

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20th 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 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกด้วยระบบ Finance OPD 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 ฝ่ายสารสนเทศ และ ฝ่ายการคลัง 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)

- นางสาววนิดา จันทร์ศรี ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ 02-4199013 มือถือ 089-687-3932 อีเมล wanisa.jan@mahidol.edu
- นายศิษณุพล หิรัญศิริ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ 02-4198374 มือถือ 081-925-8560 อีเมล sittapol.hir@mahidol.ac.th
- นายกฤตพรต สารกลีน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี โทรศัพท์ 02-4197184 ต่อ 540 มือถือ 086-765-2868

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลทำการพัฒนาและใช้ “โปรแกรม Finance OPD “ เพื่อรองรับระบบสารสนเทศช่วยในขบวนการเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวนมาก (ปีละ 3 ล้านคนต่อปี, 2.5 แสนคนต่อเดือน และ 1 หมื่นคนต่อวัน) ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และรองรับนวัตกรรมการเงินใหม่ๆแบบบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีระบบสารสนเทศช่วยในการบริหารจัดการรับชำระค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ได้มาตรฐานสากล และสามารถบริหารจัดการจุดรับชำระเงินอย่างเป็นระบบและตอบสนองความต้องการในหลากหลายรูปแบบของผู้มาจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาล อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน โดยระบบมีความเสถียร น่าเชื่อถือ และปลอดภัยสูง ได้รับมาตรฐานสากล

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) การนำระบบ Finance OPD มาติดตั้งใช้งานทดแทนระบบเดิม (HIS การเงิน) ที่จุดรับชำระเงินต่างๆ ที่มีจำนวน Counter ให้บริการมากถึง 62 Counters ภายในบริเวณโรงพยาบาล โดยระบบช่วยลดระยะเวลาในการรอคอยจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวนมาก (ปีละ 3 ล้านคนต่อปี, 2.5 แสนคนต่อเดือน และ 1 หมื่นคนต่อวัน) ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ระบบเดิมใช้เวลารอคอยเฉลี่ย 2 นาที/ราย โดยระบบใหม่ใช้เวลารอคอยลดลงเฉลี่ยเพียง 1 นาที/ราย

2) ระบบ Finance OPD ช่วยลดอุบัติเหตุการณ์เรื่องของระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องในการใช้งานไม่ได้เกือบทุกวันทั้งปัญหาที่ใช้งานไม่ได้ทั้งระบบ (Mass Incident) พบปัญหา 2 - 3 ครั้งต่อเดือน และปัญหาที่เกิด Error code ใช้งานไม่ได้ (ปัญหาที่พบเฉลี่ย 105 ครั้งต่อเดือน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของเคาน์เตอร์เก็บเงิน ส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอจ่ายเงินนาน) หลังดำเนินการโครงการไม่พบปัญหาในระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

3) ระบบ Finance OPD รองรับการรับชำระเงินได้ทุกรูปแบบ (เงินสด / บัตรเดบิต / บัตรเครดิต และ QR Payment) เป็นการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินอัตโนมัติ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วและลดระยะเวลาการรอคอยของผู้มารับบริการของโรงพยาบาลศิริราช

4) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม Finance OPD ก่อนดำเนินการที่ใช้ระบบเดิม พอใจร้อยละ 45 หลังใช้งานระบบใหม่แล้ว ทำให้ความพอใจมากขึ้นสูงถึงร้อยละ 95

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกด้วยระบบ Finance OPD
ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

โรงพยาบาลศิริราชภายใต้สังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์การเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล นอกเหนือจากการให้บริการรักษาพยาบาลแล้ว การให้บริการรับชำระค่ารักษาพยาบาลก็เป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการให้บริการ การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่องทำให้โรงพยาบาลจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงการรับชำระค่ารักษาพยาบาลอย่างบูรณาการ

ในแต่ละปีโรงพยาบาลศิริราชมีผู้มาใช้บริการผู้ป่วยนอกมากกว่า 3,000,000 รายต่อปี เฉลี่ย 10,000 รายต่อวัน มีจำนวนใบเสร็จและใบแจ้งหนี้ที่การเงินจะต้องออกจากระบบการเงินผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 25,300 ใบต่อวัน มี Counter รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลจำนวนมากถึง 62 Counters ทั่วโรงพยาบาล เพื่อการบริหารจัดการจุดรับชำระเงินอย่างเป็นระบบและตอบสนองความต้องการในหลากหลายรูปแบบของผู้มาจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาลการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และลดการรอคอยจึงถูกนำมาเป็นนโยบายที่ใช้พัฒนาระบบการรับชำระค่ารักษาพยาบาล

เดิมระบบการเงินผู้ป่วยนอกที่เรียกว่าระบบ HIS จอฟ้า ใช้งานมานานตั้งแต่ปี 2538 – ปี 2558 รวมระยะเวลา 20 ปี เทคโนโลยีล้าสมัย ไม่สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายและความต้องการของผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไปได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งอุปกรณ์ Hardware (ระบบ UNIX) และ Software (ระบบ Informix) ที่ใช้งานก็ล้าสมัย หาบริษัทฯและอะไหล่ที่จะ Support ยากมาก ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในการดูแลรักษา และด้วยข้อจำกัดของโปรแกรม HIS ที่ไม่สามารถพัฒนาโปรแกรมต่อเพื่อรองรับการรับชำระเงินแบบใหม่ได้ อาทิ การรองรับระบบ QR Code การเชื่อมโยงเข้ากับเครื่อง EDC การรับชำระเงินผ่าน Mobile มือถือ ตู้ Kiosks เป็นต้น อีกทั้งโปรแกรมการเงินผู้ป่วยนอก HIS การเงิน พบปัญหาระบบขัดข้องใช้งานไม่ได้เกือบทุกวันทั้งปัญหาที่ใช้งานไม่ได้ทั้งระบบ (Mass Incident) พบปัญหา 2-3 ครั้งต่อเดือน และปัญหาที่เกิด Error code ใช้งานไม่ได้ เป็นเคาน์เตอร์เก็บเงินพบปัญหา 105 ครั้งต่อเดือน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของเคาน์เตอร์เก็บเงิน ส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอจ่ายเงินนาน ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการในการเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกได้รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางการเงิน ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จากปัญหาดังกล่าว จึงได้นำมาคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลร่วมมือกันและให้ความสำคัญโอกาสในการพัฒนางานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ จึงเกิดการบูรณาการโดยพัฒนาโปรแกรมการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกด้วยระบบ Finance OPD

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

การนำข้อมูลในอดีตมาวิเคราะห์ความต้องการในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ใช้ออกแบบการทำงานให้มีมาตรฐาน ร่วมกับการนำนวัตกรรมทางการเงินต่าง ๆ มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ จึงทำให้เกิดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม ดังนี้

1) กระบวนการพัฒนาโปรแกรม Finance OPD ให้มีประสิทธิภาพ ตาม Requirement ของผู้ใช้งาน โดยการนำปัญหาที่เกิดจากระบบเดิม(HIS การเงิน)มาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆ นำผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในกระบวนการบริการนั้นๆมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทั้งเสนอแนวทางแก้ไข วิเคราะห์ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งด้านคน โปรแกรมมาพัฒนาให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ๆ ค้นหาสร้างนวัตกรรม/กระบวนการทำงานใหม่ ทดลองใช้เก็บข้อมูล นำมาวิเคราะห์ปรับปรุงและจัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งการทำงานแบบนี้ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม เกิดความร่วมมือ สามารถนำนวัตกรรม/กระบวนการทำงานใหม่ไปใช้อย่างกว้างขวาง

พร้อมทั้งสามารถพัฒนาต่อยอดงานนั้นๆให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น การลดปัญหา Error Code ที่เกิดขึ้นจากระบบเดิมไม่ให้เกิดขึ้นในระบบใหม่ (Finance OPD)

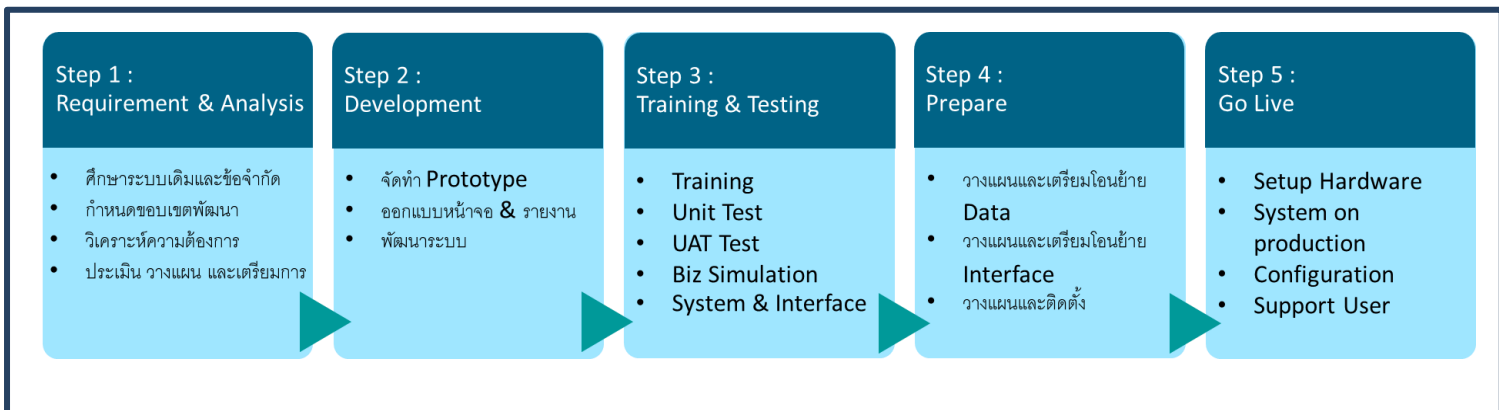
2. โปรแกรม Finance OPD ได้พัฒนาตามมาตรฐานการพัฒนาโปรแกรมแบบบูรณาการ คือมีการศึกษาความเป็นไปได้ และ ความคุ้มค่าที่จะพัฒนาระบบ แล้วมาวางแผน วิเคราะห์และออกแบบระบบ พัฒนาโปรแกรมต้นแบบ ทดสอบระบบและติดตั้งใช้งาน พร้อมติดตามผลการใช้งานตลอดเวลา

3. โปรแกรม Finance OPD พัฒนาโดยมีการเชื่อมโยง (Interface) ข้อมูลคำปรึกษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจากหลายระบบงาน ทั้งระบบงานภายในและภายนอกคณะฯ ทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายแบบ Real time สะดวก รวดเร็ว ระบบมีความเสถียร น่าเชื่อถือและปลอดภัยสูงตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 27001:2013 ด้านความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ ปี2559) ระบบงานภายใน เช่น ระบบเวชระเบียน ระบบผ่าตัด ระบบ LAB ระบบ X-Rays ระบบเภสัชกรรมและ ระบบ Tick sheet แล้วเชื่อมโยงกับระบบภายนอกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เช่นการจ่ายชำระเงินผ่านระบบ Application และ เครื่องชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) เครื่อง EDC เป็นต้น

3. ติดตาม ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Finance OPD และนำผลลัพธ์มาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. มีการนำนวัตกรรมทางการเงินมาใช้เพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน และลดระยะเวลาในการรอคอยเป็นการเพิ่มทางเลือกในการจ่ายชำระค่ารักษาพยาบาล และยังเป็นการรองรับการจ่ายชำระเงินผ่านระบบ Application ในอนาคต โดยเป็นต้นแบบของเครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ (Kiosk) ที่จะใช้สำหรับโรงพยาบาลของรัฐ

ขั้นตอนการดำเนินงานระบบ Finance OPD



ผลจากการดำเนินงาน

ประสิทธิผลในการปรับกระบวนการทำงานที่สามารถวัดค่าได้จากการใช้งานโปรแกรม

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละ เพิ่มขึ้น/ (ลดลง)
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ลดลง(จำนวนใบเสร็จและใบแจ้งหนี้ที่ออกจากระบบ Finance OPD เฉลี่ย 25,300 ใบต่อวัน)	2 นาที/ราย	1 นาที/ราย	(50)

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละ เพิ่มขึ้น/ (ลดลง)
2.จำนวนครั้งที่เกิดเหตุการณ์ระบบคอมพิวเตอร์ ขัดข้อง ในขณะที่ใช้งาน ลดลง			(90)
2.1. ใช้งานไม่ได้ทั้งระบบ (Mass Incident)	2-3 ครั้ง/เดือน	0	(100)
2.2. ใช้งานไม่ได้บางจุดเก็บเงินเกิด Error Code	102 ครั้ง/เดือน	0	(100)
3.ความสามารถในการรับชำระเงินแบบใหม่ได้ อาทิ การรองรับระบบ QR Code การเชื่อมโยงเข้ากับ เครื่อง EDC การรับชำระเงินผ่าน ตู้ Kiosk	ไม่ได้	ได้	100
4.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ > 4	ร้อยละ 45	ร้อยละ 95	50