



## แบบฟอร์ม 1

### แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

### กระบวนการทำงาน

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> ผลงานใหม่<br><input type="checkbox"/> ผลงานเดิมต่อยอด/ขยายผล<br>(พัฒนา ปรับปรุง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน<br>เลขที่กลุ่ม.....459<br>วันลงทะเบียน.....                                                                                                                                                                       |
| การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ<br><input checked="" type="checkbox"/> อนุญาต<br><input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | สถานภาพกลุ่ม<br><input checked="" type="checkbox"/> เริ่มกิจกรรมครั้งแรก<br><input type="checkbox"/> กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../...<br><input type="checkbox"/> ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด<br>และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว<br>จาก..... |
| <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> *ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย)<br><input checked="" type="checkbox"/> ระบบบริการสุขภาพ <input checked="" type="checkbox"/> งานสนับสนุนบริการสุขภาพ<br><input type="checkbox"/> การสร้างเสริมสุขภาพ <input type="checkbox"/> การศึกษา<br><input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์<br><input type="checkbox"/> งานบริหารและธุรการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |                                                                                                                                                                                                                                           |

\*หมายเหตุ: กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่ท่านได้ให้ไว้ โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง ๑ ท่าน

| สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านคลินิก<br>(Clinical)           | <input type="checkbox"/> Safe Surgery<br><input type="checkbox"/> Infection Control<br><input type="checkbox"/> Medication Safety<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | <input type="checkbox"/> Patient Care Process<br><input type="checkbox"/> Line , Tube & Catheter<br><input type="checkbox"/> Emergency Response                    |
| ด้านสนับสนุน<br>(Non Clinical)     | <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย<br>[Safety]<br><input checked="" type="checkbox"/> ต้นทุน / ความคุ้มค่า<br>[Cost]                                                               | <input checked="" type="checkbox"/> คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า<br>[Quality (waste)*]<br><input checked="" type="checkbox"/> ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ<br>[Delivery] |

## ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ : เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน (Map Claim)

### 1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน สังกัดฝ่ายการคลัง เป็นสายงานสนับสนุนหลักที่ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศจากระบบบัญชีต้นทุน และข้อมูลด้านพันธกิจหลักส่วนหน้า ได้แก่ ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านบริการวิชาการ และด้านการวิจัย และมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อกำหนดอัตราค่าบริการรักษาพยาบาล เทียบเคียงรหัสบริการคณะฯ กับรหัสกรรมบัญชีกลาง เพื่อใช้สำหรับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของทางราชการ พร้อมทั้งจัดทำประกาศอัตราค่าบริการรักษาพยาบาล ค่าธรรมเนียมแพทย์ และค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการจัดเก็บเงินรายได้ของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

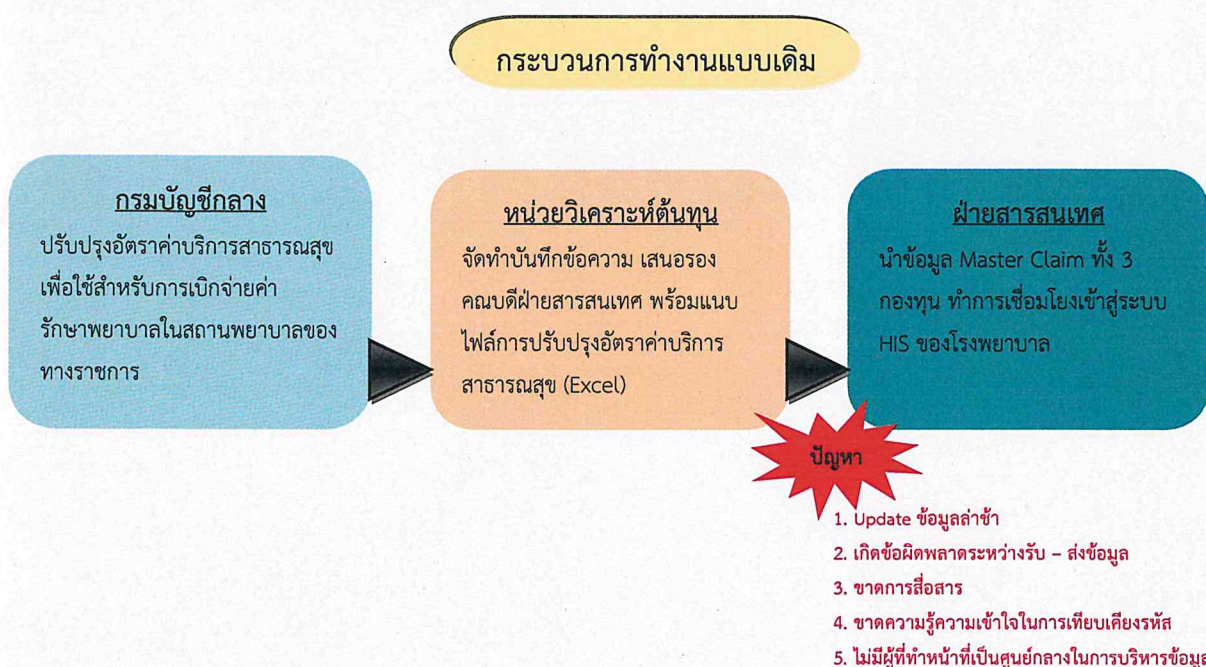
ที่ผ่านมา การกำหนดอัตราค่าบริการรักษาพยาบาลของคณะฯ สำหรับใช้ในการจัดเก็บค่ารักษาพยาบาลกับผู้ป่วยที่ระบบเก็บเงินจำเป็นต้องนำอัตราค่าบริการรักษาพยาบาลนั้น มาเทียบเคียงกับรหัสอัตราค่าบริการสาธารณสุขของกองทุนต่าง ๆ ได้แก่ กรรมบัญชีกลาง สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้สามารถส่งข้อมูลสำหรับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยรับบริการเป็นเงินเชื่อได้ ซึ่งแต่เดิมนั้นเจ้าหน้าที่หน่วยวิเคราะห์ต้นทุนจะทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ต้นทุนและกำหนดอัตราค่าบริการรักษาพยาบาล จัดทำประกาศคณะฯ และจัดทำข้อมูล Master Claim ทั้ง 3 กองทุนโดยส่งข้อมูลการสร้างให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ เพื่อทำการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบ HIS ของโรงพยาบาล

จากการทบทวนกระบวนการทำงาน พบว่าบางครั้งเกิดปัญหาในการรับ - ส่งข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน ขาดการสื่อสาร ขาดความรู้ความเข้าใจในการเทียบเคียงรหัส และไม่มีผู้ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารข้อมูล ฝ่ายการคลังและฝ่ายสารสนเทศ จึงได้เล็งเห็นความสำคัญ และหารือร่วมกัน เพื่อทำความเข้าใจจึงเห็นควรให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของการดูแล บริหารจัดการข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เกิดความสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น

ฝ่ายสารสนเทศ จึงได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเชื่อมโยงข้อมูลรหัสการบริการกับรหัสอัตราค่าบริการสาธารณสุขของกองทุนต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยวิเคราะห์ต้นทุนสามารถดำเนินการได้ โดยเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การสร้างรหัส และการเทียบเคียงรหัสมีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ให้กับเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย

### 2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

#### 2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



## 2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ

ในอดีตนั้น เมื่อกรมบัญชีกลางมีการเปลี่ยนแปลงการเบิกค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าบริการสาธารณสุขเพื่อใช้สำหรับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของทางราชการ หน่วยวิเคราะห์ต้นทุนดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อขอเปลี่ยนแปลงรหัสอัตราค่าบริการสาธารณสุข เรียนรองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ พร้อมส่งข้อมูล Excel file ทาง Microsoft Outlook เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศทำการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ระบบ HIS ของโรงพยาบาล ที่ผ่านมายังพบโอกาสพัฒนา ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรหัสอัตราค่าบริการสาธารณสุขได้ตามกำหนดตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีหลายส่วนงานยังขาดการกำหนดแผนงานกิจกรรม ขาดระบบการเตือน และยังไม่มียางานการประเมินติดตามผลหลังจากปรับปรุงข้อมูล ทีมผู้ที่เกี่ยวข้องจึงร่วมกันศึกษารากเหง้าปัญหา ค้นหาสาเหตุหลัก เพื่อลดการ Rework ลดโอกาสที่ทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย พัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในทีมเพื่อติดตามอย่างทั่วถึง โดยจัดทำโครงการปรับกระบวนการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน (Map Claim) มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการติดตามการทำงานทุกขั้นตอนพร้อมสื่อสารเตือนการทำงานในจุดสำคัญตลอดกระบวนการ ช่วยลดระยะเวลาในการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน (Map Claim) สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทั้งเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และเวลา โดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพทางด้านการจัดการข้อมูล

## 3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

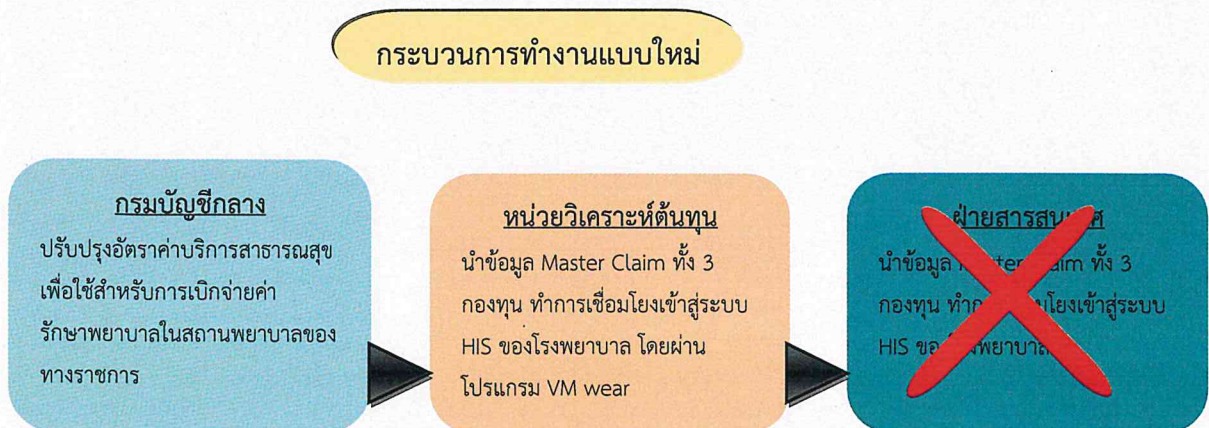
### 3.1 วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน (Map Claim)

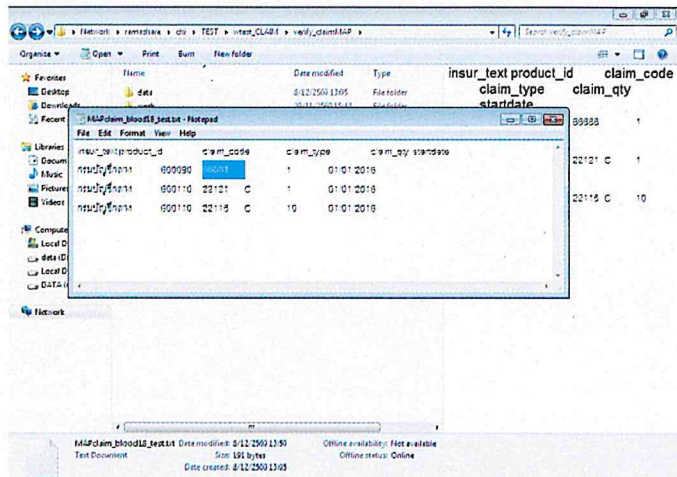
### 3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน ฝ่ายการคลังมีการบริหารจัดการภาพรวมของรายได้และค่าใช้จ่ายของคณะฯ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะฯ ด้าน “IT system as an enabler ” โดยมีการระบบ management information system (MIS) สำหรับการนำข้อมูลมาใช้ในการบริหาร โดยการสร้างฐานข้อมูลรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน (Map Claim) และสามารถนำข้อมูลมาประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าบริการสาธารณสุขได้ รวมทั้งเป็นการปรับกระบวนการให้มีการส่งต่อข้อมูลโดยใช้หลักการ Empowerment และหลักการการสื่อสารข้อมูลและสร้างความร่วมมือ เพื่อทำให้เกิดการกระจายข้อมูล ตัวชี้วัด และรายงานต่าง ๆ ลงสู่ระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดให้เป็นไปตามเป้าหมายและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

จากการดำเนินการและพัฒนาตามวงจร PDCA ส่งผลให้หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน ฝ่ายการคลังและเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานร่วมมือพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานกับหน่วยงานในกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาดังแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมาย



ตัวอย่างโปรแกรม VM wear ที่ระบบ Front



4. แผนการดำเนินงาน (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

|                                                                   | 2561   |      |       |       | 2562        |           | 2563       |                                      |
|-------------------------------------------------------------------|--------|------|-------|-------|-------------|-----------|------------|--------------------------------------|
|                                                                   | ม.ค.   | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค.-ค.     | ม.ค.-ธ.ค. | ม.ค.-มี.ค. | ผู้รับผิดชอบ                         |
| 1. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ไข | ←→     | ←→   |       |       |             |           |            | หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน และฝ่ายสารสนเทศ |
| 2. สร้างโปรแกรม                                                   |        | ←→   | ←→    |       |             |           |            | ฝ่ายสารสนเทศ                         |
| 3. ทดสอบโปรแกรม                                                   |        |      | ←→    | ←→    |             |           |            | ฝ่ายสารสนเทศ                         |
| 4. ฝึกอบรมการใช้โปรแกรม                                           |        |      |       | ←→    | ←→          |           |            | หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน และฝ่ายสารสนเทศ |
| 5. ติดตั้งโปรแกรมและใช้ระบบจริง                                   |        |      |       | ←→    | ←→          | ←→        | ←→         | หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน และฝ่ายสารสนเทศ |
| 6. ติดตามและประเมินผล                                             |        |      |       | ←→    | ←→          | ←→        | ←→         | หน่วยวิเคราะห์ต้นทุน                 |
|                                                                   | วางแผน |      |       |       | ปฏิบัติจริง |           |            |                                      |

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลการดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

| ตัวชี้วัด                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน (เดือน/ปี) |               |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------|---------------|
|                                                                              |          | ก่อนดำเนินการ             | หลังดำเนินการ |
| 1. ระยะเวลาในการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน (Map Claim) | < 5 วัน  | 15-30 วัน                 | 2-3 วัน       |
| 2. อัตราความผิดพลาดในการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก 3 กองทุน     | 100 %    | 90 %                      | 100 %         |

## 6. ผลการปรับปรุง/ ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- 6.1 แนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สามารถทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น
- 6.2 สามารถลดขั้นตอนการปรับปรุงรหัสค่าบริการเทียบเคียงรหัสเบิก โดยใช้ระยะเวลา < 5 วัน (จากเดิม 15-30 วัน)
- 6.3 มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารข้อมูล

## 7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ต้องไม่ยึดติดกับกรอบแนวคิดและวิธีการเดิม ๆ อีกทั้งต้องมองประโยชน์ที่จะเกิดกับคณะฯ และทุกหน่วยงานต้องร่วมมือกันปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน ให้มองปัญหาและแก้ไขแบบบูรณาการจะทำให้การพัฒนากระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และหลังจากได้มีการทบทวนกระบวนการทำงานโดยร่วมประชุมหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ จากหลาย ๆ ด้าน และทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง และวิธีการแก้ไข

## 8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

หัวหน้าหน่วยวิเคราะห์ต้นทุนติดตามตัวชี้วัดเป็นรายเดือน และเสนอที่ประชุมฝ่ายการคลัง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป

## 9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

มีแผนดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสำหรับกองทุนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (กรุงเทพมหานคร) ต่อไป