

การปรับปรุงระยะเวลาการรอคอย ของผู้รับบริการคลินิกเวชศาสตร์ ท่องเที่ยว

โดย กลุ่มพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
คลินิกฯ เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ
คลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยว

ตารางการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

ลำดับ	หัวปัญหา	ความเป็นไปได้				ความรุนแรง				ความถี่				รวม ผล คูณ
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	วัคซีนบางตัวหมดคลัง	✓							✓		✓			8
2	เอกสารภายในคลินิก บางเอกสารยังไม่ชัดเจน ครอบคลุม และทันสมัย				✓		✓			✓				7
3	ผู้ป่วยรอรับบริการเป็น เวลานาน				✓		✓					✓		9

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา:

ด้วยคลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยวและการเดินทาง ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงเดือนมกราคม ปี 2554 ผลสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการเป็นอย่างมากโดยได้คะแนนความพึงพอใจ 4.82 จาก 5 คะแนน แต่ยังมีผู้รับบริการส่วนหนึ่ง อยากให้มีการปรับปรุงระยะเวลาการรอคอยในหลายขั้นตอนของการรับบริการ เพื่อเป็นอีกหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและยังเป็นการยกระดับการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นดังนั้นทางคลินิกฯ จึงได้เลือกปัญหาดังกล่าวมาเพื่อทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ
- เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- เพื่อลดอัตราของผู้รับบริการที่มีความสับสนในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการ

เป้าหมาย/ตัวชี้วัดและเกณฑ์

- ระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการตั้งแต่การลงทะเบียนจนสิ้นสุดการรับบริการ ลดลงอย่างน้อย 10% ภายในระยะเวลา 12 สัปดาห์
- อัตราของผู้รับบริการที่มีความสับสนในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการ น้อยกว่า 5% จากผู้รับบริการทั้งหมด ภายในระยะเวลา 12 สัปดาห์

ระยะเวลาทำกิจกรรม

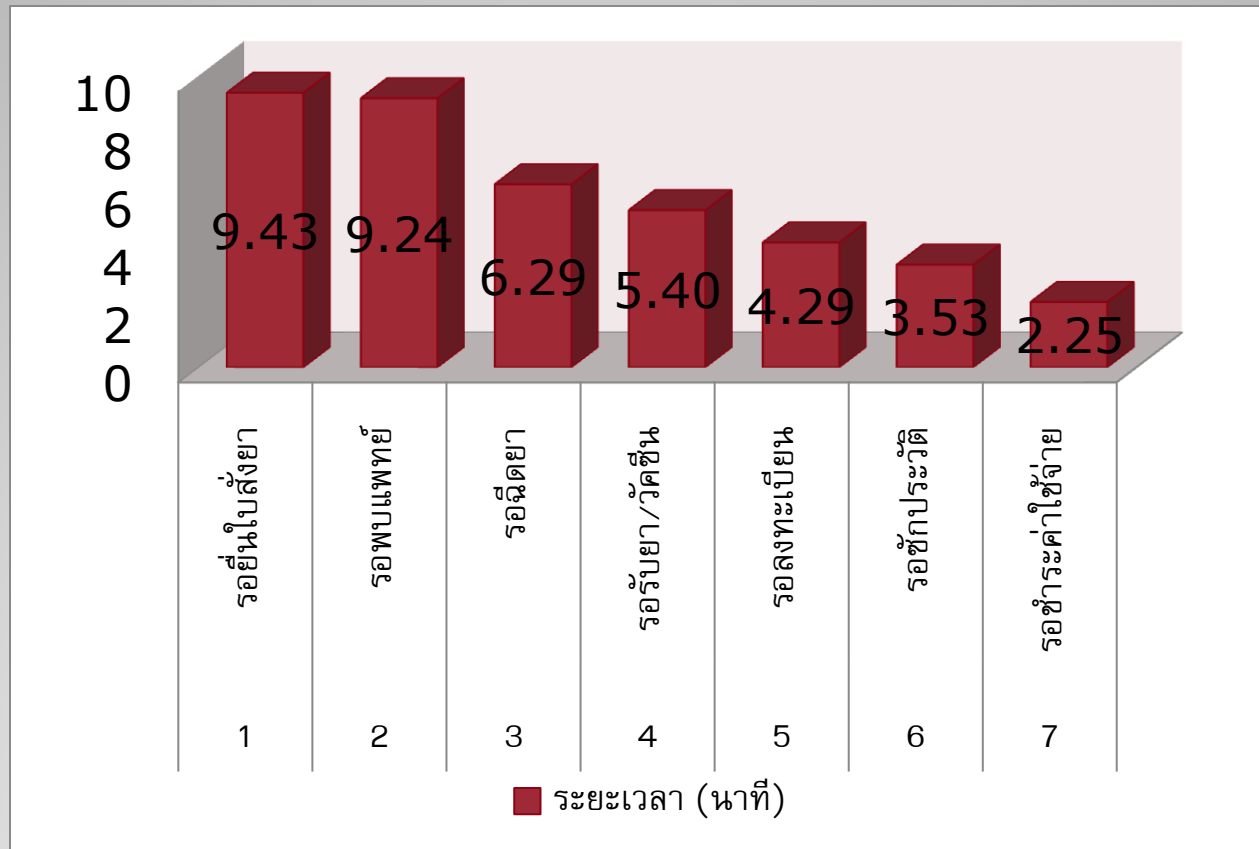
ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2554 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2554

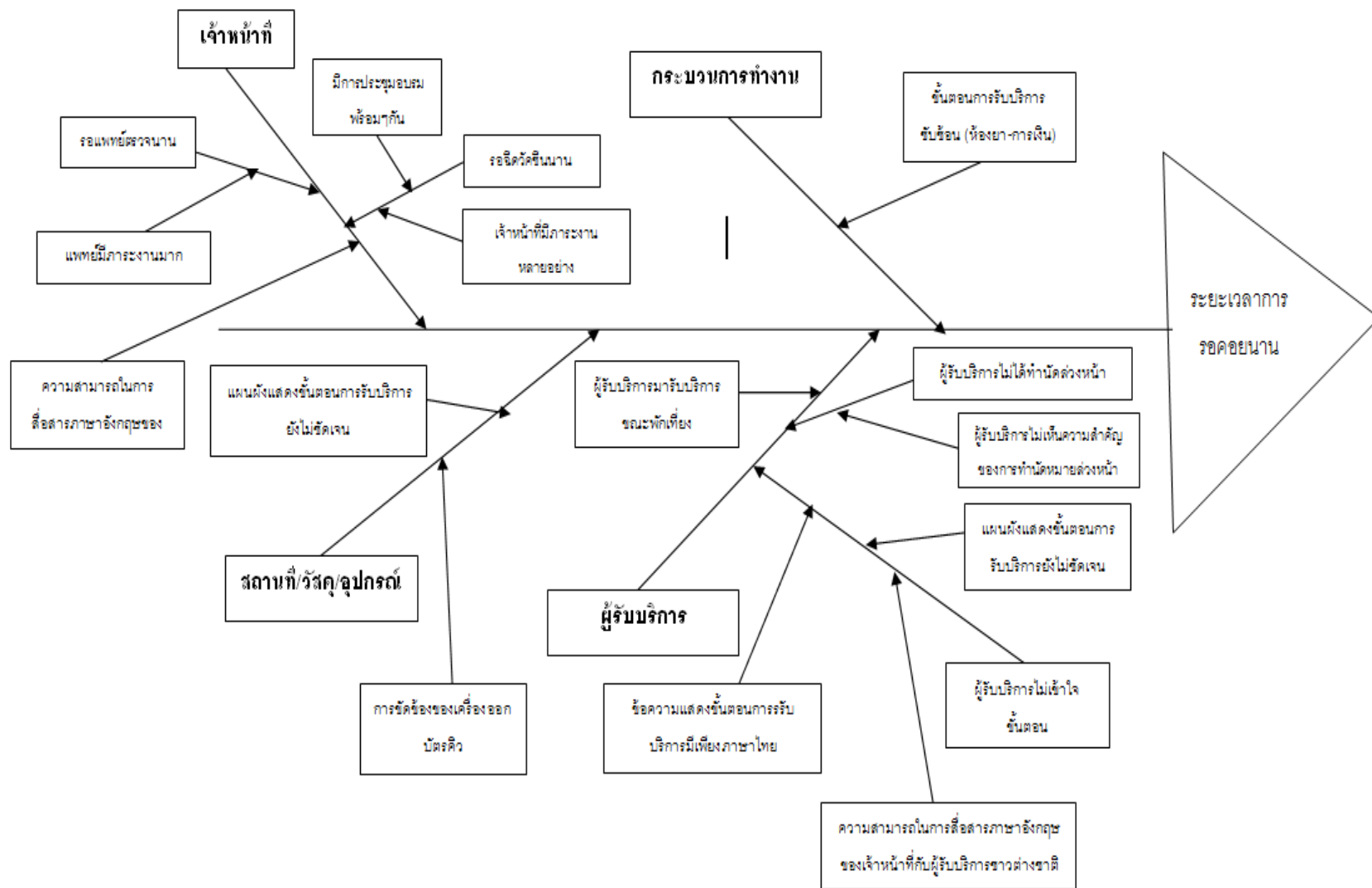
แผนการปฏิบัติ	ระยะเวลา (สัปดาห์)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
วางแผน (Plan)												
ลงมือทำ (Do)												
ตรวจสอบผล (Check)												
แก้ไขปรับปรุง (Act) และตั้งมาตรฐานการทำงาน												

ข้อมูลแสดงระยะเวลาการรอรับบริการตั้งแต่ การลงทะเบียน จนถึงสิ้นสุดการรับบริการ (ก่อนการแก้ปัญหา)

ลำดับที่	รายการ	จำนวน(นาที)	%
1	รอพบแพทย์	12.19	23.87
2	รอขึ้นใบสั่งยา	10.12	19.82
3	รอรับยา/วัคซีน	7.46	14.61
4	รอชำระค่าใช้จ่าย	4.55	10.38
5	รอซักประวัติ	5.19	10.16
6	รอลงทะเบียน	5.04	9.87
7	รอฉีดวัคซีน	5.3	8.91
	รวม	51.06	100

กราฟแสดงระยะเวลาการรอรับบริการตั้งแต่การลงทะเบียน จนถึง สิ้นสุดการรับบริการ (ก่อนการแก้ปัญหา)



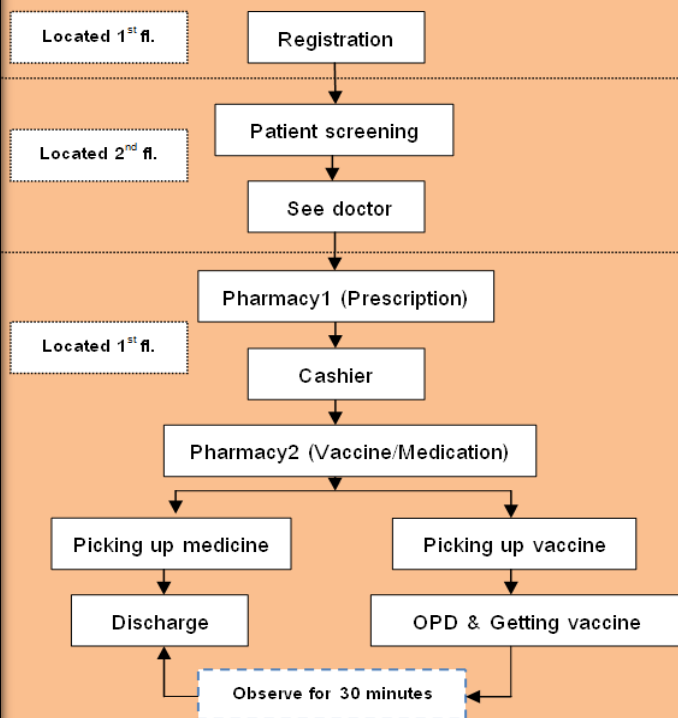


วิธีแก้ไข และวางแผนปฏิบัติ (Action Plan)

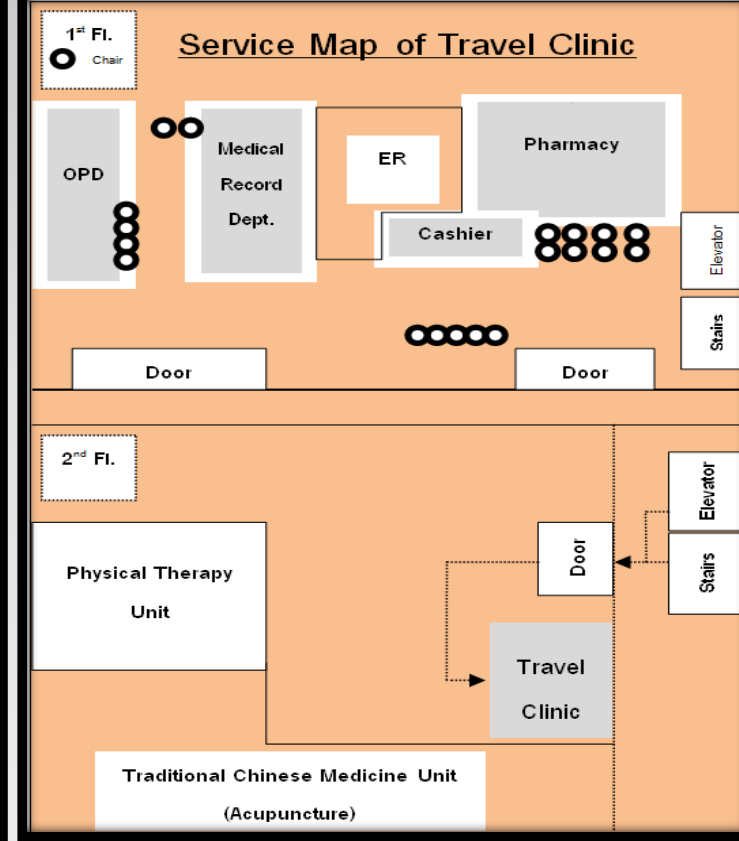
ปัญหา	วิธีแก้ปัญหา	ผู้รับผิดชอบ	วัน เดือน ปี		ผล
			เริ่ม	สิ้นสุด	
ผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอน	- จัดทำแผ่นแสดงขั้นตอน - ติดแผ่นผังแสดงขั้นตอนบริการให้เห็นชัดเจน	จุฑามาศ	1 ต.ค 54	1 พ.ย 54	- ระยะเวลาการรอรับบริการ ลดลง 11.76% - อัตราผู้รับบริการสับสนในขั้นตอนการรับบริการลดลงจาก 5.26% เป็น 3.09%
ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่	- จัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	จุฑามาศ	1 มี.ค	30 เม.ย.	

แผนแสดงขั้นตอนการรับบริการ (ภาษาอังกฤษ)

Process of health service in Travel Clinic

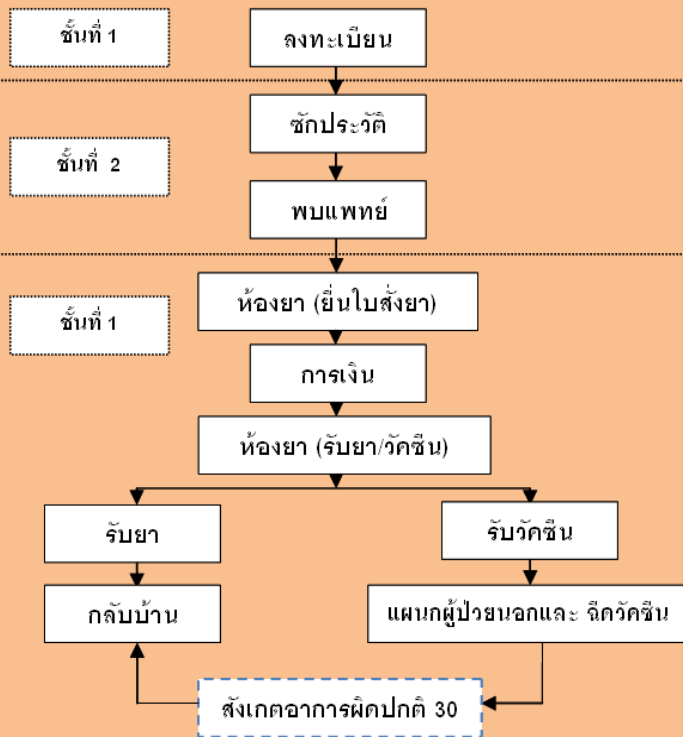


Service Map of Travel Clinic

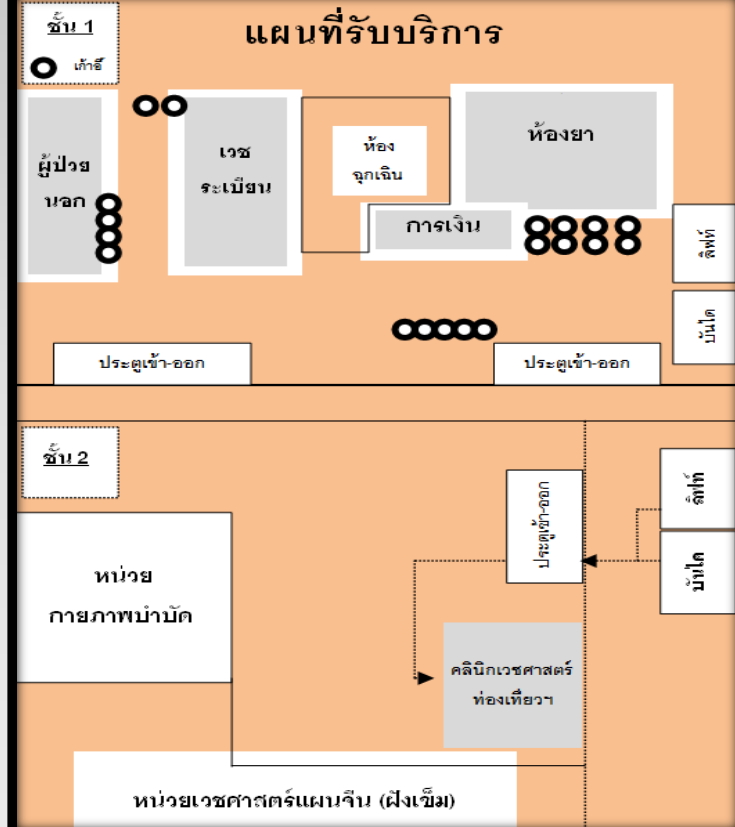


แผนแสดงขั้นตอนการรับบริการ (ภาษาไทย)

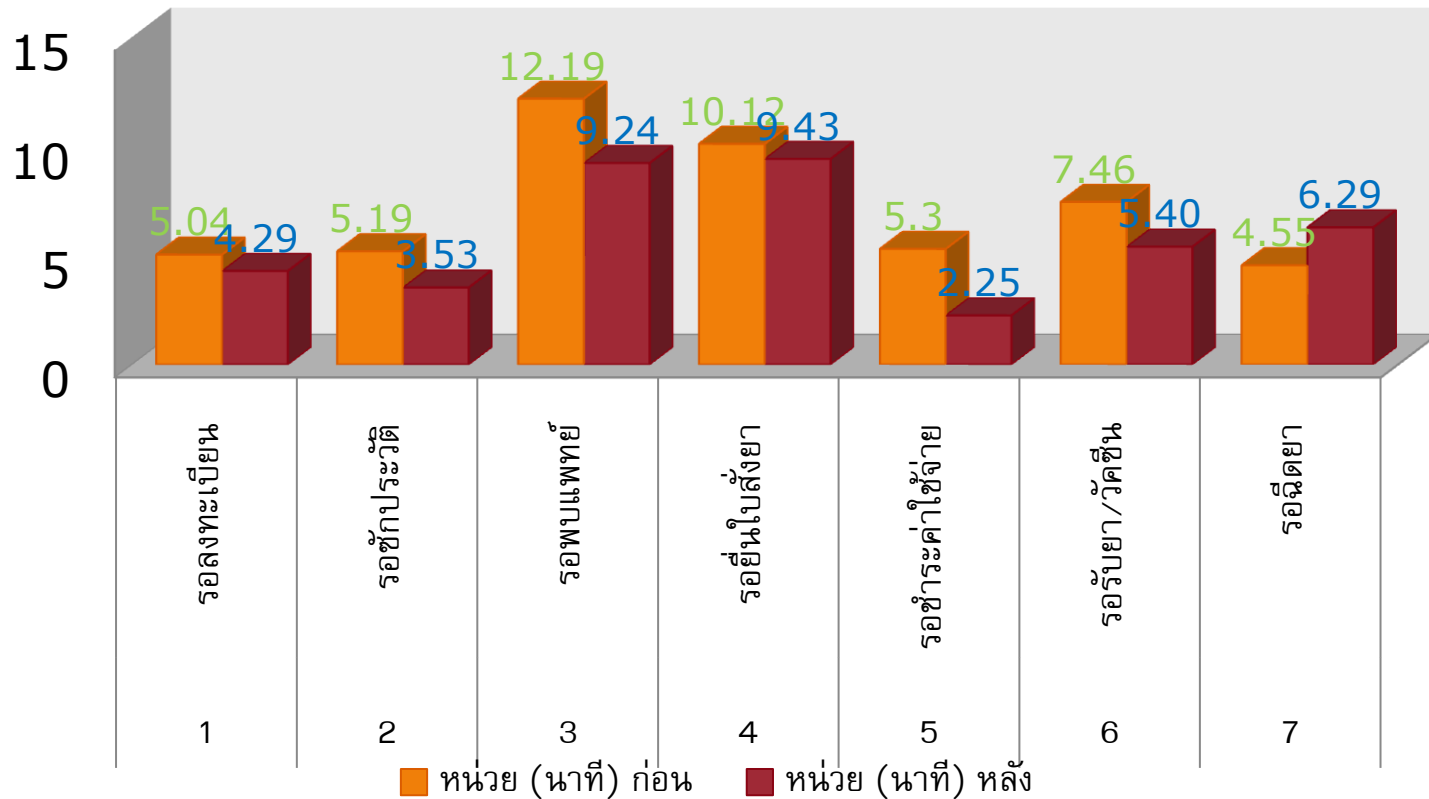
ขั้นตอนการรับบริการคลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยว ฯ



แผนที่รับบริการ



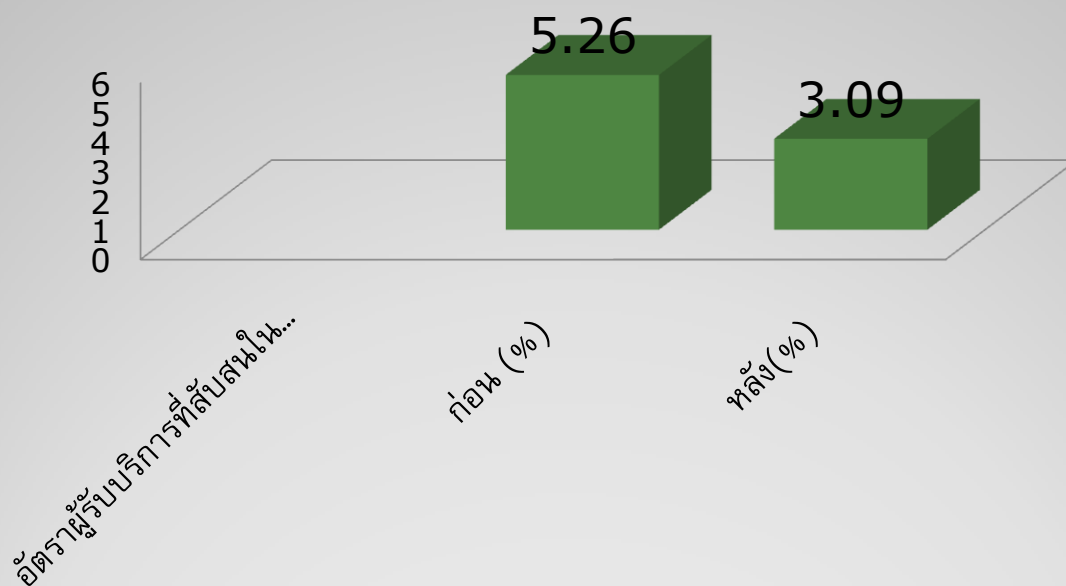
กราฟแสดงการเปรียบเทียบ ระยะเวลาการรอรับบริการตั้งแต่ ลงทะเบียน จน สิ้นสุดการรับบริการ(ก่อน-หลัง การแก้ปัญหา)



ระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการเริ่มตั้งแต่ลงทะเบียน จนถึงสิ้นสุดการรับบริการ ลดลง

จาก 1.25 ชั่วโมง เป็น 1.15 ชั่วโมง คิดเป็น 11.76 %

กราฟแสดงอัตราผู้รับบริการที่สับสนในขั้นตอนการ รับบริการ(ก่อน-หลัง การแก้ปัญหา)



อัตราของผู้รับบริการที่มีความสับสนในขั้นตอนการรับบริการลดลง
จาก 5.26% เป็น 3.09% จากผู้รับบริการทั้งหมด

มาตรฐาน

จากผลการประเมินพบว่า

แผ่นแสดงขั้นตอนการรับบริการดังกล่าวสามารถใช้ได้ผลดีจริง ตรงตาม
จุดประสงค์ และบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นคลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยว
ฯ จึงพิจารณานำแผ่นแสดงขั้นตอนการรับบริการดังกล่าว มาใช้ใน
ผู้รับบริการของคลินิกเวชศาสตร์ท่องเที่ยวฯต่อไป

แผนการติดตามผล

- สำรวจระยะเวลาการรอคอย ตั้งแต่เริ่มลงทะเบียน จนสิ้นสุดขั้นตอนการรับบริการปีละ 1 ครั้ง
- สำรวจอัตราของผู้รับบริการที่มีความสับสนในขั้นตอนการรับบริการเดือนละ 1 ครั้ง

ผลทางตรง

- ระยะเวลาการรอคอย ตั้งแต่เริ่มลงทะเบียน จนถึงสิ้นสุดขั้นตอนการรับบริการ ลดลง
- อัตราของผู้รับบริการที่มีความสับสนในขั้นตอนการรับบริการ ลดลง
- ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ผลทางอ้อม

- คลายความกังวลแก่ผู้รับบริการ

หัวข้อกิจกรรมที่จะทำต่อไปในอนาคต

“พัฒนาระบบการบริการให้มี
ความสะดวกและรวดเร็วมาก
ยิ่งขึ้น”

ขอบคุณค่ะ