

# รายงานการศึกษา

เรื่อง

การลดขั้นตอนและปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ของผู้  
มารับบริการผู้ป่วยนอกที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร

โดย

นายประดิษฐ์ ศิริเศรษฐ์

เสนอ

คณะกรรมการหลักสูตรนักบริหาร

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูง รุ่น

ที่ ๕

ระหว่างวันที่ ๓ มิถุนายนถึง ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๖

## คำนำ

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘กรุงธนบุรี สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์บริการสาธารณสุข คู่มือทางด้านสุขภาพของประชาชนรับผิดชอบพื้นที่เขตคลองสานซึ่งภารกิจงานมี ๔ มิติ คือ บริการสร้างเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค ตรวจรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ ทั้งเชิงรุกและรับ งานผู้ป่วยนอก(OPD) จัดเป็นมิติทางด้านการตรวจรักษาซึ่งเป็นการกิจหนึ่งของศูนย์ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของสำนักอนามัยซึ่งส่งต่อมาที่ศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัด ศูนย์ฯจึงมีการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกถึงแม้จะได้ตามเป้าหมาย แต่พบว่าคะแนนความพึงพอใจในหัวข้อความรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการยังได้คะแนนต่ำกว่าหัวข้ออื่นๆ ทางศูนย์ฯได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงพยายามหาวิธีและปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ทั้งนี้ได้พยายามลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนลง การศึกษาครั้งนี้เริ่มต้นจากการสำรวจปัญหาการให้บริการในคลินิกผู้ป่วยนอก วิเคราะห์และออกแบบวิธีการแก้ปัญหา ดำเนินการ ติดตามและวัดผลเปรียบเทียบก่อนและหลังการดำเนินการ

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์สมบัติ กุสุมาวดีที่กรุณาแนะนำแนวทางการศึกษา, เจ้าหน้าที่ศูนย์ทุกระดับที่ให้ความร่วมมือและประชาชนผู้ให้บริการที่ให้คำแนะนำต่างๆจนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ประดิษฐ์ ศิริเศรษฐ์

๒๘กรกฎาคม ๒๕๕๖

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ลดขั้นตอนและปรับปรุงการให้บริการเพื่อ เพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้ป่วยนอกที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘กรุงธนบุรี สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยเริ่มต้นจากการนำข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจในอดีต และแบบสำรวจเพิ่มเติม มาวิเคราะห์ พบ คะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้คะแนนรวมเกิน ๘๐ % (มากที่สุด + มาก) แต่ในส่วนของความรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ พบว่าได้คะแนนน้อยกว่าหัวข้ออื่นๆ โดยเฉพาะระดับมากที่สุดได้เพียง ๖๑.๕๕ % จึงจัดประชุมระดมความคิดที่จะปรับปรุงและ ทำการสุ่มเก็บข้อมูลระยะเวลาแต่ละขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าระยะเวลาเวชระเบียน (ค้นบัตรและตรวจสอบสิทธิ), ห้องยา และห้องการเงิน ใช้ระยะเวลานาน ซึ่งรวมขั้นตอนทั้งหมดตั้งแต่ยื่นบัตรจนรับยากลับบ้าน ประมาณ ๑ ชั่วโมง จึงปรับระบบบันทึกข้อมูลการตรวจรักษาจากเดิมใช้ ๒ โปรแกรม ( Hospital OS และ HCIS) ให้เหลือโปรแกรมเดียว และปรับปรุงขั้นตอนการพบแพทย์ในกรณีผู้ป่วยเก่าที่มีการเจาะเลือดตรวจเป็นประจำเช่นคนไข้เบาหวาน จากเดิมต้องพบแพทย์เพื่อสั่งการเจาะเลือด รอผล และกลับมาพบแพทย์อีกครั้งในวันเดียวกัน ให้สามารถเจาะเลือดได้ก่อนเพราะมีใบสั่งเจาะเลือดอยู่แล้ว รอผลและพบแพทย์ในครั้งเดียว หลังจากนั้นเก็บข้อมูลการระยะเวลาการให้บริการใหม่ และสำรวจความพึงพอใจอีกครั้ง เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ๒๓มิถุนายน – ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๖วิเคราะห์โดยเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจก่อนและหลังดำเนินการ ผลการศึกษาพบว่าหลังจากลดขั้นตอนการให้บริการ สามารถลดระยะเวลาตั้งแต่ยื่นบัตรจนตรวจเสร็จลง อย่างมีนัยสำคัญ (เฉลี่ยเหลือประมาณ ๓๐ นาที) และความพึงพอใจการให้บริการระดับมากที่สุดและมากรวมกันเกิน ร้อยละ ๘๐ โดยเฉพาะระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๗๑.๑นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการดำเนินการและติดตามผลต่อ เนื่องในระยะยาว รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการด้านอื่นๆ ร่วมด้วย เพื่อให้ทันเหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในภายภาคหน้า

## สารบัญ

### หน้า

บทนำ

๑

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๔

เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง ๕

บทสรุปและข้อเสนอแนะ ๓๖

เอกสารอ้างอิง ๓๓

ภาคผนวก ๓๘

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร สำนักงานมี กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์บริการสาธารณสุข ดูแลทางด้านสุขภาพของประชาชนรับผิดชอบพื้นที่เขตคลองสานซึ่งภารกิจงานมี ๔ มิติ คือ บริการสร้างเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค ตรวจรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ให้บริการทั้งในศูนย์และ นอกศูนย์ผู้ชุมชนมีอัตราค่าจ้าง ข้าราชการ ๒๘ คน ลูกจ้าง ๑๓ คน มีแพทย์ประจำ ๑ คน, พยาบาลวิชาชีพ ๑๔ คน, เภสัชกร ๑ คน, เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ๒ คน, เจ้าหน้าที่เวชระเบียนและเตรียมตรวจ ๒ คนและเจ้าหน้าที่ชันสูตร ๑ คนการจัดบริการในศูนย์ประกอบด้วยคลินิกผู้ป่วยนอก ในภาคเช้าและคลินิกสร้างเสริมสุขภาพ ในช่วงบ่าย ในส่วนคลินิกผู้ป่วยนอก มีคลินิกตรวจโรคทั่วไป ,คลินิกโรค เบาหวานและความดันโลหิตสูง , คลินิกวัณโรค ผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอก เฉลี่ย ๔๐-๕๐ คนต่อวัน โรคของผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอก ลำดับแรก ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง ,เบาหวาน , โรคระบบทางเดินหายใจโรคระบบกล้ามเนื้อและ ระบบผิวหนังตามลำดับและตามแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี๒๕๕๗ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ :พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบบริหารมหานคร กลยุทธ์หลัก:พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยมีการกิจเชิง ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่สนับสนุนแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานครประจำปี๒๕๕๗ ของสำนักงานมี กำหนดตัวชี้วัด:ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง จากข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกของ ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานครใน ปีพ.ศ.๒๕๕๖และที่สำรวจเพิ่มเติม พบว่าคะแนน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้คะแนนรวมเกิน ๘๐ % (มากที่สุด + มาก)แต่ใน ส่วนของความรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ พบว่าได้คะแนนน้อยกว่าหัวข้ออื่นๆ โดยเฉพาะระดับมากที่สุดได้เพียง ๖๑.๕๕ % จึงจัดประชุมระดมความคิดที่จะปรับปรุงและทำการสุ่มเก็บข้อมูลระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อวางแผนในการลดขั้นตอนที่และปรับปรุงการให้บริการเพื่อ เพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อไป

## วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร

## ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาหาวิธีการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกของศูนย์ฯ ที่เข้ามาใช้บริการระหว่างวันที่ ๒๓ มิถุนายน – ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

## นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการศึกษาครั้งนี้ นำมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของคลินิกผู้ป่วยนอกของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร จากแบบสำรวจของสำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข และจัดทำเพิ่มของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร ครอบคลุมเรื่อง ความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการ ทัศนคติ และการเอาใจใส่

ผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้มารับบริการตรวจรักษาโรคทั่วไป โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ในวันราชการ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น. ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ไม่รวมคลินิกทันตกรรม

## วิธีการศึกษา

๑. สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก
๒. ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก
๓. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ความพึงพอใจต่ำ
๔. แก้ไขปัญหาตามวิธีที่ร่วมกันวิเคราะห์
๕. วัดผลตามวิธีที่แก้ไขก่อนและหลังดำเนินการ
๖. สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกอีกรอบ
๗. วิเคราะห์ผลและประเมินผล

## ๘.สรุป

### ประโยชน์ในการศึกษา

1. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก
2. เพื่อลดระยะเวลาการมารับบริการของผู้ป่วยนอก และปรับปรุงการบริการ
3. เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพต่อเนื่องของศูนย์ฯ เพื่อขอรับการประเมินรับรองสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานเทียบเคียงมาตรฐานสากล จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
4. สามารถปรับนำมาใช้กับศูนย์บริการสาธารณสุขอื่นๆของกรุงเทพมหานครที่มีปัญหาในลักษณะเดียวกันได้

ศูนย์ฯดำเนินการศึกษาในช่วงวันที่ ๒๑มิถุนายน – ๒๑กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยเริ่มต้นศึกษาจากการสำรวจความพึงพอใจหาจุดอ่อนด้อยของคะแนนวางแผนหาแนวทางเพื่อเพิ่มความพึงพอใจซึ่งการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการกรุงเทพมหานครประจำปี พ.ศ.๒๕๕๕ ๗ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร กลยุทธ์หลัก พัฒนาคูณภาพการปฏิรูปราชการ โดยมีตัวชี้วัดคือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## บทที่ ๒

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๑. มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

หมวดที่๓การมุ่งเน้นผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน

๓.๑. ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย/ประชากรเป้าหมาย/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ความพึงพอใจ

๒. แนวคิดและทฤษฎีลีน (LEAN THEORY) [รายละเอียดในภาคผนวก]

## บทที่ ๓

### เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกเป็นระยะของหน่วยงานโดยเป้าหมายความพึงพอใจระดับมากที่สุด กับ มาก รวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของผู้ใช้บริการพบว่าคะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร ได้คะแนนรวมเกิน ๘๐% (มากที่สุด + มาก) แต่ในส่วนของความรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ ได้คะแนนน้อยกว่าหัวข้ออื่นๆ โดยเฉพาะระดับพอใจมากที่สุด ได้เพียง ๕๖.๕% จึงได้สำรวจใหม่เพิ่มเติม (มิถุนายน ๒๕๕๖) และคะแนนในส่วนของความรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ โดยเฉพาะระดับพอใจมากที่สุด ยังคงได้เพียง ๖๑.๕๕% จึงได้ระดมความคิดและวางแผนในหน่วยงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ โดยพยายามเพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ หลังจากนั้นสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกอีกครั้งเปรียบเทียบผลกัน

### ผลการศึกษา

แบบสอบถาม ความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร สำนักงานมัย  
สำหรับผู้มารับบริการ ปี ๒๕๕๖

#### ๑. เพศ

| เพศ  | จำนวน  | คิดเป็นร้อยละ |
|------|--------|---------------|
| หญิง | ๕๕     | ๖๓.๓          |
| ชาย  | ๕๕     | ๓๖.๗          |
| รวม  | ๑๕๐ คน |               |

## ๒. อายุ

| อายุ        | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------|-------|---------------|
| ๑๑-๒๐       | ๔     | ๒.๓           |
| ๒๑-๓๐       | ๒๓    | ๑๕.๓          |
| ๓๑-๔๐       | ๓๓    | ๒๘.๓          |
| ๔๑-๕๐       | ๓๐    | ๑๙.๕          |
| ๕๑-๖๐       | ๓๒    | ๒๑.๒          |
| ๖๑-๗๐       | ๒๒    | ๑๔.๓          |
| ๗๑ ปีขึ้นไป | ๖     | ๔.๘           |

## ๓. การศึกษา

| การศึกษา          | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------|-------|---------------|
| ประถมศึกษา        | ๗๐    | ๔๖.๓          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น  | ๓๖    | ๒๔            |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | ๓๓    | ๒๒            |
| อนุปริญญา/ปวส.    | ๔     | ๒.๓           |
| ปริญญาตรี         | ๕     | ๓.๓           |
| อื่นๆ             | ๒     | ๑.๓           |

## ๔. อาชีพ

| อาชีพ             | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------------|-------|---------------|
| ไม่มีงานทำ        | ๑๕    | ๑๐            |
| แม่บ้าน           | ๒๕    | ๑๕.๓          |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๑     | ๐.๖           |
| รับจ้าง           | ๘๐    | ๕๓.๓          |
| ค้าขาย            | ๒๔    | ๑๖            |
| บริษัท/ห้างร้าน   | ๑     | ๐.๖           |

## ๕. สิทธิการรักษาพยาบาล

| สิทธิ                          | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------|-------|---------------|
| จ่ายเงินเอง                    | ๕     | ๓.๓           |
| สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๔     | ๒.๖           |
| ประกันสังคม                    | ๒๒    | ๑๔.๖          |
| ประกันชีวิต                    | ๓     | ๒             |
| บัตรทอง                        | ๑๑๖   | ๗๓.๓          |

ความพึงพอใจในบริการที่ท่าน มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปี ๒๕๕๖

|   | รายการ                                                                  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |
|---|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-----------------------|
|   | <b>ความสะดวกรวดเร็ว</b>                                                 |                  |            |                |             |                       |
| 1 | ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ<br>(ตั้งแต่มาศูนย์ฯถึงกลับบ้าน) | ๕๗.๕%            | ๔๒.๕%      |                | 0           | 0                     |
| 2 | ระบบคิวการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง                               | ๖๐.๘%            | ๓๙.๒%      |                | 0           | 0                     |
| 3 | การรับบริการที่ห้องจ่ายยาสะดวกรวดเร็ว                                   | ๖๕.๔%            | ๓๔.๖%      |                | 0           | 0                     |
|   | <b>คุณภาพการให้บริการ</b>                                               |                  |            |                |             |                       |
| 4 | เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอ สะอาด<br>และพร้อมใช้งาน             | ๖๐%              | ๔๐%        |                | 0           | 0                     |
| 5 | เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯมีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ              | ๖๑.๖%            | ๓๖.๖%      | ๑.๖%           | 0           | 0                     |
| 6 | ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษา                                        | ๖๔.๒%            | ๓๕%        | ๐.๘%           | 0           | 0                     |
|   | <b>อภัยสัยและการเอาใจใส่</b>                                            |                  |            |                |             |                       |
| 7 | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ                                 | ๓๒.๕%            | ๒๕.๘%      | ๑.๖%           | 0           | 0                     |
| 8 | เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี                            | ๖๕.๘%            | ๓๓.๓%      | ๐.๘%           | 0           | 0                     |
| 9 | เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาสุภาพในการให้บริการ                           | ๓๓.๔%            | ๒๕.๘%      | ๐.๘%           | 0           | 0                     |

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร สำนักงานมัย**  
**สำหรับผู้มารับบริการปี ๒๕๕๗ (มิถุนายน)**

**๑. เพศ**

| เพศ  | จำนวน  | คิดเป็นร้อยละ |
|------|--------|---------------|
| หญิง | ๕๓     | ๖๔.๓          |
| ชาย  | ๕๓     | ๓๕.๓          |
| รวม  | ๑๕๐ คน |               |

**๒. อายุ**

| อายุ        | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-------------|-------|---------------|
| ๑๕-๒๐       | ๓     | ๔.๖๓          |
| ๒๑-๓๐       | ๒๒    | ๑๔.๖๓         |
| ๓๑-๔๐       | ๑๘    | ๑๒            |
| ๔๑-๕๐       | ๕๖    | ๓๗.๓๓         |
| ๕๑-๖๐       | ๔๐    | ๒๖.๖๓         |
| ๖๑-๗๐       | ๕     | ๓.๓๓          |
| ๗๑ ปีขึ้นไป | ๒     | ๑.๓๓          |

## ๓. ระดับการศึกษา

| การศึกษา        | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------|-------|---------------|
| ไม่ได้เรียน     | ๓     | ๒             |
| อ่านออกเขียนได้ | ๕     | ๓.๓๓          |
| ประถมศึกษา      | ๖๒    | ๔๑.๓๔         |
| มัธยมศึกษา      | ๖๕    | ๔๖            |
| อนุปริญญา/ปวส.  | ๘     | ๕.๓๓          |
| ปริญญาตรี       | ๓     | ๒             |

## ๔. อาชีพ

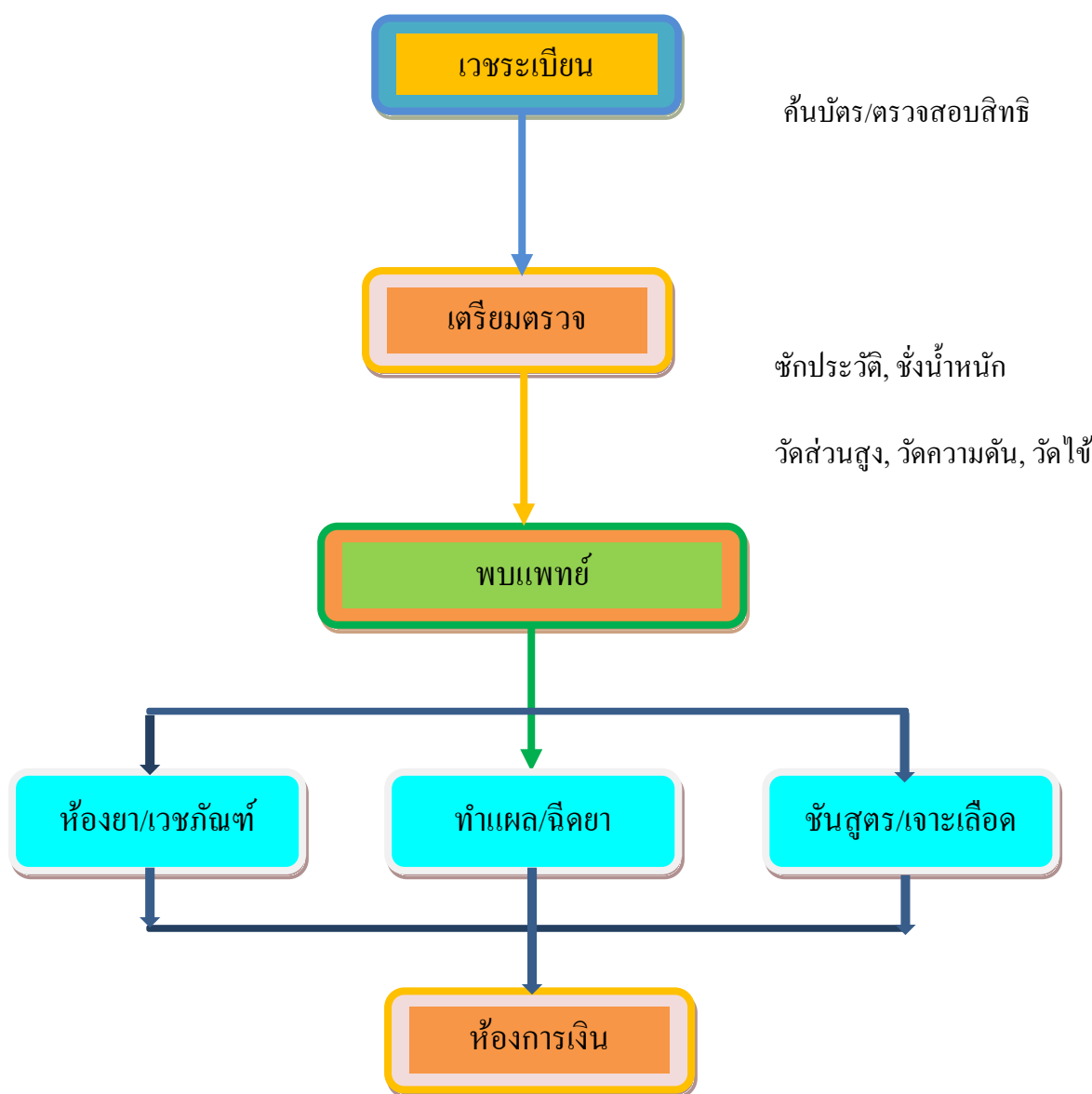
| อาชีพ                 | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------|-------|---------------|
| นักเรียน/นักศึกษา     | ๓     | ๒             |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๑๐    | ๖.๖๗          |
| รับจ้าง/พนักงานบริษัท | ๖๘    | ๔๔.๓๓         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | ๑๒    | ๘             |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน       | ๕๓    | ๓๕.๓๓         |
| ว่างงาน               | ๔     | ๒.๖๗          |

## ๕. สิทธิการรักษาพยาบาล

| สิทธิ                          | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------|-------|---------------|
| จ่ายเงินเอง                    | ๖     | ๔             |
| สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๑๒    | ๘             |
| ประกันสังคม                    | ๑๐    | ๖.๖๗          |
| ประกันชีวิต                    | ๒     | ๑.๓๓          |
| บัตรทอง                        | ๑๒๐   | ๘๐            |

ความพึงพอใจในบริการที่ท่าน มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขปี ๒๕๕๗ (มิถุนายน)

|   | รายการ                                                                  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
|---|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | <b>ความสะดวกรวดเร็ว</b>                                                 |                  |            |                |             |                   |
| 1 | ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ<br>(ตั้งแต่มาศูนย์ฯถึงกลับบ้าน) | ๖๑.๕๕%           | ๓๘.๐๕%     |                | 0           | 0                 |
| 2 | ระบบคิวการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง                               | ๗๒.๕๗%           | ๒๗.๔๓%     |                | 0           | 0                 |
| 3 | การรับบริการที่ห้องจ่ายยาสะดวกรวดเร็ว                                   | ๖๗.๒๖%           | ๓๒.๗๔%     |                | 0           | 0                 |
|   | <b>คุณภาพการให้บริการ</b>                                               |                  |            |                |             |                   |
| 4 | เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอ สะอาด<br>และพร้อมใช้งาน             | ๖๕.๐๓%           | ๓๐.๕๗%     |                | 0           | 0                 |
| 5 | เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯมีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ              | ๗๗.๘๘%           | ๒๒.๑๒%     |                | 0           | 0                 |
| 6 | ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษา                                        | ๗๐.๗๘%           | ๒๙.๒๒%     |                | 0           | 0                 |
|   | <b>อภัยภัยและการเอาใจใส่</b>                                            |                  |            |                |             |                   |
| 7 | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ                                 | ๘๘.๕%            | ๑๑.๕%      |                | 0           | 0                 |
| 8 | เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี                            | ๕๑.๑๕%           | ๔๘.๘๕%     |                | 0           | 0                 |
| 9 | เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาสุภาพในการให้บริการ                           | ๗๘.๗๖%           | ๒๑.๒๔%     |                | 0           | 0                 |



แผนภาพ แสดงขั้นตอนในการให้บริการผู้ป่วยนอก

## เวชระเบียน

### ระบบHCIS

ลงชื่อเข้าใช้



เลือกเวชระเบียนผู้ป่วยนอก

แสดงรายการค้นหา - Internet Explorer

ผู้ใช้งาน: นางสาวจริยา บุญอมรวิทย์

☐ ค้นหาจากเลขที่บัตร (HN)  
 HN :   
 XXX/XX-XXX

☒ ค้นหาจากเลขที่บัตรประชาชน 13 หลัก  
 CID :

☐ ค้นหาจากชื่อ-สกุลผู้ป่วย  
 ชื่อ :  นามสกุล :

**\*\* ใส่เครื่องหมาย % ในช่อง ชื่อ หรือ นามสกุลเมื่อต้องการค้นทั้งหมด**

**User:**   
**Password:**   
 \*ระบุ user ,pass นายทะเบียน

**พบข้อมูล จากภายในศูนย์**

| เลขที่ HN  | ชื่อ-นามสกุล          | เลขที่บัตรประชาชน | อายุ               | เพศ | สถานประกอบการ   |            |
|------------|-----------------------|-------------------|--------------------|-----|-----------------|------------|
| 2744/57-28 | ดช. ปรีชญา เกสยวลิเนด | 1-1018-01759-92-5 | 0 ปี 2 เดือน 4 วัน | ชาย | ศูนย์กรุงธนบุรี | รายละเอียด |

v.44

☐ หมายถึง รายการที่ถูกยกเลิก

ค้นจาก HN, เลข ๑๓ หลัก หรือจากชื่อ-สกุลผู้ป่วย กด Tab เพื่อเลือกผู้ป่วย ถ้าเป็นคนไข้เก่าจะมีข้อมูลขึ้นมา

กด

## รายละเอียด

แสดงรายการค้นหา - Internet Explorer

ผู้ใช้งาน: นางสาวรียา บุญนรวิทย์

HN: 2744/57-28 ชื่อ-สกุล: ดช.ปริญญ์ เกลียวสินาค เพศ: ชาย อายุ: 0 ปี 2 เดือน 4 วัน บัตรประจำตัวประชาชน: 1-1018-01759-92-5

สิทธิการรักษา: ชำระเงินเอง

เมนูเลือด: [โรคประจำตัว](#) [แพทย์](#)

ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลผู้มาติดต่อ ประเภทบัตร อนุมัติสิทธิ

ver.-

คำนำหน้า: 1 ดช. ยศ: ... เพศ: ☒ชาย ☐หญิง ☐ไม่ระบุ

รหัส Soundex: **ปรชญ กอยว** บันทึกแพทย์: SmartCard SMC (สงเสริม) ☒พิมพ์ OPD card

ชื่อ - สกุล: ปริญญ์ เกลียวสินาค ชื่อ - สกุล (อังกฤษ): ...

เลขที่บัตรประชาชน: 1101801759925 วันออกบัตร: ... วันหมดอายุ: ...

วันเดือนปีเกิด: 14/05/2557 อายุ(ปี-เดือน-วัน): 0 ปี 2 เดือน 4 วัน หมูเลือด: ☐เอ ☐บี ☐เอบี ☐โอ ☒ไม่ทราบ

สัญชาติ: 1 ไทย ☐ต่างคำขึ้นทะเบียน ☐ต่างคำไม่ขึ้นทะเบียน เชื้อชาติ: 1 ไทย

ศาสนา: 1 พุทธ อาชีพ: 000 ไม่มีอาชีพ การศึกษา: ...

สถานภาพ: 1 โสด ประเภทผู้ป่วย: 0 เก้า

ชื่อ-สกุล(คู่สมรส): ... บัตรประชาชน: ... น้ำหนักเด็กแรก: 2880 กรัม

ชื่อ-สกุล(บิดา): ... บัตรประชาชน: ... อาชีพ(บิดา): ...

ชื่อ-สกุล(มารดา): ... บัตรประชาชน: ... อาชีพ(มารดา): ...

สิทธิการรักษา: 71 เด็กอายุไม่เกิน 12 ปีบริบูรณ์

หมายเหตุ: ...

ส่งตรวจ(ห้องตรวจ): ... อาการ: ... แพทย์: ...

การเข้ามาของผู้ป่วย: ☒ห้องบัตร ☐นัดมา ☐ส่งมาจากสถานพยาบาลอื่น ...

ความเร่งด่วน: ☐อุบัติเหตุ ☐ฉุกเฉิน ☐เร่งด่วน

กรณีคนไข้ใหม่ที่มีเลข ๑๓ หลัก ใส่เลข ๑๓ หลักในช่องเลขที่บัตรประชาชน กดSmartcardข้อมูลสิทธิผู้ป่วยจะ  
ขึ้นมา

แสดงรายการค้นหา - Internet Explorer

ผู้ใช้งาน: นางสาวริยา บุญธรรมวิทย์

HN: 2744/57-28 ชื่อ-สกุล: ดช.ปรัชญา เกลิยวสินาค เพศ: ชาย อายุ: 0 ปี 2 เดือน 4 วัน บัตรประจำตัวประชาชน: 1-1018-01759-92-5

สิทธิการรักษา: ชำระเงินเอง หมู่เลือด: [หมู่เลือด](#) [โรคประจำตัว](#) [แพทย์](#)

ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลผู้มาติดต่อ ประเภทบัตร อนุมัติสิทธิ์

ver.-

คำนำหน้า: 1 ยศ: ... เพศ: ☒ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุ

รหัส Soundex:       SmartCard SMC (ส่งเสริม) ☒ พิมพ์ OPD card

ชื่อ-สกุล: ปรัชญา เกลิยวสินาค ชื่อ-สกุล (อังกฤษ):

เลขที่บัตรประชาชน: 1101801759925 วันออกบัตร:  วันหมดอายุ:

วันเดือนปีเกิด: 14/05/2557 อายุ(ปี-เดือน-วัน): 0 ปี 2 เดือน ☐ ปี ☐ เดือน ☐ วัน ☒ ไม่ทราบ

สัญชาติ: 1 ☐ ต่างด้วยขั้นตอน ยาน เชื้อชาติ: 1

ศาสนา: 1 อาชีพ: 00 การศึกษา:

สถานภาพ: 1 ประเภทผู้ป่วย: 0

ชื่อ-สกุล(คู่สมรส):   บัตรประชาชน:  น้ำหนักเด็กแรก: 2880 กรัม

ชื่อ-สกุล(บิดา):   บัตรประชาชน:  อาชีพ(บิดา):

ชื่อ-สกุล(มารดา):   บัตรประชาชน:  อาชีพ(มารดา):

สิทธิการรักษา: 71 หมายเลข:

ส่งตรวจ(ห้องตรวจ): 101 อาการ:  แพทย์:

การเข้ามาของผู้ป่วย: ☒ ห้องบัตร ☐ นัดมา ☐ ส่งมาจากสถานพยาบาลอื่น

ความรุนแรง: ☐ อุบัติเหตุ ☐ ถูกเงิน ☐ แรงดัน

กรอกข้อมูลที่อยู่

## ระบบHospitalOS

ใส่ HN เพื่อค้นหาข้อมูลคนไข้รายเก่า

กรณีคนไข้รายใหม่เลือกแถบข้อมูลประชากร พิมพ์ข้อมูลในช่องสีฟ้าให้ครบทุกช่อง กดบันทึกที่ปุ่มบันทึกมุมล่างขวามือ และกดตรวจสอบสิทธิ์ผ่าน สปสช. (ปุ่มหลังช่องใส่เลข ๑๓ หลัก)

โปรแกรมตรวจสอบสิทธิ ศูนย์บริการสาธารณสุข - HospitalOS CE Version 3.9.32build02

ระบบ แถบ เครื่องมือ ผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยใน โมดูลเสริม รายการพิมพ์ การย้อนกลับ ตัวช่วย

HN/057000543 VNAN **ด.ช.ปริญญ์ เกติยาสินาค** อายุ 0 วัน

จุดปัจจุบัน จุดที่ผ่านมา สิทธิ

ส่งไปยัง 01.ห้องเวชระเบียน

รายชื่อผู้ป่วย ข้อมูลประชากร

ด.ช. **ปริญญ์**

CID 1 - 1018 - 01759 - 92

เพศ ชาย ☒ วันเกิด: 18/05/2557

สถานภาพ โสด

หมู่เลือด ไม่ทราบ

อาชีพ 000:ไม่ระบุ

สัญชาติ ไทย

เชื้อชาติ ไทย

การศึกษา ไม่ระบุ

ชื่อบิดา

ชื่อมารดา

ชื่อคู่สมรส

รายได้ต่อเดือน

ใน/นอกเขต

อาศัยอยู่นอกเขตรับผิดชอบ

ประเภทคนต่างด้าว/เลขประจำตัว

ไม่เป็นต่างด้าว

ข้อมูลอื่นๆ

สังกัด ไม่ระบุ

ชั้นยศ ไม่ระบุ

ผลการตรวจสอบสิทธิด้วย webservice

ข้อมูลประชากร (สปสช.)

รหัสประจำตัวประชาชน 13 หลัก 1101801759925

ชื่อ ปริญญ์ นามสกุล เกติยาสินาค เพศ ชาย

เกิด 14/05/2557 สถานะบุคคล

ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557

ข้อมูลสิทธิ

จังหวัดที่ลงทะเบียนรักษา กรุงเทพฯ

สิทธิหลักในการรับบริการ สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า(ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท)

ประเภทสิทธิย่อย เด็กอายุไม่เกิน 12 ปีรับบริ

เลขที่บัตร R71100024925710

วันที่เริ่มใช้สิทธิ 28/05/2557

วันหมดสิทธิย่อย 13/05/2569

หน่วยบริการปฐมภูมิ 13673 ศูนย์บริการสาธารณสุข 28 กรุงเทพมหานคร

หน่วยบริการที่รับการส่งต่อ 11539 รพ.ตากสิน

model 4

จำนวนครั้งที่เปลี่ยนหน่วยบริการประจำ 0

หน่วยบริการประจำ 11539 รพ.ตากสิน

จับคู่สิทธิ สปสช. กับสิทธิของโรงพยาบาล

12 ค้นหา

สิทธิการรักษา เขต

บัตรทองขมเหนย (เด็ก 12 ขวบขมาเน)

ได้กอายุไม่เกิน 12 ปีรับบริ

ช่วงอายุ 12-59 ปี

บันทึกสิทธิ Visit ยกเลิก

ใน index สามารถรุด FM PT Med

วันศุกร์ 18 กรกฎาคม 2557 เวลา 14:17:13

จับคู่สิทธิ สปสช. กับสิทธิของโรงพยาบาล กดค้นหา เมื่อพบสิทธิแล้วกดบันทึกสิทธิ

โตะตรวจสอบสิทธิ ศูนย์บริการสาธารณสุข - HospitalOS CE Version 3.9.32build02

ระบบ แถบ เครื่องมือ ผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยใน โมเดลเสริม รายการพิมพ์ การย้อนกลับ ตัวช่วย

HN 057000543 VNAN [ ] ด.ช.ปรีชญา เกลียวสินาด อายุ 0 วัน

จุดปัจจุบัน จุดที่ผ่านมา สิทธิ Dx:...

ส่งไปยัง 01.ห้องเวชระเบียน แพทย์ [ ] [ ] [ ] [ ]

รายการผู้ป่วย ข้อมูลประชากร 2.การรับบริการ 4.การตรวจ/รักษา 5.การวินิจฉัย 6.การเงิน

รายการสิทธิการรักษา

สิทธิทั้งหมด

สิทธิการรักษา

บัตรทองข้ามศูนย์  
บัตรทองข้ามโซน  
สิทธิเบิกกรุงเทพมหานคร(ข้าราชการ)  
สิทธิเบิกกรุงเทพมหานคร(ลูกจ้างประจำ)  
สิทธิเบิกกรุงเทพมหานคร(บุคคลในครอบครัว)  
บัตรทองข้ามจังหวัด  
ส่งเสริมสุขภาพ (ฟรี)  
ชำระเงินเอง  
ต้นสังกัด กทม  
บัตรทองข้ามโซน (นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น)  
บัตรทองข้ามศูนย์ (นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น)  
บัตรทองข้ามจังหวัด (นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น)  
บัตรทองข้ามโซน (ผู้พิการ)  
บัตรทองข้ามศูนย์ (ผู้พิการ)  
บัตรทองข้ามจังหวัด (ผู้พิการ)  
บัตรทองข้ามโซน (ผู้สูงอายุ)  
บัตรทองข้ามศูนย์ (ผู้สูงอายุ)  
บัตรทองข้ามจังหวัด (ผู้สูงอายุ)

สิทธิประจำตัวผู้ป่วย

| เลขที่บัตร     | สิทธิ                         | วันที่ใช้สิทธิ |
|----------------|-------------------------------|----------------|
| R7110002492... | เด็กอายุไม่เกิน 12 ปีบริบูรณ์ | 18/07/57       |

ข้อมูลการเข้ารับบริการ

ประเภทการมารับบริการ

รับมาจาก รพ. [ ]

สถานที่รับบริการ ☒ ให้บริการในหน่วย ☐ ให้บริการนอกหน่วย ☐ แสดงสิทธิที่ถูกยกเลิก

| เลขที่บัตร      | สิทธิ                         | ส่วนลด |
|-----------------|-------------------------------|--------|
| R71100024925710 | เด็กอายุไม่เกิน 12 ปีบริบูรณ์ | ลด     |

สิทธิ : เด็กอายุไม่เกิน 12 ปีบริบูรณ์

เลขที่บัตร R71100024925710 วงเงิน บาท

วันที่ออกบัตร 28/05/2557 วันที่หมดอายุ 13/05/2569

สถานพยาบาลหลัก 11539 ดากสิน,รพ. ...

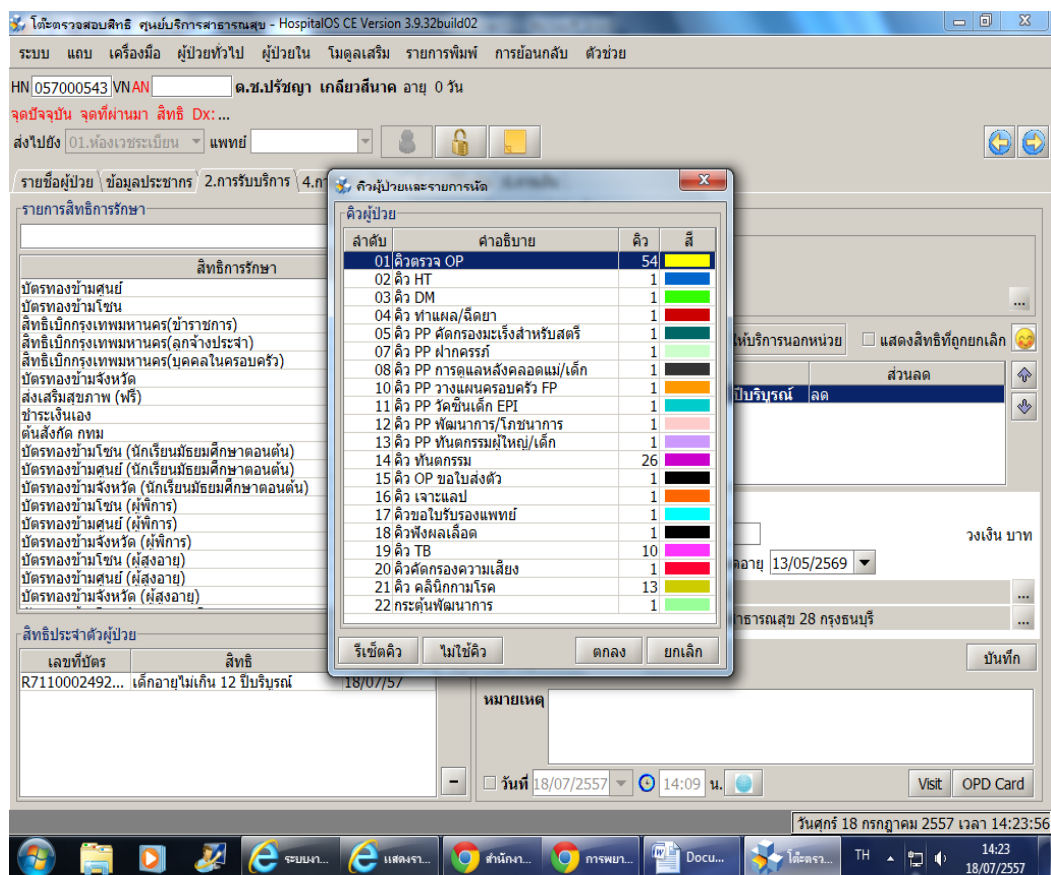
สถานพยาบาลรอง 13673 ศูนย์บริการสาธารณสุข 28 กรุงเทพมหานคร ...

หมายเหตุ

วันที่ 18/07/2557 14:09 น. Visit OPD Card

วันศุกร์ 18 กรกฎาคม 2557 เวลา 14:23:18

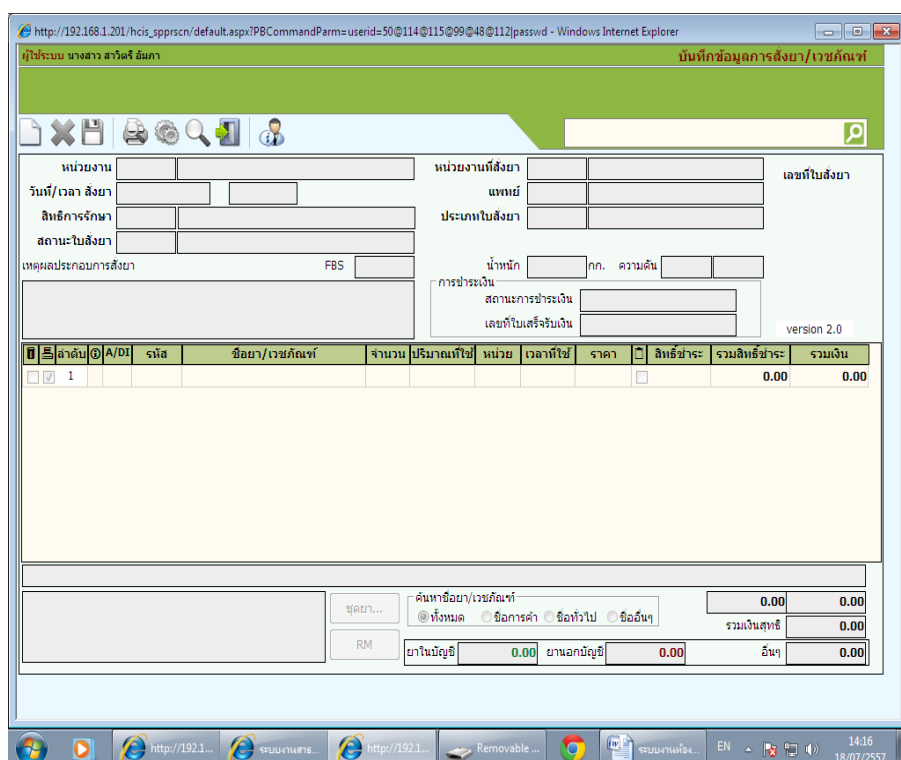
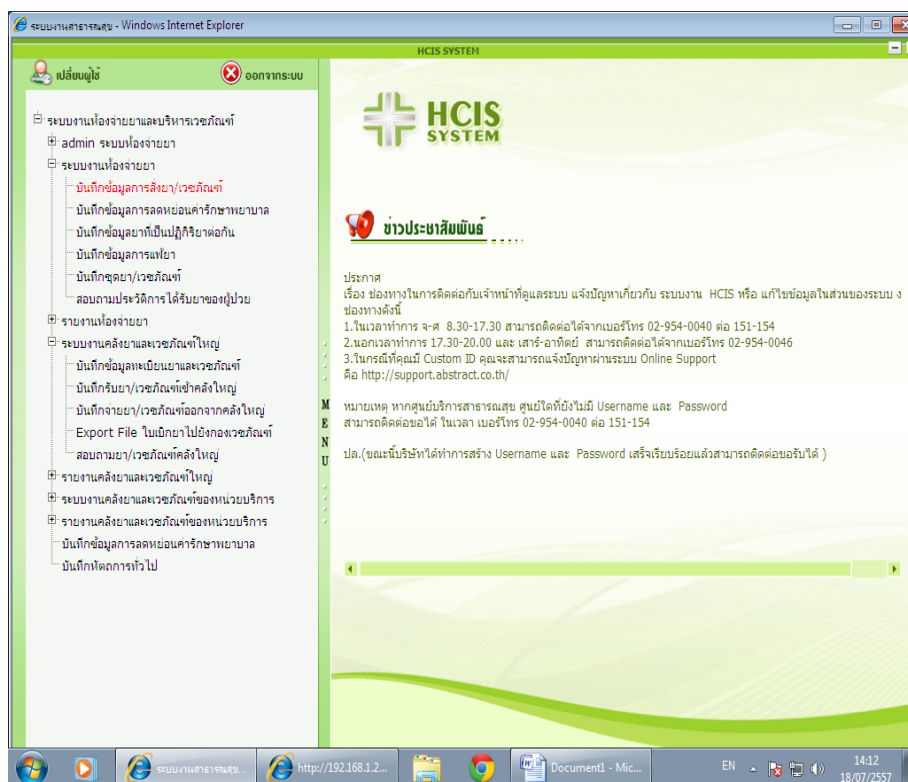
สิทธิที่จับคู่ไว้จะมาขึ้นที่ช่องสิทธิประจำตัวผู้ป่วยที่ซ้ายมือด้านล่าง กดเลือกให้สิทธิไปขึ้นที่ข้อมูลการเข้ารับ  
บริการของ วันนั้น กดบันทึก



กด Visitเลือกส่งคนไข้ไปตามจุดที่ต้องการ กดตกลง

## ห้องจ่ายยาและบริหารเวชภัณฑ์

## ระบบ HCIS



## ระบบHospitalOS

ห้องเก็บกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข - HospitalOS CE Version 3.9.32build02 Menu Report V.2.3.0

ระบบ แถบ เครื่องมือ ผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยใน การสั่งตรวจ โน้ตเสริม รายการพิมพ์ การย้อนกลับ ระบบรายงาน ส่งเสริม ตัวช่วย

HN  VN  AN

จุดปัจจุบัน จุดที่ผ่านมา สิทธิ .... Dx: ...

ส่งไปยัง 01.ห้องเวชระเบียน แพทย์

รายชื่อผู้ป่วย ข้อมูลประชากร 2.การรับบริการ 3.อาการเจ็บป่วย 4.การตรวจ/รักษา 5.การวินิจฉัย 6.การเงิน แลป เอ็กซเรย์

รายชื่อในจุดบริการ รายชื่อในเวิร์ค

☒ ผู้ป่วยนอก ☐ ผู้ป่วยใน ☐ ALL

จุดบริการ 02.ห้องเภสัชกรรม

จำนวนผู้ป่วยในจุดบริการ 13 คน

| ลำดับ | ล็อก | แพทย์ | HN        | VN       | ชื่อ-สกุล                   | เวลา               | จุดบริการ        | เลขคิว | คิว | แลป |
|-------|------|-------|-----------|----------|-----------------------------|--------------------|------------------|--------|-----|-----|
| 1     |      |       | 520021142 | 05702881 | นาย สงวน ชนะชัยโยธิน        | 07 พ.ค. 2557 09:10 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 31     |     |     |
| 2     |      |       | 057000533 | 05702883 | นางสาว เนตรชนก พิพัฒน์      | 07 พ.ค. 2557 09:19 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 33     |     |     |
| 3     |      |       | 054002222 | 05702895 | นาย สมธนะ นพพิริย           | 07 พ.ค. 2557 09:47 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 45     |     |     |
| 4     |      |       | 055000560 | 05702904 | นาง อรุณมา ไชยคำ            | 07 พ.ค. 2557 11:14 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 3      |     |     |
| 5     |      |       | 057000505 | 05702911 | นาย ชัชชพัฒน์ อุดมเกษมวิโรจ | 07 พ.ค. 2557 14:15 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 4      |     |     |
| 6     |      |       | 057000535 | 05702912 | นางสาว เสาวภา แซ่จิว        | 07 พ.ค. 2557 14:34 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 5      |     |     |
| 7     |      |       | 057000536 | 05702913 | นาย สมเจตน์ ประเทืองผล      | 07 พ.ค. 2557 14:40 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 6      |     |     |
| 8     |      |       | 057000537 | 05702914 | นาย มณีส ลิ้นสิงห์          | 07 พ.ค. 2557 14:42 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 7      |     |     |
| 9     |      |       | 057000538 | 05702915 | นาย สุรศักดิ์ หมทอง         | 07 พ.ค. 2557 14:44 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 8      |     |     |
| 10    |      |       | 057000539 | 05702916 | นาย สมเงิน ยอดมงคล          | 07 พ.ค. 2557 14:46 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 9      |     |     |
| 11    |      |       | 057000540 | 05702917 | นางสาว นิษธิรา ศรีรินทร์    | 07 พ.ค. 2557 14:49 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 10     |     |     |
| 12    |      |       | 057000541 | 05702918 | นางสาว ตะวัน รพีเจ็ดสวัสด์  | 07 พ.ค. 2557 14:51 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 11     |     |     |
| 13    |      |       | 057000542 | 05702919 | นางสาว อารณีย์ แสงसान       | 07 พ.ค. 2557 14:59 | 02.ห้องเภสัชกรรม | 12     |     |     |

ไม่มีผู้ป่วยในคิว

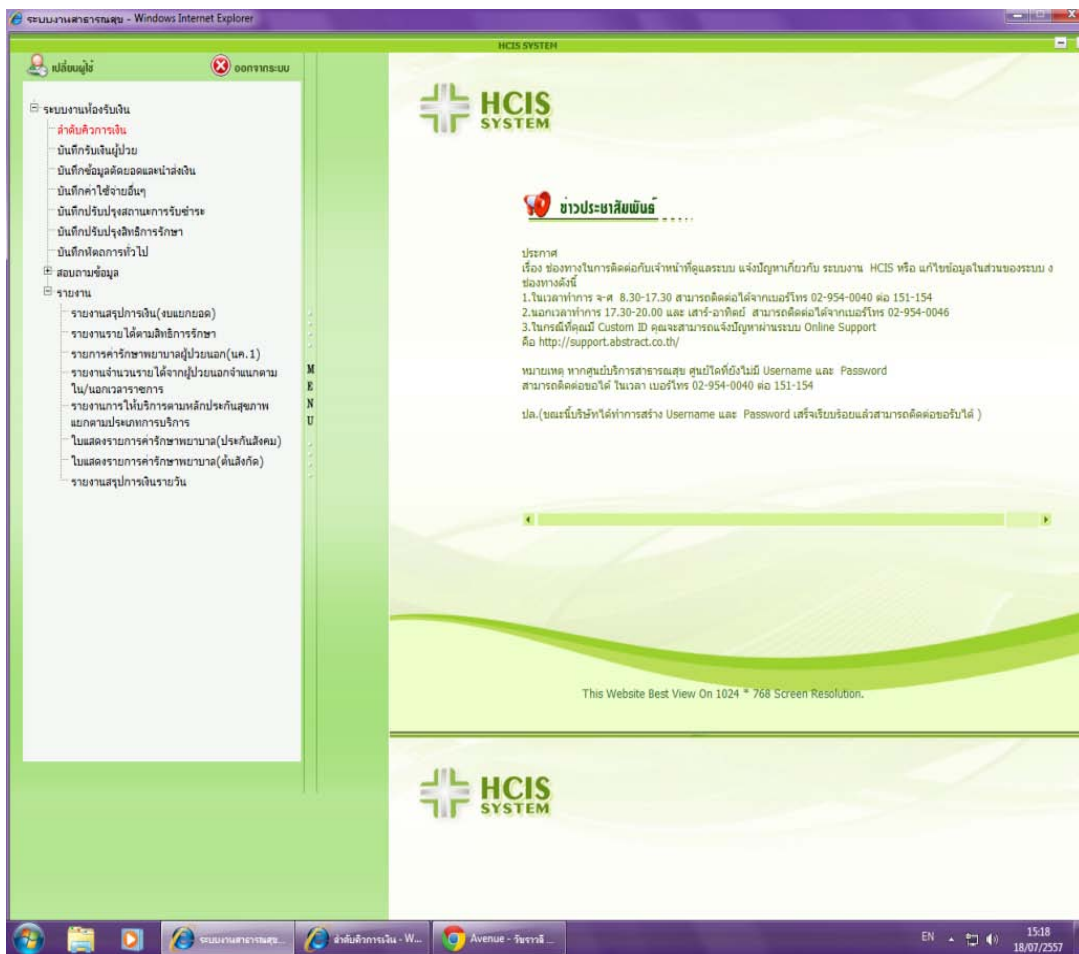
| ลำดับ | HN | VN | ชื่อ-สกุล | จุดบริการสุดท้าย | สัจ... | เวลาเริ่มรอจ่ายยา | จำนวน... | คิว |
|-------|----|----|-----------|------------------|--------|-------------------|----------|-----|
|-------|----|----|-----------|------------------|--------|-------------------|----------|-----|

Status วันศุกร์ 18 กรกฎาคม 2557 เวลา 14:18:50

14:18 18/07/2557

## ห้องการเงิน

### ระบบ HCIS



สำหรับกิจการเงิน - Windows Internet Explorer

ผู้ใช้งาน

ตั้งแต่วันที่: 18/07/2557 ถึงวันที่: 18/07/2557 ค้นหา

| ลำดับ | วันที่     | เวลา     | H-IN    | ชื่อ-สกุลผู้ย้าย        |
|-------|------------|----------|---------|-------------------------|
| 1     | 18/07/2557 | 09:21:01 | 2720/57 | นส.ดวงพร สุระเสน        |
| 2     | 18/07/2557 | 09:18:45 | 2765/57 | นางสมจิตร์ ปะทะพลสุจาวี |
| 3     | 18/07/2557 | 11:24:09 | 1735/53 | คุณ. รัชยา ศิริศกุลธวัช |

ระบบงานสารบรรณ

สำหรับกิจการเงิน - W...

เขียนถึงตามแบบคำข...

Document1 - Mic...

EN 15:20 18/07/2557

## ระบบHospitalOS





กรุงเทพมหานคร

เล่มที่ 01233

ใบเสร็จเงินสด

วันที่ 30 เดือน ๕.๕ พ.ศ. 56

ได้รับเงินจาก สำนักรักษาพยาบาลพิเศษทหารบก

คำอธิบายการรับดังนี้ -

เลขที่ 01

งาน

จำนวนเงิน

| รายการ            | บาท  | สต. |
|-------------------|------|-----|
| ค่านิเทศ/ค่าแพทย์ | 3516 | -   |
| Individual no. 56 |      |     |
|                   |      |     |
|                   |      |     |
|                   |      |     |
|                   |      |     |
|                   |      |     |
| รวม               | 3516 | -   |

จำนวนเงินบาท

สามพันห้าร้อยสิบถ้วน



หัวหน้า



(นางสาวศิริกัญญา นาค)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

๒๖.๖.๕๖

ฉบับบัญชีเงินสดหน้า

พิมพ์เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๔

  
 เล่มที่ 01243 กรุงเทพมหานคร เลขที่ 01  
 สำเนาใบเสร็จรับเงิน

วันที่ 29 เดือน พ.ย. พ.ศ. 56  
 ได้รับเงินจาก นางคุณาภา คุ้มสวัสดิ์  
 โดยมีรายการข้างล่างนี้ :-

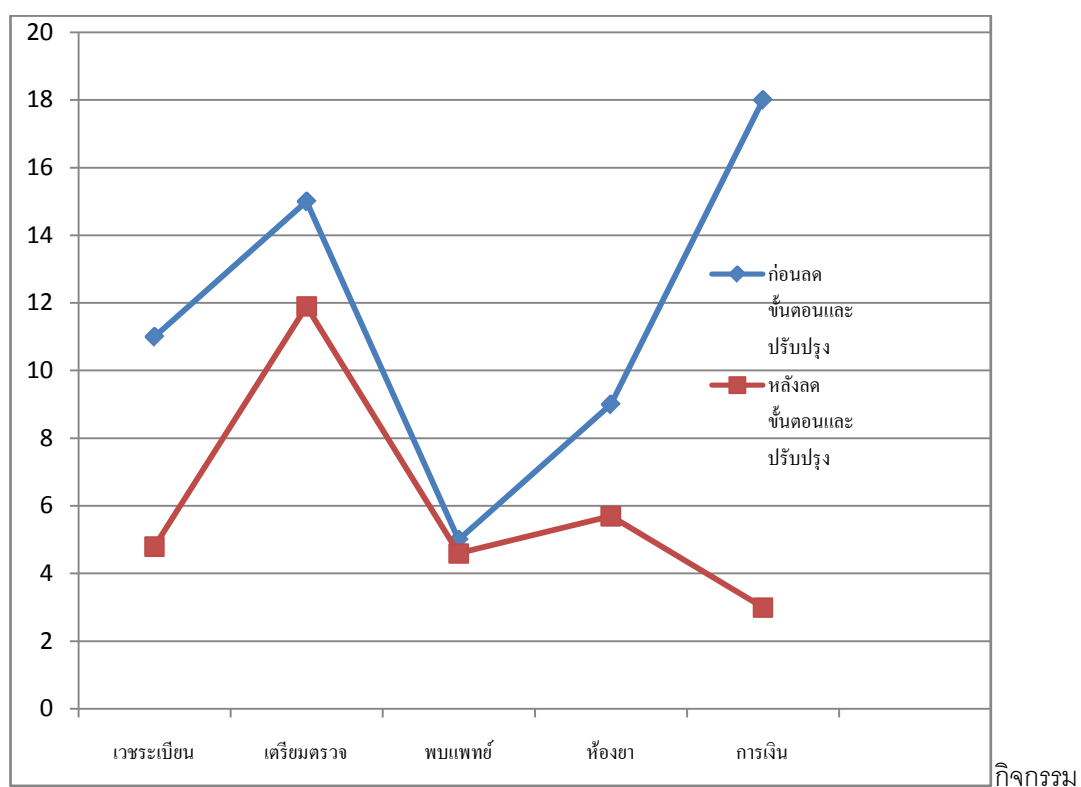
| รายการ         | จำนวนเงิน |     |
|----------------|-----------|-----|
|                | บาท       | สต. |
| ค่าน้ำ (67210) | 600       | -   |
| รวม            | 600       | -   |

จำนวนเงินบาท หก ร้อย บาท 2  
 หัวน้ำ ผู้รับเงิน  
 พิมพ์เมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๕  
 แบบ บ.๑๓ ลงบัญชีเงินสดหน้า

เขียนใบเสร็จทุกครั้ง

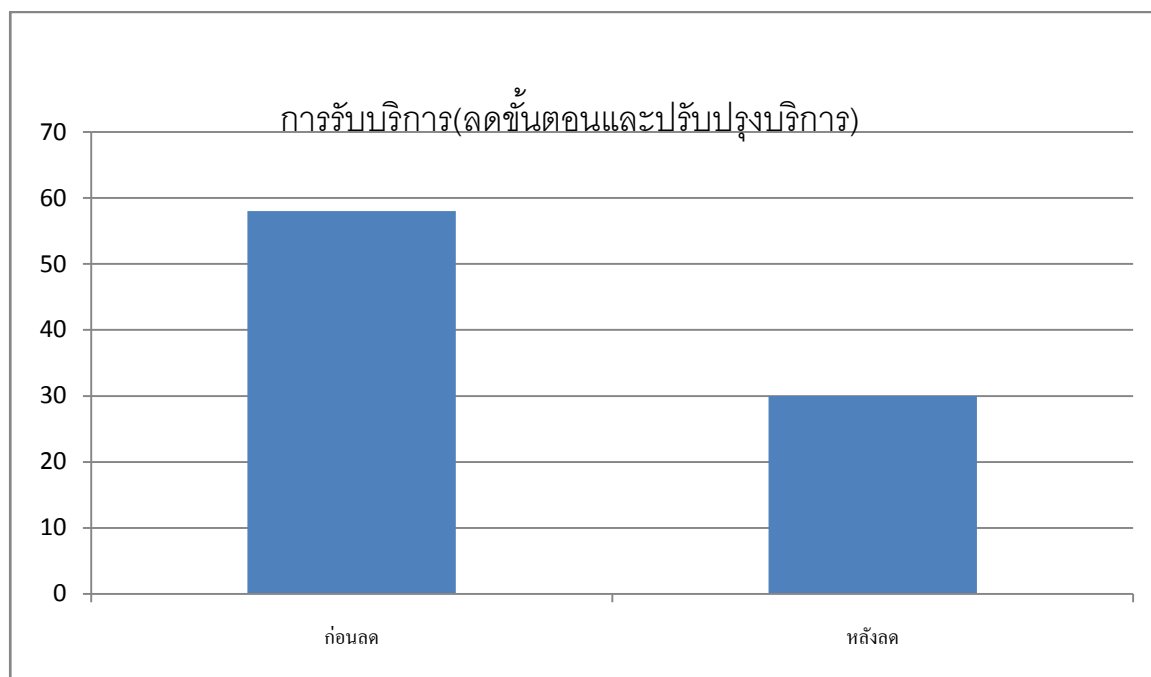
จากความพึงพอใจของปีพ.ศ.๒๕๕๖ และเพิ่มเติมมิถุนายน ๒๕๕๗ รวมทั้งขั้นตอนในการให้บริการผู้ป่วยนอก นำมาวิเคราะห์วางแผนเพื่อลดเวลาในขั้นตอนของการมารับบริการ พบว่ามีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนกัน หรือไปในทำนองเดียวกัน ๒ ชุด โปรแกรมคือใช้ระบบ HOSPITAL OS(หรือHospital Operating System) กับ HCIS (หรือHealth Care Information System)ดังที่ได้แสดงไว้แล้ว จึงปรับระบบบันทึกข้อมูลการตรวจรักษาคณไข ให้เหลือโปรแกรมเดียวหรือระบบเดียวคือHCISและสุมั้บเวลาในแต่ละขั้นตอน ทั้งก่อนและหลังลดขั้นตอน แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน ได้ผลดังนี้

เวลา(นาที)



| ระยะเวลารวมเฉลี่ยรวมในการรับบริการ | เวลา(นาที) |
|------------------------------------|------------|
| ก่อนลดขั้นตอนและปรับปรุง           | ๕๘         |
| หลังลดขั้นตอนและปรับปรุง           | ๓๐         |

เวลา(นาทื)



จากการลดขั้นตอนดังกล่าว สามารถลดระยะเวลาของผู้มารับบริการตั้งแต่มาศูนย์ฯ ถึงกลับบ้านลง จากเวลารวมเฉลี่ย ประมาณ ๕๘ นาที ลงเหลือประมาณ ๓๐ นาที จากนั้นสำรวจความพึงพอใจอีกครั้ง ซึ่งพบว่าคะแนนความพึงพอใจดีขึ้น ความพึงพอใจการให้บริการระดับมากที่สุดและมากรวมกันเกิน ร้อยละ ๘๐ และโดยเฉพาะในหัวข้อความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ (ตั้งแต่มาศูนย์ฯถึงกลับบ้าน) ในระดับ ระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ ๗๑.๓

นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุงวิธีการ ในส่วนการรอพบแพทย์ในกรณีผู้ป่วยเก่าที่มีการเจาะเลือดตรวจเป็นประจำเช่นคนไข้เบาหวาน จากเดิมต้องพบแพทย์เพื่อสั่งการเจาะเลือด รอผล และกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง ในวันเดียวกัน ให้สามารถเจาะเลือดได้ก่อนโดยแพทย์เตรียมให้ใบสั่งเจาะเลือดไว้แต่ครั้งก่อนที่มาพบแพทย์มีใบสั่งเจาะเลือดอยู่แล้ว รอผลและพบแพทย์ในครั้งเดียว ทำให้ผู้มารับบริการไม่ต้องอดอาหารเป็นเวลานาน หลังเจาะเลือดแล้วบางรายอาจไปรับประทานอาหารข้างศูนย์ฯก่อน แล้วค่อยกลับมาตรวจ เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ๒๘ กรุงเทพมหานคร สำนักงานมัย**  
**สำหรับผู้มารับบริการปี ๒๕๕๗(กรกฎาคม)**

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

| เพศ  | จำนวน  | คิดเป็นร้อยละ |
|------|--------|---------------|
| หญิง | ๕๕     | ๖๖%           |
| ชาย  | ๕๑     | ๓๔%           |
| รวม  | ๑๕๐ คน |               |

๒. อายุ

| อายุ                | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------|-------|---------------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี       | ๕     | ๓.๓๓%         |
| ๒๐-๓๐               | ๒๑    | ๑๔%           |
| ๓๑-๔๐               | ๑๘    | ๑๒%           |
| ๔๑-๕๐               | ๖๐    | ๔๐%           |
| ๕๑-๖๐               | ๓๕    | ๒๖%           |
| ๖๐-๗๐               | ๔     | ๒.๖๖%         |
| ตั้งแต่ ๗๐ ปีขึ้นไป | ๓     | ๒%            |

## ๓. ระดับการศึกษา

| การศึกษา                          | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|---------------|
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า       | ๓๕    | ๕๐%           |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า/ปวช. | ๖๔    | ๔๒.๖๖%        |
| อนุปริญญา/ปวส.                    | ๓     | ๔.๖๖%         |
| ปริญญาตรี                         | ๔     | ๒.๖๖%         |
| ปริญญาโทขึ้นไป                    | -     | -             |

## ๔. อาชีพ

| อาชีพ                 | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|-----------------------|-------|---------------|
| นักเรียน/นักศึกษา     | ๔     | ๒.๖๖          |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๕     | ๖             |
| รับจ้าง/พนักงานบริษัท | ๖๕    | ๔๓.๓๓         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  | ๑๓    | ๘.๖๖          |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน       | ๕๕    | ๓๖.๖๖         |
| ว่างงาน               | ๔     | ๒.๖๖          |

## ๕. สิทธิการรักษาพยาบาล

| สิทธิ                          | จำนวน | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------|-------|---------------|
| จ่ายเงินเอง                    | ๕     | ๓.๓๓%         |
| สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๒     | ๑.๓๓%         |
| ประกันสังคม                    | ๒๒    | ๑๔.๖๖%        |
| ประกันชีวิต                    | ๑     | ๐.๖๖%         |
| บัตรทอง                        | ๑๒๐   | ๘๐%           |

## ความพึงพอใจในบริการที่ท่าน มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข

|   | รายการ                                                                 | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
|---|------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   |                                                                        |                  |            |                |             |                   |
|   | <b>ความสะดวกรวดเร็ว</b>                                                |                  |            |                |             |                   |
| 1 | ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการมารับบริการ<br>(ตั้งแต่มาศูนย์ถึงกลับบ้าน) | ๗๑.๓%            | ๒๖.๗%      | ๒%             | 0           | 0                 |
| 2 | ระบบคิวการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง                              | ๗๒.๗%            | ๒๖%        | ๑.๓%           | 0           | 0                 |
| 3 | การรับบริการที่ห้องจ่ายยาสะดวกรวดเร็ว                                  | ๖๐.๗%            | ๓๓.๓%      | ๖%             | 0           | 0                 |
|   | <b>คุณภาพการให้บริการ</b>                                              |                  |            |                |             |                   |
| 4 | เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอ สะอาด<br>และพร้อมใช้งาน            | ๖๕.๓%            | ๒๖.๗%      | ๔%             | 0           | 0                 |
| 5 | เจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความรู้ ความสามารถในการ<br>ให้บริการ              | ๕๕.๓%            | ๔๑.๓%      | ๓.๓%           | 0           | 0                 |
| 6 | ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษา                                       | ๖๖.๖%            | ๒๐%        | ๑๓.๔%          | 0           | 0                 |
|   | <b>อรรถยาศัยและการเอาใจใส่</b>                                         |                  |            |                |             |                   |
| 7 | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ                                | ๖๕.๓%            | ๒๘%        | ๖.๗%           | 0           | 0                 |
| 8 | เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นอย่างดี                           | ๕๘.๕%            | ๓๕%        | ๖.๕%           | 0           | 0                 |
| 9 | เจ้าหน้าที่มีกิริยาและวาจาสุภาพในการให้บริการ                          | ๖๘%              | ๓๒%        | 0              | 0           | 0                 |

## บทที่ ๔

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้ได้นำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ และหาทางปรับปรุงโดยพยายามแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุ แล้วเปรียบเทียบความพึงพอใจใหม่ได้ผลดีขึ้นเป็นที่น่าพอใจ

อย่างไรก็ตามความพึงพอใจ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ นอกจากบริการที่ดี ยังขึ้นกับความคาดหวังของผู้มารับบริการซึ่งมีหลากหลาย ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงเรื่องต่างๆด้วย เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้องมีแผนผังขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่สับสน พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะหรือคำติชมเพื่อมาปรับปรุง

#### ข้อเสนอแนะ

๑ . ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

๒.ควรมีผู้รับผิดชอบการดำเนินการด้านต่างๆ การให้บริการ อาคารสถานที่ความสะอาด การแก้ไขข้อร้องเรียน เพิ่มสันทนการระหว่างรอคอย ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ที่ผู้มารับบริการสนใจ

๓.ควรมีการวิเคราะห์ข้อด้อย จุดเด่น ปัญหาอุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาปรับปรุง

๔.ติดตามผลต่อเนื่องในระยะยาว

## เอกสารอ้างอิง

๑.แผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี๒๕๕๓

๒.มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, ตุลาคม ๒๕๕๖.

๓.สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.เจาะแก่นแนวคิดแบบลีน:คิดอย่างLeanต้องคิดเชิงระบบ, พฤศจิกายน-ธันวาคม

๒๕๕๒

## ภาคผนวก