

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

การศึกษาค้นคว้าเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
ของงานส่งเสริมสุขภาพฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์  
กรณีศึกษา : โรงพยาบาล ABC

ชื่อผู้ศึกษา

นางสาวอารีรัตน์ เฝ้าวณิช

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การจัดการโลจิสติกส์

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.มณิสรา บารมีชัย

ปีการศึกษา

2553

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องการศึกษาค้นคว้าเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาล ABC มีจุดประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการวิธีการทำงานของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

### วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาลักษณะและผลกระทบของปัญหาที่มีต่อองค์กร
- เพื่อศึกษาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาในระบบการให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารระบบงานการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### จากการศึกษาพบว่า

การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาล ABC การเข้ารับบริการมีการรอคอยในระบบนานถึง 91 นาที อันเนื่องมาจาก ผู้เข้ารับบริการมีจำนวนมากขึ้น เกิดปัญหาการให้บริการที่เป็นจุดคอขวด ของการให้บริการเกิดขึ้นที่ในส่วนของการรอรับแผนการรักษา เนื่องจากแพทย์เมื่อมีแผนสั่งการรักษาแล้ว จะตรวจเช็คอาการผู้ป่วยตนจนครบ แล้วพยาบาลถึงได้รับแผนการรักษาและเสียเวลารอคอยยาจากห้องยา จึงมีการแก้ไข MUDA ในเรื่องการรับแผนการรักษา ซึ่งในส่วนนี้เกิดการรอคอยนานถึง 31 นาที ซึ่งในจุดบริการดังกล่าวมีพยาบาลให้บริการเพียง 1 คน และมีภาระงานจำนวนมาก (ยื่นบัตรนัด ชั่งน้ำหนักวัดความดัน ชักประวัติ ทำหัตถการขั้นต้น นัดหมายพบแพทย์ครั้งต่อไป) และขั้นตอนในการรอรับยาจากห้องยา ซึ่งในจุดบริการดังกล่าว เกิดการรอคอยนานเป็นอันดับรอง คิดเป็น 10.40 นาที ซึ่งการให้บริการดังกล่าว ใช้เวลาในการให้บริการที่ใช้เวลานานการหาแนวทางแก้ไขปัญหาสาเหตุของการเข้ารับบริการมีการรอคอยในระบบนานถึง 91 นาที สืบเนื่องมาจากการขาดการบริหารเรื่องการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานในระบบ และเรื่องการแข่งขันที่มืออยู่ในหน่วยงาน ดังนั้นทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาการรอคอยคือ การลดรายละเอียดของงานที่เกิดการสูญเสียในระบบ โดยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดความสูญเปล่าในกิจกรรมทั้งหมด โดยการแบ่งภาระงานบางอย่างออกไป และเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานขั้นต้น เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ให้มีความชำนาญมากขึ้น การจัดทำบัญชีรายชื่อสำหรับจ่ายยาเพื่อลดขั้นตอนการจ่ายยา การปรับปรุงโดยใช้เทคโนโลยี ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถ จากการปรับปรุงขั้นตอนการรับแผนการรักษาที่เป็น order ยา ทำให้ผู้ป่วยลดระยะเวลาการรอคอยยาหรือ treatment เป็นเวลา 17.6 นาที และ ในการปรับปรุงขั้นตอนการเบิก – จ่ายยา ทำให้เวลาลดลงได้ 2.2 นาที