

## 1.ชื่อผลงาน การพัฒนาการอุ้งฐฐากสงขั้อาหารตามหลักพระธรรมวินัย “ One Stop Service ไกลั้วัด ไกลั้ใจ ”

### 2.คำสำคัญ

One Stop Service ไกลั้วัด ไกลั้ใจ, การอุ้งฐฐากสงขั้อาหารตามหลักพระธรรมวินัย

### 3. สรฐ้แบบผลงานโดยย่อ

เนื่องจากโรงพยาบาล ๕๐ พรรษามหาวิทาลงกรณ ในพระสังฆราชฐ้ปลั้มถั้ เป็นโรงพยาบาลสงขั้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเป็นโรงพยาบาลสงขั้แห่งที่2 ของประเทศไทย ที่ผ่านมามีพระภิกษุสงขั้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงได้พัฒนาการจั้ดบริการพระภิกษุสงขั้อาหารที่มารับบริการระบบ one stop service เพื่อให้ท่านได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้งตามหลักพระธรรมวินัย และได้พัฒนาต่อยอดเพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการดูแล สุขภาพที่เหมาะสม การเข้าถึงบริการที่ง่าย สะดวก รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างบุคลากรทาง การแพทย์ ชุมชนและวัด ส่งผลให้พระภิกษุที่มารับบริการที่โรงพยาบาลได้รับการบริการที่มีดี มีคุณภาพถูกต้งตามหลักพระ ธรรมวินัยและพึงพอใจในบริการ

### 4. เป้าหมาย

เพื่อพัฒนาคุณภาพการอุ้งฐฐากสงขั้อาหารตามหลักพระธรรมวินัย

1. ระยะเวลารอคอยทั้งหมดไม่เกิน 60 นาที
2. อัตราความพึงพอใจ มากกว่า 90 %
3. ข้อร้องเรียน = 0

### 5. ปัญหาและสาเหตุ

เนื่องจากการให้บริการระบบ One stop service เป็นการให้บริการที่ดูแลพระภิกษุที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาล บางครั้งท่านไม่สะดวกมาหรือไม่ประสงค์มารับบริการแต่ต้งการขอคำปรึกษาภาวะสุขภาพเท่านั้น บางครั้งต้งการที่จะ ประสานกับเจ้าหน้าที่ก่อนที่จะเดินทางมาถึงโรงพยาบาล เช่น การขึ้นบัตรรอ และถ้าสมณศักดิ์สูงก็จั้ดให้บริการที่Healthy club รวมถึงการเข้าถึงการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งปัญหาที่พบบางครั้งสมณศักดิ์ท่านก็ไม่ถูกต้ง พระเถระผู้ใหญ่บางครั้ง ไม่ได้ตรวจที่ห้อง Healthy club ซึ่งที่ผ่านมามีอุบัติการณ์เกิดขึ้นทำให้ท่านไม่พึงพอใจ บางรฐ้ปรับกลับวัดไม่ได้ประเมินความพึง พอใจหรือเสนอแนะโรงพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้บริการที่ครอบคลุม และแก้ไขประเด็นปัญหาดังกล่าวจึงได้พัฒนาการให้บริการ เป็นระบบ “ One Stop Service ไกลั้วัด ไกลั้ใจ ”



2. กล่าวปวารณาทุกเช้า พร้อมกับหัวหน้างานและพยาบาลโตะเบอร์1 ที่รับผิดชอบซั๊กประวัติทั่วไปและพระภิกษุ มีการดูแลให้มีผ้าคลุมเตียงเพื่อให้ดูเรียบร้อยสวยงามทั้งตอนกล่าวปวารณา หรือตอนถวายภัตตาหารเพล



3. จัดตั้งกลุ่ม line เพื่อให้พระภิกษุอาพาธได้เข้าถึงบริการที่สะดวก โดยมี line 2 กลุ่ม ดังนี้  
 กลุ่มที่ 1 50 Pansa อุบัติุภากพระ ( เฉพาะ เจ้าหน้าที่ )

ใช้เฉพาะเจ้าหน้าที่กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล และกลุ่มปฐมภูมิ วัดอุประสงค์เพื่อประสานข้อมูลพระภิกษุ เช่น ส่งข้อมูลก่อนมาตรวจ การส่งข้อมูลหลังD/Cในหอผู้ป่วย ประสานเรียกรถกลับวัดกรณีที่ต้องรีบกลับวัดไม่ทัน โดยเฉพาะช่วงเช้าพรรษา ประสานที่พักสำหรับพระภิกษุที่มาตรวจแต่ไม่สามารถกลับได้ ฯลฯ



กลุ่มที่ 2



ถวาย

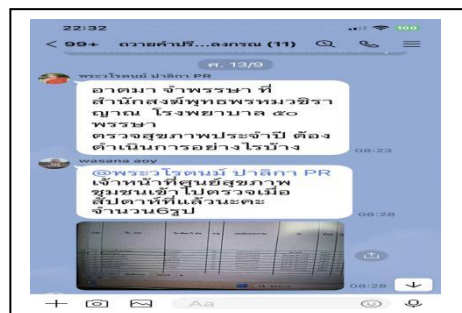
คำปรึกษาสุขภาพพระสงฆ์ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษามหาวิจิตรารณ ( แพทย์ ,จนท.ที่เกี่ยวข้อง ,พระภิกษุที่มา  
 รับบริการที่ OPD GP)

สำหรับพระภิกษุที่มาใช้บริการที่ OPD GP ที่ประสงค์เข้าร่วมกลุ่ม วัดอุประสงค์เพื่อให้คำปรึกษาหรือข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ การดูแลสุขภาพ อาการอาพาธ การขาดนัด ซึ่งจะมีแพทย์ประจำกลุ่มไลน์1 ท่าน คือนพ.รัฐนนท์ สุภาคาร ซึ่งเป็นแพทย์GP และมีเภสัชกร1 ท่าน คือเภสัชกรกาญจนา ตรีจันทร์ พยาบาลกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลและกลุ่มงานปฐมภูมิถวายคำแนะนำ



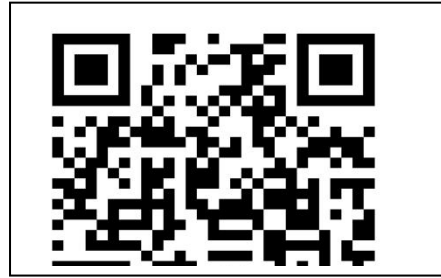
4. เพื่อให้

สอดคล้อง



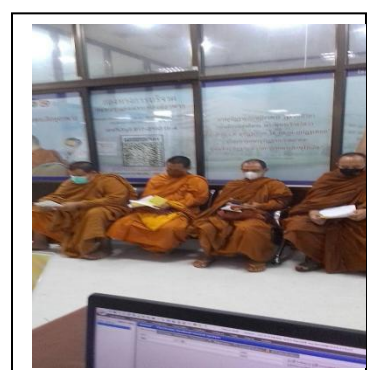
กับนโยบายลดการใช้กระดาษ ได้พัฒนารูปแบบการประเมินความพึงพอใจพระภิกษุสงฆ์ที่มาใช้บริการ โดยการscan

QR code เพื่อให้เข้าถึงง่ายสะดวก กรณีรีบกลับวัดสามารถกลับไป scan ที่วัดได้ เพราะจะตัดเป็นกระดาษ QR code ให้ท่านเอากลับไปด้วย กรณีไม่มีโทรศัพท์มือถือใช้แบบประเมินแบบเดิม



### การประเมินความพึงพอใจของพระภิกษุสงฆ์ มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แนะนำพระภิกษุสงฆ์สามเณรที่มาใช้บริการ ประเมินความพึงพอใจทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นรับบริการ และจะนำคำชี้แนะมาแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. มี QR code ให้สแกนทุกครั้งหลังตรวจเสร็จ กรณีที่ไม่มีโทรศัพท์ที่ใช้แบบประเมิน
3. รวบรวมสรุปการประเมินความพึงพอใจพระภิกษุสงฆ์แบบเดิมคือการใช้กระดาษ
4. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจสำหรับพระภิกษุสงฆ์ทุกเดือน และได้นำข้อเสนอแนะให้หัวหน้างานได้รับทราบ และร่วมวางแผนระบบอย่างต่อเนื่อง
5. ปรับรูปแบบเพื่อให้บริการที่สะดวก และเหมาะสม
  - จัดเปลนอน 1 ตัว สำหรับพระภิกษุสงฆ์อาพาธโดยเฉพาะ
  - มีป้ายสื่อสารกรณีแพทย์ไม่อยู่ เนื่องจากห้องตรวจสงฆ์อาพาธมีขรราวาสมมาตรวดด้วย

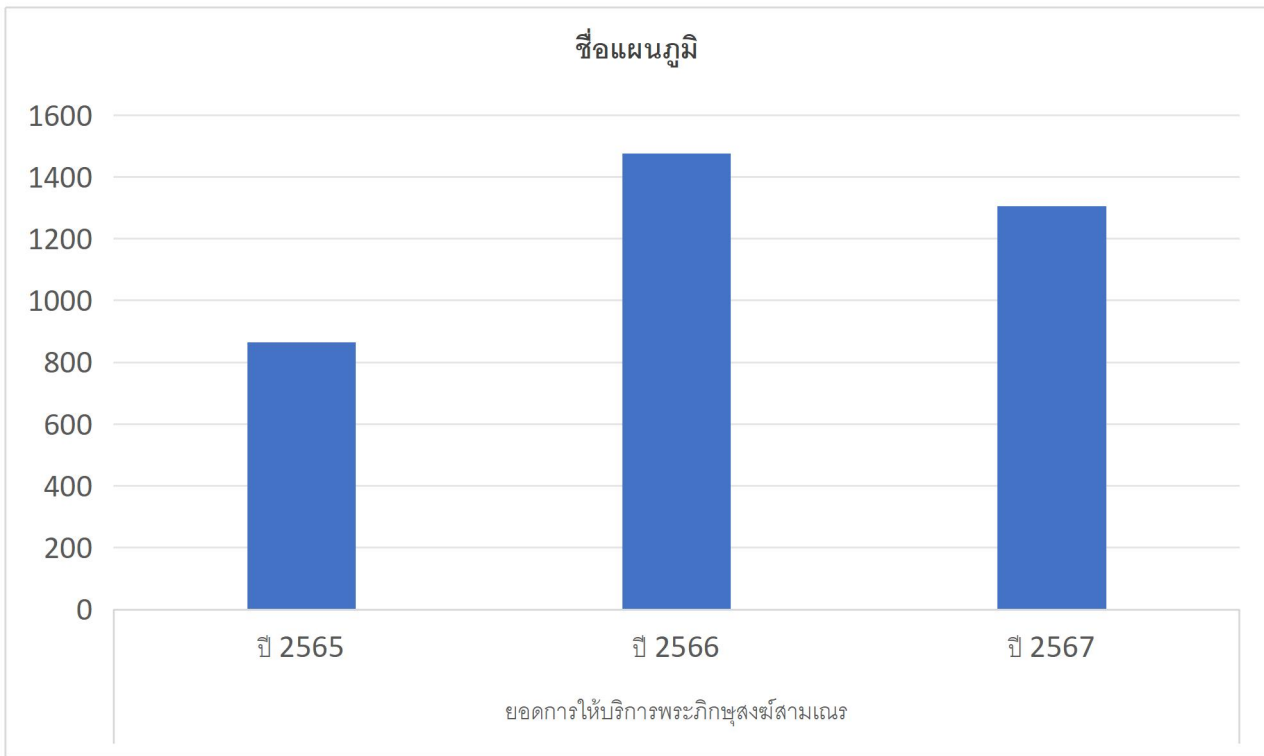


### การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

1. ระยะเวลารอคอยทั้งหมดไม่เกิน 60 นาที
2. อัตราความพึงพอใจ มากกว่า 90 %
3. ข้อร้องเรียน = 0

### ยอดการให้บริการพระภิกษุสงฆ์สามเณร

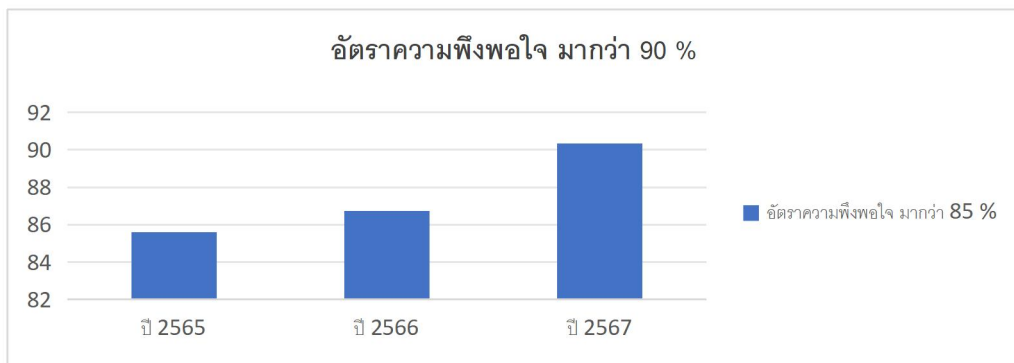
ปีพ.ศ.	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวน	864	1,476	1,306



ประเมิน

**ความพึงพอใจ**

ปีพ.ศ.	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
อัตราความพึงพอใจมากกว่า 90 % (เกณฑ์เดิม 85% )	85.61	86.75	90.33



**ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของพระภิกษุสงฆ์สามเณร**

**ข้อเสนอแนะ**

1. ที่นั่งไม่เพียงพอ
2. รอหมอมารตรวจซ้ำในช่วงบ่าย
3. ประตูห้องน้ำพระภิกษุไม่ค่อยดี
4. เพิ่มความเย็น

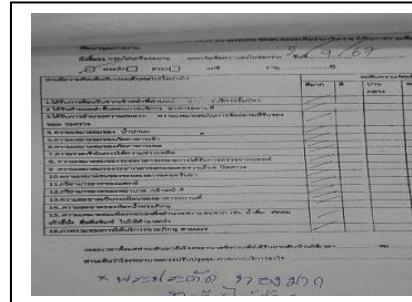
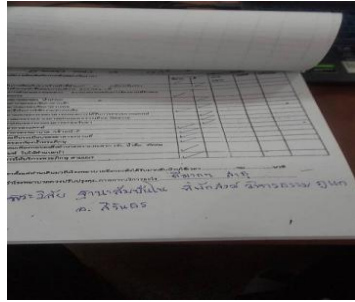
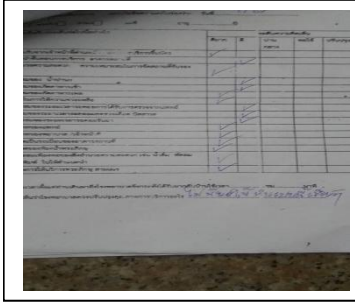
**คำชื่นชม**

1. ทุกท่านทำหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตั้งแต่ฝ่ายประชาสัมพันธ์
2. ไม่มีข้อเสียให้ทำแบบนี้เรื่อยๆ

- 3.ดีอยู่แล้วขออนุโมทนาบุญยิ่ง สาธุ
- 4.ขอชมว่า ดีเยี่ยมทุกขั้นตอนบริการ
- 5.ทุกอย่างครบพร้อม

6.มีจนท. ชายคอยบริการตรวจ/อุปัฏฐาก พระภิกษุและสามเณร

7.โรงพยาบาลสงฆ์ต้องให้ความสำคัญกับพระสงฆ์เป็นอันดับแรกจึงจะถูกต้องตามจุดประสงค์ในการตั้ง  
โรงพยาบาล เคยมา5-6ปีที่แล้ว เห็นว่าเทียบกับตอนนี้ต่างกันพอสมควร ตอนนี้ดีมาก ขออนุโมทนา



### ข้อร้องเรียน

ปีพ.ศ.	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนข้อ ร้องเรียน	3	1	0

### ระยะเวลารอคอย

ปีพ.ศ.	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ระยะเวลารอคอย (กรณีไม่เจาะLab)	110	95	50

### บทเรียนที่ได้รับ

- 1.เนื่องจากโรงพยาบาล ๕๐ พรรษามหาชิริาลงกรณ ในพระสังฆราชูปถัมภ์ เป็นโรงพยาบาลสงฆ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การดูแลอุปัฏฐากสงฆ์ต้องมีคุณภาพและมีมาตรฐานถูกต้องตามหลักพระธรรมวินัย
2. การสื่อสารที่ชัดเจนทำให้การดูแลอุปัฏฐากสงฆ์มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
- 3.การทำงานเป็นทีมของสหสาขาวิชาชีพ ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ

### โอกาสพัฒนา

1. มี Call center เพื่อถวายเป็นคำปรึกษาภาวะสุขภาพพระสงฆ์ ตลอด24 ชั่วโมง
2. เป็นModel ของเขตสุขภาพที่10 และเป็นสถานที่เรียนรู้ของหน่วยงานราชการอื่นๆ ในด้านการบริการพระภิกษุสงฆ์และสามเณรอาพาธ

8. สมาชิกทีม งานผู้ช่วยนอกทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาลผู้ช่วยนอก โรงพยาบาล ๕๐ พรรษามหาชิริาลงกรณ

9.การติดต่อกับทีม นายสันติภาพ มีธรรม พนักงานช่วยเหลือคนไข้ งานผู้ช่วยนอกทั่วไป