<u>ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม</u>

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

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

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

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา

[✓] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ "PDPA คุ้มครองสิทธิ คิวโค้ดลับ รับ รอ เรียก"

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[✓] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [ ] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่อยู่ เลขที่ 888 หมู่ 6 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

โทรศัพท์ 02-849-6600 ต่อ 2207, 2311, 7024 **โทรสาร** 02-8496666 เว็บไซต์ https://www.gj.mahidol.ac.th/

มือถือ 092-2965959 **อีเมล** kamonrat.pho@mahidol.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)

- นางสาวกมลรัตน์ โพธิ์ขวัญยืน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
- นางสาวพิมลรัชฎา พาณิชย์พงส์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
- นางสาวอำไพ แตงโสภา ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี

ที่ปรึกษาโครงการ

1. นายแพทย์สมชาย ดุษฎีเวทกุล รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
2. นายคฑาวุฒิ ประวัติศิลป์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) เตรียมความพร้อมรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) บังคับใช้วันที่ 1 มิถุนายน 2565 โดยใช้บัตรคิว ที่ระบุสัญลักษณ์แทนการเรียกชื่อ-นามสกุล ของผู้ป่วย ใช้ในกรณีที่ผู้ป่วยติดต่อชำระเงิน

แต่ไม่สามารถรับชำระได้ เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บันทึกค่าใช้จ่ายไม่เรียบร้อย หรือห้องยาตรวจสอบยายังไม่เสร็จเรียบร้อย เจ้าหน้าที่การเงินจึงให้บัตรคิวแก่ผู้ป่วยเพื่อไว้ใช้ติดต่อสื่อสารกับการเงิน เมื่อข้อมูลค่ารักษาพยาบาลพร้อมให้รับชำระใหม่อีกครั้ง

2) เอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยมองหาโอกาสในการพัฒนาจากปัญหาที่พบในขณะที่ให้บริการ

3) อดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคแม้จะต้องปรับวิธีการปฏิบัติหลายครั้ง เพื่อปรับให้เกิดความเหมาะสมที่สุด

4) ต้นทุนต่ำในการจัดทำบัตรคิว (ป้ายแนะนำ) ซึ่งทำครั้งเดียวแต่สามารถใช้งานได้นาน

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงถึง 90%

2) ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้ 100%

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสบายใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเกิดความพึงพอใจเต็ม 100%

4) การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีความชัดเจน เข้าใจถูกต้องตรงกันเต็ม 100%

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : “PDPA คุ้มครองสิทธิ คิวโค้ดลับ รับ รอ เรียก”

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

หน่วยการเงินรับ (ส่วนหน้า) งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีหน้าที่จัดเก็บเงินรายได้ค่ารักษาพยาบาล โดยให้บริการทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน มีจุดให้บริการทั้งหมด 7 จุดบริการ ประกอบด้วย

1) คลินิกศูนย์ตรวจสุขภาพ ชั้น 1	จำนวน 1	ช่องบริการ
2) คลินิกโรคทางเดินหายใจ ชั้น 1	จำนวน 1	ช่องบริการ
3) คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู อาคารส่วนขยาย ชั้น 1	จำนวน 2	ช่องบริการ
4) การเงินกลาง ชั้น 2	จำนวน 4	ช่องบริการ
5) คลินิกกุมารเวชศาสตร์ ชั้น 3	จำนวน 2	ช่องบริการ
6) คลินิกแพทย์ทางเลือก ชั้น 4	จำนวน 2	ช่องบริการ
7) การเงินอาคารส่วนขยาย ชั้น 3	จำนวน 4	ช่องบริการ

(ประกอบด้วย ผู้ป่วยนอก 1 ช่องบริการ และผู้ป่วยใน 3 ช่องบริการ)

การให้บริการรับชำระค่ารักษาพยาบาล จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้านการบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ หน่วยการเงินรับ (ส่วนหน้า) งานการคลัง มีการทำงานเป็นทีม โดยใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน และยังช่วยกันในการแก้ไขปัญหาที่พบเฉพาะหน้าในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ เมื่อเจอเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มีการช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นำแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) มาช่วยแก้ปัญหา เช่น ปัญหาระยะเวลารอคอยนาน ปัญหาการติดต่อสื่อสารในขณะให้บริการ เป็นต้น โดยหน่วยงานนำปัญหาต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อปรับปรุงแก้ไข ป้องกันและพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำทฤษฎีการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Co-operative learning) มาจัดกลุ่มเพื่อเรียนรู้การแก้ปัญหาร่วมกัน โดยให้บุคลากรในทีม มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนร่วมกัน พร้อมให้แนวทางการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาและการตอบคำถามผู้รับบริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ในการนี้ ทั้งในกรณีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก โดยหน่วยการเงินรับ (ส่วนหน้า) งานการคลัง มีการให้บริการโดยการนำระบบคิว ซึ่งเป็นโปรแกรมคิวใช้ฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย มาใช้งานเพื่อการบริการและการบริหารจัดการของหน่วยงาน ทั้งนี้ระบบคิวดังกล่าว มีข้อจำกัดคือ ไม่สามารถพักคิว หรือ Hold คิว ที่พบปัญหาได้ แต่ในความเป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ จะพบปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา คือ ผู้รับบริการมาติดต่อที่เคาน์เตอร์จุด

ให้บริการรับชำระ แต่เจ้าหน้าที่การเงิน ไม่สามารถรับชำระค่ารักษาพยาบาลได้ทันที อันเนื่องมาจากตรวจสอบรายการในระบบแล้วพบว่า 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบันทึกค่าใช้จ่ายในระบบไม่ครบถ้วน 2) หน่วยงานแก้ไขรายการในระบบไม่เรียบร้อย 3) สิทธิการรักษาของผู้ป่วยผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ 4) ห้องยาตรวจสอบรายการยาไม่เสร็จเรียบร้อย 5) มีการยกเลิกใบเสร็จรับเงิน เพื่อแก้ไขรายการใหม่ เป็นต้น ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ ที่กล่าวมา มีผลทำให้ผู้รับบริการต้อง รอคอย จนกว่าปัญหาต่าง ๆ ในระบบจะได้รับการแก้ไขเรียบร้อย จึงจะสามารถรับชำระได้ ทั้งนี้ ในอดีตเจ้าหน้าที่การเงินจะประกาศเรียกชื่อ-สกุล ผู้รับบริการมาติดต่อใหม่อีกครั้งหนึ่ง อีกทั้งยังพบว่าการเรียกชื่อ และนามสกุล ของผู้ป่วยทำให้เกิดปัญหา ผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่เรียกชื่อไม่ถูกต้อง ผิดคน ผิดราย เนื่องจาก ชื่อซ้ำกัน หรือ อาจฟังไม่ชัดเจน

การดำเนินการนี้ สามารถรองรับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (PDPA) มีผลบังคับใช้อย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นต้นไป ทำให้หน่วยงานเกิดความตระหนัก และระมัดระวังในเรื่องดังกล่าวในการให้บริการ จึงทำให้เกิดแนวความคิดในการจัดทำบัตรคิว (ป้ายแนะนำ) ไว้ใช้กับผู้ป่วยที่รอชำระเงิน (จากปัญหาข้างต้น) โดยได้ทดลองใช้งานและปรับแก้ไขให้ใช้งานง่าย สื่อสารเข้าใจทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จนได้บัตรคิวที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเรียกแทนชื่อ-นามสกุล ของผู้ป่วย มีการใช้งานตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 จนถึงปัจจุบัน โดยระยะเริ่มแรกได้จัดทำบัตรคิวเป็นชื่อ A B C D ได้แก่ คิว A1, A2, A.., คิว B1, B2, B.., คิว C1, C2, C.. และได้ทำการทดลองใช้จนพบปัญหาในเรื่องการออกเสียงคล้าย ๆ กัน ทำให้ผู้รับบริการฟังไม่ชัดเจน จึงได้เปลี่ยนมาเป็น คิวดินสอ1, คิวดินสอ2, คิวดินสอ..., คิวดอกไม้1, คิวดอกไม้2, คิวดอกไม้..., ซึ่งการออกเสียงแตกต่างกัน และถ้าเป็นผู้รับบริการต่างชาติมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ก็ยังสามารถเรียกง่าย เช่น Queue Flower1, Queue Pencil1 เป็นต้น จากการปรับเปลี่ยนแก้ไข ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งในกลุ่มของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อีกทั้งเป็นการป้องการการเกิดปัญหาในเรื่องของกฎหมาย พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ได้อีกด้วย ซึ่งบัตรคิว (ป้ายแนะนำ) ที่การเงินนำมาใช้ มีไว้ใช้งานทุกจุดบริการรับชำระ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และเพื่อจะได้ไม่เกิดการสับสนเมื่อมีการผลัดเปลี่ยน หรือย้ายจุดการปฏิบัติงาน

วิสัยทัศน์

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เป็นโรงพยาบาลทุติยภูมิชั้นเลิศของประเทศ ให้บริการแบบบูรณาการและมุ่งมั่นร่วมสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

พันธกิจ

1. ให้บริการทางการแพทย์แบบบูรณาการมีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัยได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ
2. ยกระดับเป็นสถาบันร่วมการเรียนการสอน วิจัย สอดคล้องกับพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล รวมถึงส่งเสริมการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพของมหาวิทยาลัยมหิดล

คำขวัญ

"บริการด้วยใจ ความปลอดภัยเป็นหนึ่ง ก้าวถึงโรงพยาบาลคุณภาพ"

ค่านิยม

A = ALTRUISM	คำนึงถึงส่วนรวม
I = INTEGRITY	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้
R = RESPONSIBILITY	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา

นโยบาย

บริหารจัดการ ด้านการเงิน และบัญชี อย่างเป็นระบบ ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา ตามข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้อง และมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก

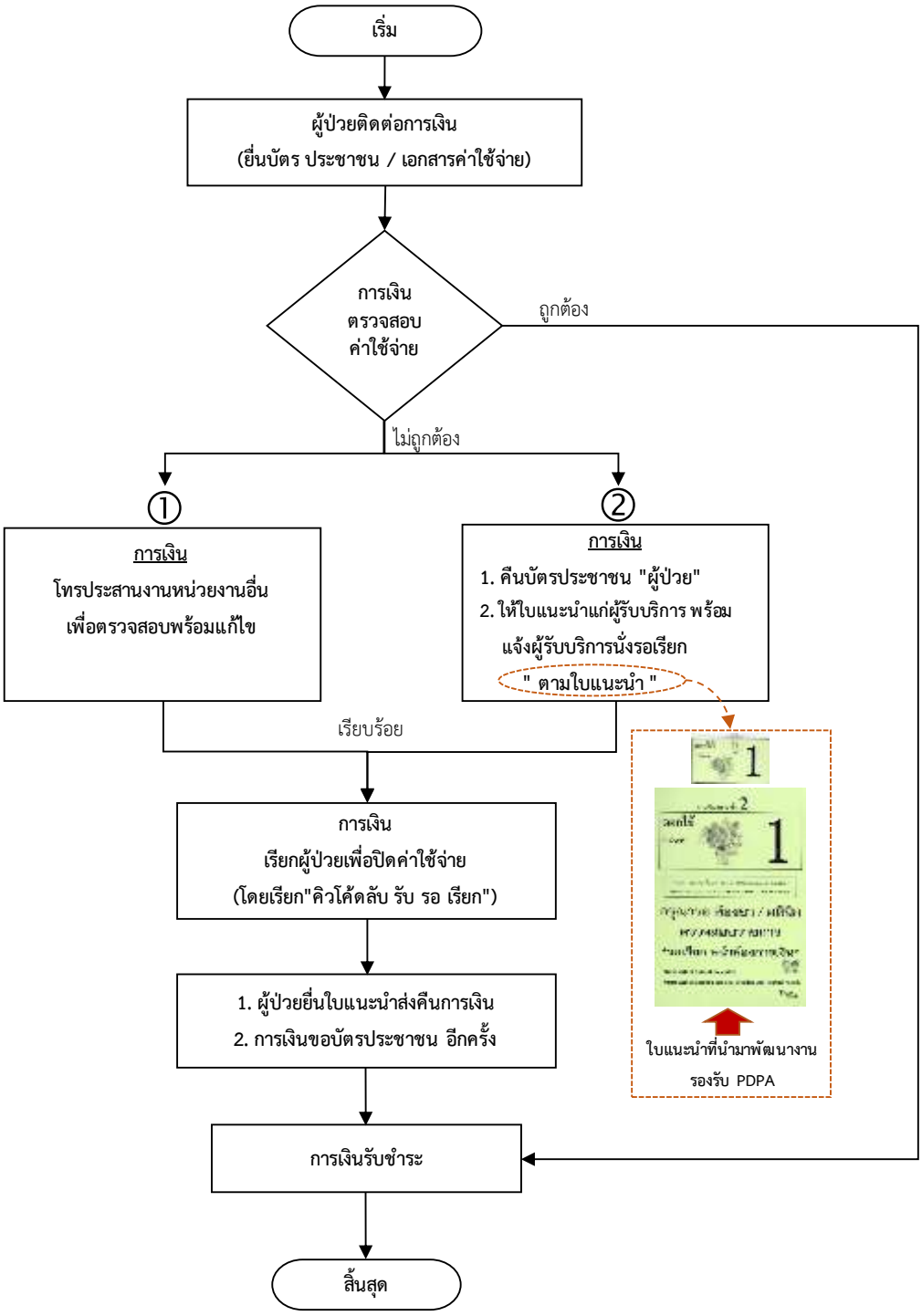
รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

ภาพรวมขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

งานการคลัง : หน่วยการเงินรับ (ส่วนหน้า)

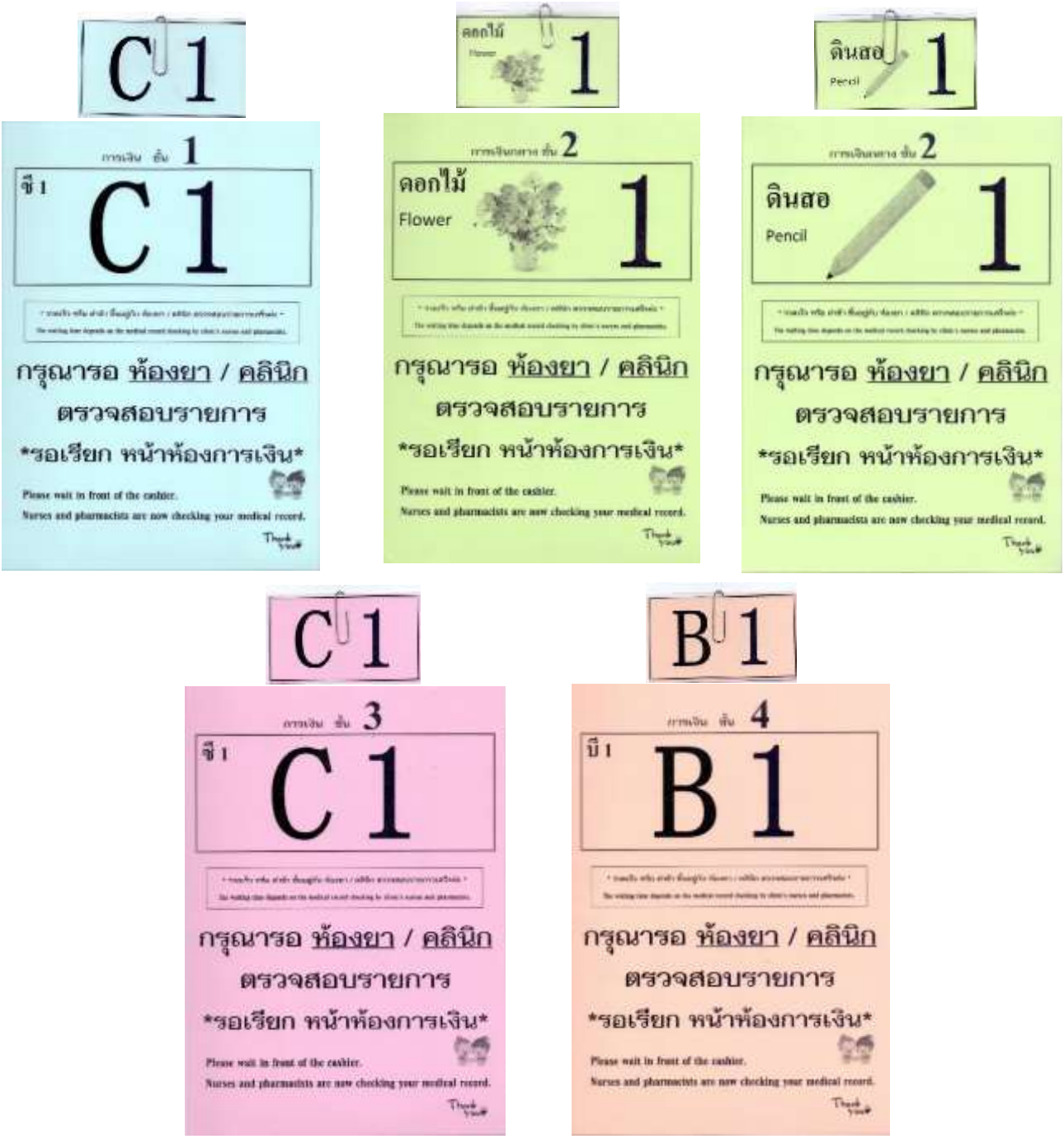
" ขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล "



ขั้นตอนการพัฒนางาน

รูปแบบใบแนะนำผู้รับบริการระหว่างรอการตรวจสอบค่าใช้จ่ายจากคลินิกบริการ (เดิม)

รูปแบบใบแนะนำผู้รับบริการระหว่างรอการตรวจสอบค่าใช้จ่ายจากคลินิกบริการ (ใหม่)



เมื่อได้มีการเริ่มใช้งานใบแนะนำ ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2564 ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ข้อดีของการใช้ ใบแนะนำผู้รับบริการระหว่างรอการตรวจสอบค่าใช้จ่ายจากคลินิกบริการแบบใหม่

1) มีข้อความที่ระบุชัดเจน ผู้รับบริการสามารถทำความเข้าใจรายละเอียดในบัตรคิวได้ง่าย และรับรู้ถึงปัญหาการรอคอยว่าเหตุใด การเงินจึงไม่สามารถรับชำระเงินได้ทันที
2) บัตรคิวมีภาษาอังกฤษกำกับสำหรับผู้รับบริการต่างชาติ
3) มีรูปภาพแสดงบนบัตรคิว ง่ายต่อการสังเกต
4) สอดคล้องกับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ตามที่กฎหมายกำหนด
5) ช่วยลดปัญหาข้อร้องเรียนในการรอคอย
6) ช่วยลดปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

จากการพัฒนาโครงการ “PDPA คุ้มครองสิทธิ คิวโค้ดลับ รับ รอ เรียก” ที่หน่วยการเงินรับ (ส่วนหน้า) งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้ดำเนินการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งด้านการลดปัญหาการสื่อสาร การใช้รูปภาพทดแทนการเรียกชื่อผู้รับบริการที่ได้ปรับการปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และถือเป็นโอกาสในการนำแนวทางการพัฒนางานไปใช้กับการปฏิบัติงานด้านอื่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น