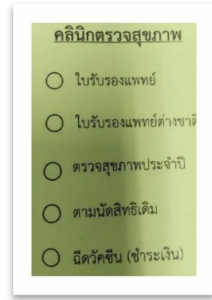


ชื่อเรื่อง “ไบนำทาง...เพื่อความถูกต้อง”

ชื่อหน่วยงาน งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
คำสำคัญ “รู้เรื่อง รู้ใจ ไม่ต้องถาม”
สรุปผลงานโดยย่อ

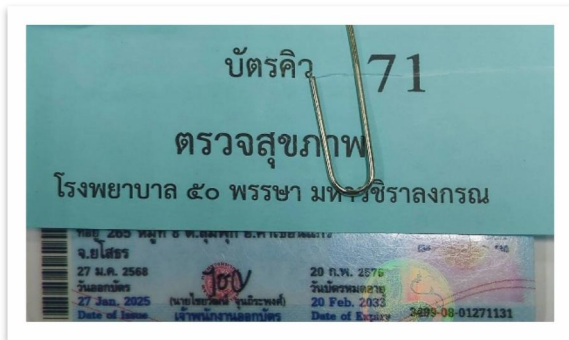


การพัฒนา “ไบนำทางคลินิกตรวจสุขภาพ” เป็นเครื่องมือช่วยสื่อสารระหว่างงานประชาสัมพันธ์และงานสิทธิบัตร เพื่อให้เข้าใจตรงกันเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ช่วยลดความสับสนและลดความผิดพลาดในการให้สิทธิรักษาพยาบาล ตลอดจนทำให้การให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บริบท ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

งานประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นจุดแรกในการต้อนรับ ให้ข้อมูล และชี้แนะผู้มารับบริการ ตลอดจนถ่ายทอดข้อมูลไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กระบวนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมาตรฐาน การสื่อสารภายในที่ชัดเจนและแม่นยำจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดข้อผิดพลาด

เดิมกระบวนการรับบริการที่คลินิกตรวจสุขภาพ เริ่มจากงานประชาสัมพันธ์รับบัตรประชาชนและแนบบัตรคิว “คลินิกตรวจสุขภาพ” ให้ผู้มารับบริการ แต่ในบัตรคิวไม่มีการระบุวัตถุประสงค์ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตรต้องสอบถามผู้รับบริการเพิ่มเติม ซึ่งบางครั้งข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกับความจริง เช่น ผู้รับบริการบอกว่ามาขอใบรับรองแพทย์ แต่จริง ๆ แล้วมาขอใบรับรองแพทย์ย้อนหลังการรักษา , มาตามบัตรนัดที่คุณหมอประจำคลินิกนัดมา ซึ่งต้องขึ้นไปทำงานตรวจสุขภาพ และต้องให้สิทธิเดิม แต่ไม่มีการสื่อสารกันที่ชัดเจนทำให้ผู้มารับบริการได้รับบริการผิดที่ เกิดความคลาดเคลื่อนและความล่าช้าในการให้บริการ



เป้าหมาย / วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันระหว่างงานประชาสัมพันธ์และงานสิทธิบัตร
2. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการระบุวัตถุประสงค์การรับบริการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อลดความผิดพลาดในการให้สิทธิรักษาและลดความจำเป็นในการสอบถามซ้ำ

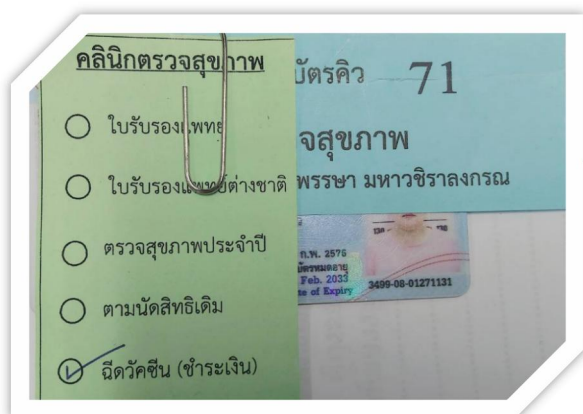
ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ

1. อัตราความคลาดเคลื่อนในการระบุวัตถุประสงค์การรับบริการลดลง
2. อัตราความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างงานประชาสัมพันธ์และงานสิทธิบัตรลดลง
3. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘ (๑๐เดือน)
๑. อัตราความผิดพลาดในการระบุสิทธิ์การรักษา	๙๕ %	๙๕%	๑๐๐%
๒. อัตราความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างงานประชาสัมพันธ์และงานสิทธิบัตร	๑๐๐%	๙๕%	๑๐๐%
๓. เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ	๙๐%	๙๕%	๑๐๐%

กิจกรรมพัฒนา

- จัดประชุมร่วมระหว่าง งานประชาสัมพันธ์, งานสิทธิบัตรและงานอาชีพเวชกรรม(คลินิกตรวจสุขภาพ) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ และเพื่อเป็นแนวทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ออกแบบ “ใบนำทางคลินิกตรวจสุขภาพ” ให้ระบุวัตถุประสงค์ชัดเจน เช่น *ใบรับรองแพทย์, ตรวจสุขภาพประจำปี, ฉีดวัคซีน*
- เริ่มทดลองใช้งานจริงกับผู้มารับบริการในคลินิกตรวจสุขภาพ เมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๖๗
- เก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ งานสิทธิบัตร, งานอาชีพเวชกรรม(คลินิกตรวจสุขภาพ) และงานประชาสัมพันธ์ รวมถึงบันทึกข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการให้บริการ
- ปรับปรุงแบบฟอร์มและขั้นตอนการใช้งานให้เหมาะสม ก่อนใช้จริงในทุกกรณี



“แนบบัตรคิว,บัตรประชาชนและใบนำทาง
เพื่อให้ผู้มาใช้บริการไปยื่นให้ห้องบัตร”

ผลการดำเนินงานหรือการประเมินการเปลี่ยนแปลง(Performance)

- อัตราความผิดพลาดในการระบุวัตถุประสงค์การรับบริการลดลงจากเดิมอย่างเห็นได้ชัด
- ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้บริการหน้าห้องบัตรลดลง ส่งผลให้ผู้มารับบริการได้รับบริการรวดเร็วขึ้น
- เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงต่อระบบใหม่ ทั้งในด้านความชัดเจน ความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการ

บทเรียนที่ได้รับ

การระบุวัตถุประสงค์การรับบริการที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นทาง มีส่วนสำคัญในการลดความผิดพลาดจากการสื่อสารผิดพลาด ลดความล่าช้า และเพิ่มความพึงพอใจทั้งของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ กิจกรรมนี้แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่เรียบง่ายแต่มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถสร้างประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งถือเป็นตัวอย่างของการปรับปรุงกระบวนการที่ง่ายแต่มีประสิทธิภาพสูง และทำให้ทีมสามารถต่อยอดไปสู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ตรงจุดต่อไป

สมาชิกทีม

๑. นายณัฐพงษ์ พิมพ์โคตร หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
๒. นางสาววัชรวิเศษ รุ่งเจริญ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๓. นางปัญญานุช นามมนตรี เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน (หัวหน้างานประชาสัมพันธ์)
๔. นางสาวสุภาพร สายเบาะ เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
๕. เจ้าหน้าที่ในหน่วย งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

โทรศัพท์ ๐๔๕ ๓๑๙ ๓๐๐ ต่อ ๑๓๔๗ (งานประชาสัมพันธ์)

นางปัญญานุช นามมนตรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๖๒ ๙๕๔ ๘๘๔๘

ID LINE : jackpot933

E-mail : jackpot2551@gmail.com