



CMU KM DAY 2024

60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม
สู่ Innovation University



CMU

CHIANG MAI
UNIVERSITY

CSC LEAN FOR REGISTER

รศ.ดร.ณัฏฐ์ ดากรณ์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย (CSC)
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



พันธกิจที่เกี่ยวข้อง

แผนยุทธศาสตร์คณะแพทยศาสตร์
U : Uplifting Operation ในด้าน
S - Sustainable Social Contribution

พันธกิจโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
บริการสุขภาพระดับตติยภูมิแบบบูรณาการ
ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์

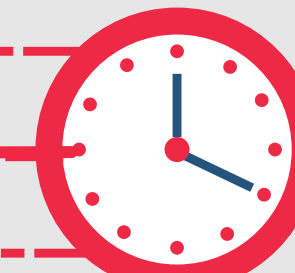
พันธกิจฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
จัดระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ที่มาและความสำคัญ

ศูนย์คัดกรอง

ศูนย์คัดกรองมีหน้าที่การคัดกรองอาการ และลงทะเบียนให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่โดยใช้
S:BU manual ในการทำงาน

ระยะเวลาคอย
15-30 นาที/คน



ผู้ป่วยติดต่อศูนย์คัดกรอง

กรอกประวัติส่วนตัวใน
ใบกรอกข้อมูล

รับคิวคัดกรองจากเจ้าหน้าที่
ประชาสัมพันธ์

พยาบาลคัดกรองเขียน
กรอกข้อมูลผู้ป่วย

รับคิวประสานสิทธิ์

ติดต่อห้องตรวจ

ความพึงพอใจในการให้บริการลดลง

ตุลาคม 2562

ศูนย์คัดกรอง

ศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย
(CUSTOMER SERVICE CENTER: CSC)

ให้บริการประเมิน คัดกรอง ผู้ป่วยนอกอย่างถูกต้อง ปลอดภัย มีการประสานงานอย่างไร้รอยต่อด้วยหลักฐาน
เชิงประจักษ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากล เพื่อผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว
และพึงพอใจ

Lean Management

นำมาใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย (Customer Service Center: CSC) โดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ให้เอื้อ
ประโยชน์ เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้นต่อผู้รับบริการ และให้การทำงานมีความปลอดภัย มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว โดยผสมผสานกับการใช้เทคโนโลยี เพื่อการแปรเปลี่ยน
ความสูญเปล่า (Waste) ให้เป็นคุณค่า (Value)

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้
สะดวก รวดเร็ว

เพื่อลดระยะเวลาคอย
ลดความแออัดบริเวณศูนย์
ประสานงานและบริการผู้ป่วย

การวิเคราะห์ Lost/Waste

จากการวิเคราะห์ความสูญเปล่า (Waste) ซึ่งจากระบบการลงทะเบียนแบบเดิมมีความสูญเปล่าในส่วน
ของการรอคอย (Waiting) และ ขั้นตอนที่มาเกินจำเป็น (Excessive Processing) ส่งผลให้ผู้รับ
บริการเข้าถึงการเข้าถึงการรับบริการล่าช้า จึงเกิดการพัฒนาออกแบบระบบการลงทะเบียนผู้รับ
บริการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลงทะเบียนผ่านระบบตู้ Kiosk

แผนการนำสู่การปฏิบัติและการควบคุมคุณภาพ

1. นำเสนอแผนงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อปรึกษาและปรับปรุงพัฒนาออกแบบระบบการลงทะเบียนให้
แก่ผู้รับบริการ
2. ออกแบบระบบการลงทะเบียนโดยใช้ระบบตู้ Kiosk กับทีมงานที่เกี่ยวข้อง
3. ทดลองใช้งานการลงทะเบียนผ่านระบบตู้ Kiosk
4. ประเมินผลการใช้งานร่วมกันเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและปรับปรุง

AFTER

การนำไปใช้

ระยะเวลาคอย
1-5 นาที/คน



กระบวนการ

1

2

รายละเอียดการปรับปรุงกระบวนการ

3

4

วิธีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ

วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

P

นำข้อมูลจากการวิเคราะห์
มากำหนดเป้าหมายเพื่อ
ลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการและ
ลดขั้นตอนที่มาเกินจำเป็นในการ
ลงทะเบียนระบบเดิมแก่ผู้รับ
บริการ ปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการ
โดยนำเทคโนโลยีมาพัฒนาส่วนอื่น

D

ดำเนินการตามแผนที่ปรับ
แก้จากการลงทะเบียนระบบ
เดิม แก้ไขโดยการออกแบบ
ระบบการลงทะเบียนผู้รับบริการ
โดยนำระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศมาช่วยในการลงทะเบียน
ผ่านระบบตู้ Kiosk

A

ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้
ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

C

ตรวจสอบระบบการทำงานของ
การลงทะเบียนผ่านระบบ
ตู้ Kiosk



1

Top Box มากกว่าร้อยละ 80

2

ระยะเวลาในการรอคอย
โดยเฉลี่ยลดลงเหลือ
1-5 นาทีต่อคน



นอกจากการพัฒนากระบวนการลงทะเบียนของตู้ Kiosk แล้ว ยังส่งผลต่อการลดขั้นตอนให้กับผู้รับบริการในหลายกระบวนการ
ได้แก่

1

ลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ
จากการสัมผัสและการ
ติดต่อทางเดินหายใจ โดย
การลงทะเบียนตู้ Kiosk มี
ข้อความแจ้งเตือนระบบไม่
ทำงาน สำหรับผู้ป่วยที่มี
ประวัติโรคติดต่อเฉียบ
พล (CRE หรือ VRE)

2

ลดระยะเวลาการรอคอย
พยาบาล CSC บันทึกข้อมูล
ในแผ่นเอกสารนำทาง (จาก
เดิมระยะเวลาการรอคอย
เฉลี่ย 10 นาที หรือ 1 นาที)
และลดความผิดพลาดของ
การเดินทางไปสู่ห้องตรวจ
จากการเขียนที่ผิดพลาด

3

ใช้ใบนำทางการสื่อสารระหว่าง
พยาบาล CSC กับพยาบาล
จุดคัดกรองนำห้องตรวจ
โดยเฉพาะเรื่องของการแพ้
ยาเป็นเพียงใบรายการ
เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
รุนแรงของโรงพยาบาล
มหาราชนครเชียงใหม่
(Suandok's Sentinel
Event)

4

ระยะเวลาการรอคอยในบันทึก
ห้องตรวจลดลงจากระบบ
เดิมที่เชื่อมโยงกับการ
พัฒนาระบบการรับบัตร
ของตู้ Kiosk ทำให้ผู้รับ
บริการสามารถรับบัตรนำทาง
ตู้ Kiosk ได้เอง

5

ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ
สถานะการรอคอยการตรวจ
หาได้จากตู้ Kiosk เพื่อยืนยัน
บัตรประชาชน หรือ Scan
QR code ที่ตู้ Kiosk

องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการประสิทธิภาพของกระบวนการ
(Knowledge Management)

จากกระบวนการ (Knowledge Management)
องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการประสิทธิภาพคือ ได้กระบวนการ
ทำงานที่เพิ่มศักยภาพในการทำงาน ผู้รับบริการเกิดความพึง
พอใจ และผู้ให้บริการเกิดความคล่องตัวในการทำงาน โดย
สามารถลด waiting time ในขั้นตอนการลงทะเบียน และการลด
waste ที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องตามขั้นตอนใน
กระบวนการ KM ทั้งในเรื่องการเรียนรู้ (knowledge Access)
และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access) การ
เรียนรู้ของบุคลากรและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการ
ตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงโดยนำเทคโนโลยี
สารสนเทศมาเกิดระบบใหม่ในการลงทะเบียนให้
แก่ผู้รับบริการ

Top Box

Top Box (%) เป้าหมาย 80%

