข 4 – 5 หลักเป็นระบบ Barcode เพื่อให้มีระบบราคาหัตถการครบถ้วน ถูกต้อง ใช้งาน สะดวกต่อการเข้าถึง พร้อมทั้งมีการ Online ข้อมูล ให้ทุกหน่วยตรวจ/หน่วยบริการได้นำไปใช้ในการคิดค่าบริการหัตถการ พร้อมทั้งมีระบบการส่งข้อมูลค่าใช้จ่ายจากหน่วยตรวจไปยังเจ้าหน้าที่การเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วนทำให้มีการบริหารจัดการเรื่องรายได้แต่ละห้องตรวจอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วลดระยะเวลารอคอย เพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการจากระบบการชำระเงินแบบเดิม โดยสามารถเพิ่มอัตราการรับชำระค่าหัตถการได้ถูกต้องครบถ้วนจากเดิมร้อยละ 0 เพราะไม่สามารถตรวจเช็คได้เนื่องจากเป็นเอกสารไม่มีการเก็บรวบรวมตรวจเช็คได้เพิ่มเป็นร้อยละ 99 นอกจากนี้พบว่าการบันทึกข้อมูลตามแบบเอกสารค่าใช้จ่ายที่มาจากห้องตรวจผิดพลาดร้อยละ 5 จากการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่การเงินนั้นลดลงเป็น 0 ครั้ง และลดระยะเวลาในการรอชำระค่าหัตถการ จากเฉลี่ย 12.5 นาที/ราย เหลือ 4 นาที/ราย ส่วนของความพึงพอใจของแพทย์/เจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 87 เป็นร้อยละ 95

3) การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าหัตถการด้วยเครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) ได้ถูกต้องครบถ้วน โดยการขยายการคิดค่าหัตถการด้วยระบบ Tick sheet ในรหัสคลินิกที่ให้บริการแบบผู้ป่วยนอกประมาณ 400 คลินิก ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยในการจ่ายชำระค่าบริการสำหรับผู้ที่ต้องการจ่ายเงินสด บัตรเครดิตและบัตรเดบิต ซึ่งเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลแห่งอื่น และรองรับนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ในอนาคต เช่น QR Code

การอนุญาตให้มูลนิธิ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต  ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต  ไม่อนุญาต

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพิ่มพูนรายได้ด้วยระบบ Tick Sheet

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

โรงพยาบาลศิริราชภายใต้สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์การเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล นอกเหนือจากการให้บริการรักษาพยาบาลแล้วการให้บริการรับชำระค่ารักษาพยาบาลก็เป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการให้บริการ การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้โรงพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการรับชำระค่ารักษาพยาบาลอย่างบูรณาการ

ในแต่ละปีโรงพยาบาลศิริราชมีผู้มาใช้บริการผู้ป่วยนอกมากกว่า 3,000,000 รายต่อปี เฉลี่ย 10,000 รายต่อวัน มีห้องตรวจ 121 ห้องตรวจ แต่ละวันมีผู้ป่วยที่มาทำหัตถการต่าง ๆ ในแต่ละห้องตรวจ วันละ 580 ราย รวมทั้งปี 142,715 ราย เดิมเมื่อแพทย์สั่งทำหัตถการต่าง ๆ ทางห้องตรวจจะทำหัตถการให้ผู้ป่วย เมื่อทำเสร็จเรียบร้อยแล้วจะเซ็นรายการค่าหัตถการในเอกสารรายการค่าหัตถการที่ทางหน่วยจัดทำขึ้น ว่าครั้งนี้มีการทำรายการหัตถการอะไรบ้าง แล้วให้ผู้ป่วย/ญาตินำไปที่เคาน์เตอร์การเงิน ทางการเงินก็จะบันทึกข้อมูลตามรายการในเอกสาร ด้วยรหัส HIS Code เพื่อสรุปออกมาเป็นค่ารักษาพยาบาลในแต่ละครั้ง ซึ่งกระบวนการชำระค่าหัตถการดังกล่าวส่งผลให้หน่วยตรวจและเจ้าหน้าที่การเงินไม่เห็นรายการค่าหัตถการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลเพราะเป็นเอกสารที่ใช้ในแต่ละหน่วยตรวจซึ่งมีบริบทการบริการที่แตกต่างกันจึงทำให้การคิดค่าหัตถการผิด ไม่ครบถ้วน ไม่สอดคล้องกับสิทธิค่ารักษาพยาบาลแต่ละประเภท และเจ้าหน้าที่การเงินบันทึกข้อมูลตามแบบเอกสารค่าใช้จ่ายที่มาจากห้องตรวจผิดพลาดร้อยละ 5 นอกจากนั้นพบว่ามี การสูญหายของเอกสารแบบฟอร์มค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยถือมาชำระเงินที่เคาน์เตอร์การเงินทำให้โรงพยาบาลสูญเสียรายได้จากการรักษาพยาบาลจำนวนมากในแต่ละวัน ในส่วนของการบริหารจัดการรายได้ขององค์กรนั้นขาดข้อมูลรายได้จากการทำหัตถการ ขาดประวัติการค้างชำระของผู้ป่วยในแต่ละครั้งได้ ดังนั้นเพื่อการบริหารจัดการรายได้ได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาดของข้อมูลและการสูญหายของเอกสารค่าใช้จ่าย หรือรวมทั้งสามารถติดตามรายการค้างชำระของผู้ป่วยโรงพยาบาล ดังนั้นเพื่อการบริหารจัดการในการเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จากปัญหาดังกล่าว จึงได้นำมาคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลร่วมมือกันและให้ความสำคัญโอกาสในการพัฒนางานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ จึงเกิดการบูรณาการโดยพัฒนาโปรแกรมระบบ Tick Sheet ติดตั้งใช้งานที่ห้องตรวจต่างๆ และจัดทำรหัสราคาค่าหัตถการจากระบบตัวเลข 4 – 5 หลักเป็นระบบ Barcode เพื่อให้มีระบบราคาหัตถการครบถ้วน ถูกต้อง ใช้งาน สะดวกต่อการเข้าถึง พร้อมทั้งมีการ On Line ข้อมูล ให้ทุกหน่วยตรวจ/หน่วยบริการได้นำไปใช้ในการคิดค่าบริการหัตถการ พร้อมทั้งมีระบบการส่งข้อมูลค่าใช้จ่ายจากหน่วยตรวจไปยังเจ้าหน้าที่การเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วนทำให้มีการบริหารจัดการเรื่องรายได้แต่ละห้องตรวจอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย เพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

การนำข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์ความต้องการในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศใช้ออกแบบการทำงานให้มีมาตรฐาน ร่วมกับการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นและออกแบบกระบวนการให้บริการที่ง่าย สั้น กระชับกับบุคลากรที่ให้บริการงาน พร้อมทั้งทำให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

1) กระบวนการพัฒนาโปรแกรม Tick Sheet ให้มีประสิทธิภาพ ตาม Requirement ของผู้ใช้งาน โดยการนำปัญหาหน้างานมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆ นำผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในกระบวนการบริการนั้น ๆ มาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทั้งเสนอแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งด้านคน โปรแกรมมาพัฒนาให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ๆ ค้นหาสร้างนวัตกรรม/กระบวนการทำงานใหม่ ทดลองใช้เก็บข้อมูล นำมาวิเคราะห์

ปรับปรุงและจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขยายการใช้งาน ซึ่งการทำงานแบบนี้ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม เกิดความร่วมมือสามารถนำนวัตกรรม/กระบวนการทำงานใหม่ไปใช้อย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งสามารถพัฒนาต่อยอดงานนั้น ๆ ให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่นการขยายระบบการบันทึกรายการค่าบริการแพทย์ในคลินิกนอกเวลา ราชการ

2) การบันทึกรายการค่าใช้จ่ายค่าหัตถการต่างๆ (Tick Sheet) เป็นส่วนสำคัญหนึ่งสำหรับการชำระค่าบริการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องทั้งด้านราคา ตามสิทธิการรักษาพยาบาล รวมถึงต้องรวดเร็วเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย โดยกำหนดวิธีการการขึ้นใช้งานระบบจาก work flow การทำงาน อุปกรณ์เพิ่มเติม User และสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ Item ที่ใช้ในหน่วยตรวจ ซึ่งการเตรียมข้อมูลค่าหัตถการ การพัฒนาติดตั้งโปรแกรม Tick Sheet การปรับกระบวนการทำงานในห้องตรวจที่มีความหลากหลายจำนวน 121 ห้องตรวจ จึงเป็นปัจจัยสำคัญหลักที่สนับสนุนให้การรับชำระค่าหัตถการนั้นถูกต้อง จึงต้องมีการเก็บข้อมูลราคาค่าหัตถการ/การชำระเงิน ในหน่วยตรวจ มาวิเคราะห์ จัดทำเป็นหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยตรวจ พร้อมทั้งจัดทำ barcode ให้แต่ละหัตถการแทนการ key รหัสตัวเลขหัตถการเพื่อให้ง่าย สะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้งานและที่สำคัญลดความผิดพลาด จัดทำเอกสารสื่อสารจากจุดทำหัตถการ ถึงจุดชำระเงิน จัดหาทรัพยากรสนับสนุนในการใช้งานอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การรับชำระค่าหัตถการได้ถูกต้องครบถ้วน การค้างชำระค่าหัตถการลดลงและระยะเวลาในการรอชำระค่าหัตถการต่างๆ ลดลง

3) การจัดให้มีระบบ Training ที่เข้าถึงง่ายเข้าใจง่าย จัดทำคู่มือให้ทบทวน จัดทำตารางเปิดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบของบุคลากร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ผู้ใช้ระบบที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบกับผู้ใช้ใหม่ และการสร้างความตระหนักถึงความจำเป็น/ความสำคัญ ข้อดี/ข้อเสียของการบันทึกรายการค่าใช้จ่ายค่าหัตถการต่างๆ (Tick Sheet) ส่งผลให้เกิดความร่วมมือของบุคลากรพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาลและบุคลากรในหน่วยงานที่ให้บริการหัตถการใช้ระบบการบันทึกรายการค่าใช้จ่ายค่าหัตถการต่าง ๆ (Tick Sheet) ประสิทธิภาพสูงสุด แม้ว่าจะเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น

4) มีกระบวนการในการวัดผลการดำเนินการหลังจากการเริ่มปรับเปลี่ยนระบบการบันทึกค่าหัตถการ Tick Sheet ด้านการรับชำระค่าหัตถการได้ถูกต้องครบถ้วน จำนวนรายการค้างชำระ รายได้ ระยะเวลาารอคอยในการชำระค่าหัตถการ รวมถึงวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามผลการขยายการใช้งานจริง



ผลจากการดำเนินงาน

ประสิทธิผลในการปรับกระบวนการทำงานที่สามารถวัดค่าได้จากการใช้งานโปรแกรม

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละ เพิ่มขึ้น/ (ลดลง)
1. การติดตั้งโปรแกรมบันทึกรายการค่าใช้จ่ายค่าทำ หัตถการต่างๆ(Tick sheet) ครบถ้วนทุกห้อง ตรวจ (121 ห้องตรวจ)	0	ร้อยละ 100 (ติดตั้งครบถ้วน 121 ห้องตรวจ)	100
2. การรับชำระค่าหัตถการต่างๆได้ถูกต้องครบถ้วน	0	ร้อยละ 100	100
3. ระยะเวลาในการรอชำระค่าหัตถการต่างๆลดลง	ร้อยละ 12.5	ร้อยละ 8.5	(32)
4. อัตราผู้ป่วยที่ค้างชำระค่าหัตถการ	N/A	เก็บได้ร้อยละ 96	96
5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ > 4	N/A	ร้อยละ 90	90