

## 1. โครงการให้บริการด้านการเงินด้วย Application กระเป๋าสุขภาพ ผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ

2. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร/ภาควิชา งานคลัง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 110 ถ.อินทวิโรด ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ 053-935241

## 3. คำสำคัญ ผลงานการพัฒนาระบบงาน CQI หรือผลงานอื่น ๆ ที่สามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน

บริการด้านการเงิน , Application กระเป๋าสุขภาพ, ผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ

## 4. สรุปผลงานโดยย่อ

โครงการให้บริการด้านการเงินด้วย Application กระเป๋าสุขภาพ เพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงินและลดระยะเวลาการรอคอยในการใช้บริการของศูนย์รับเงิน ในการเบิกจ่ายของผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ โดยนำหลักการ 3P-DALI มาใช้วิเคราะห์ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา พร้อมทบทวนกระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์คณะแพทยศาสตร์ ในด้าน Modernized Workforce พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทันโลก และ Uplifting Operation ยกระดับระบบปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลยุทธ์เสริมความเข้มแข็งสนับสนุนการดำเนินการ

## 5. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ:

5.1 ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเรื่องการไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์รับเงินหลายจุด บริการภายในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งใช้เวลารอคิวชำระเงินนาน โดยเฉพาะช่วงเวลา Rush Hour

5.2 ผู้ป่วยไม่สามารถแสดงประชาชนเพื่อการใช้สิทธิได้

5.3 จำนวนเจ้าหน้าที่การเงินมีจำนวนจำกัด ในการให้บริการผู้ป่วยและผู้รับบริการ

5.4 ภาระงานของส่วนการเรียกเก็บค่าบริการมีมากขึ้น

## 6. เป้าหมาย

6.1 เพิ่มช่องทางการติดต่อชำระเงินของผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ ณ ศูนย์รับเงิน 2 และศูนย์รับเงิน 3

6.2 ลดระยะเวลาการรอคอยของกลุ่มผู้ป่วยสิทธิข้าราชการจาก 14 นาที เป้าหมายไม่เกิน 12 นาที

6.3 ลดระยะเวลาการรอคอยการชำระเงิน ในช่วงเวลา Rush Hour (7.00 – 9.00 น และ 11.00 – 13.00 น ) ของสิทธิอื่น ๆ (นอกเหนือสิทธิข้าราชการ) จากระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ย 14 นาที เหลือ 10 นาที

6.4 ผู้รับบริการสามารถดำเนินการชำระเงินด้วยตนเองได้ภายในเวลาไม่เกิน 2 นาที โดยไม่ต้องมาติดต่อเคาน์เตอร์ศูนย์รับเงิน

6.5 เพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการผ่าน QR VOC ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

6.6 เพิ่มจำนวนผู้ใช้ Application กระเป๋าสุขภาพให้เป็น Top 3 ของประเทศ

## 7. กิจกรรมการพัฒนา

7.1 หาสาเหตุของปัญหาและลงดูหน้างาน วิเคราะห์ปัญหาช่วงเวลาที่มีการแออัดของผู้มาเข้ารับบริการ (Rush Hour) รวมถึงประเภทของผู้ป่วยสิทธิต่างๆ (P:purpose)

7.2 วางแผนการดำเนินงาน เพิ่มช่องทางการชำระเงิน เพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ ลดการเข้ามาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ศูนย์รับเงินของผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ โดยความร่วมมือของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาโปรแกรมเชื่อมการใช้งานระหว่าง ธนาคารกรุงไทยในการนำ Application กระเป๋าสุขภาพ เข้ามาใช้ร่วมกับระบบ SMI รวมถึง Application line Suandok Hospital (P:process)

7.3 ตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการ (P:performance)

7.4 ทำสื่อแผ่นพับประชาสัมพันธ์การใช้ Application แก่ผู้ใช้สิทธิข้าราชการ โดยเจ้าหน้าที่รับเงินประจำศูนย์รับเงิน พร้อมแนะนำการสมัคร โดยนำค่านิยมองค์กร CQIT ข้อ C: Customer Focus มาใช้ เป็นการเริ่มต้นการแนะนำการใช้ Application กระเป๋าสุขภาพ (DALI: Design)

7.5 เจ้าหน้าที่การเงินประจำศูนย์รับเงิน 2 และศูนย์รับเงิน 3 แจกแผ่นพับพร้อมประชาสัมพันธ์ Application กระเป๋าสุขภาพ ช่วยแนะนำการติดตั้ง Application ในมือ (DALI: Action)

7.6 เก็บข้อมูลอุปสรรค ปัญหา ของผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่การเงิน (DALI: Learning)

7.7 ประเมินความพึงพอใจในการใช้ Application โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (DALI: Learning)

7.8 ทบทวน ปรับปรุง วิธีการประชาสัมพันธ์ รวมถึงปรับทีมแนะนำการติดตั้ง Application (DALI: Improvement) จากการให้เจ้าหน้าที่การเงินประจำศูนย์ 2 และศูนย์รับเงิน 3 แนะนำประชาสัมพันธ์ ไปด้วยไม่เป็นการดีเนื่องจากมีภาระงานหน้าเคาน์เตอร์ จึงนำค่านิยมองค์กร CQIT ข้อ T: Team มาใช้โดยจัดเวรให้เจ้าหน้าที่การเงินที่ทำงาน Back office ของงานคลังมาช่วยประชาสัมพันธ์แนะนำการติดตั้ง Application รวมถึงวิธีการใช้ และได้รับความร่วมจากเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในการใช้ Application นี้มากขึ้นอีกด้วย และต่อมาได้ขอความร่วมมือทำสื่อเป็นคลิปเสียงประชาสัมพันธ์จากงานประชาสัมพันธ์ รวมถึงคลิปวิดีโอแนะนำ Application ที่ได้ทำร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประสิทธิภาพในการเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

## 8. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (performance):

8.1 ผู้ป่วยสามารถใช้ระบบ Application กระเป๋าสุขภาพ ดำเนินการเพื่อชำระเงินที่เป็นส่วนเกินสิทธิ สามารถทำเองได้ภายใน 1-2 นาที และสามารถใช้ Application กระเป๋าสุขภาพ ได้ทั่วประเทศ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

8.2 ลดระยะเวลาการรอคอยของกลุ่มผู้ป่วยสิทธิข้าราชการจากเฉลี่ย 12 นาที

8.3 ลดระยะเวลาการรอคอยการชำระเงิน ในช่วงเวลา Rush Hour (7.00 – 9.00 น และ 11.00 – 13.00 น ) ของสิทธิอื่น ๆ (นอกเหนือสิทธิข้าราชการ) เฉลี่ย 10 นาที

8.4 ผู้รับบริการสามารถดำเนินการชำระเงินด้วยตนเองได้ภายในเวลาเฉลี่ยไม่เกิน 2 นาทีและเพิ่มความสะดวกโดยไม่ต้องมาติดต่อเคาน์เตอร์ศูนย์รับเงิน

8.5 ความพึงพอใจผู้รับบริการผ่าน QR VOC ได้ร้อยละ 99.04

8.6 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เริ่มเปิดให้ผู้สนใจใช้ Application กระเป๋าสุขภาพ ตั้งแต่วันที่ 21 ธันวาคม 2565 – 30 เมษายน 2566 มีผู้สนใจใช้ทั้งสิ้น 7,921 ราย ซึ่งเป็นอันดับ 1 ใน 6 ของสถานพยาบาลนำร่องของกรมบัญชีกลาง

8.7 สามารถปรับอัตราค่าส่งเจ้าหน้าที่การเงิน จากบริการหน้าเคาน์เตอร์การเงินมาทำงานในส่วนองงานเรียกเก็บ ทำให้สามารถทำข้อมูลเรียกเก็บจาก Payer ต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น เพิ่มสภาพคล่องทางการเงินให้กับโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น

## 9. บทเรียนที่ได้รับ:

9.1 เนื่องจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เสียงของผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับกระบวนการการทำงานอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร CQIT ข้อ C: Customer Focus

9.2 ได้เรียนรู้การทำงานโดยใช้หลักการ 3P-DALI มาใช้ โดยวิเคราะห์ปัญหา หาวิธีการแก้ไขปัญหาพร้อมทบทวนกระบวนการทำงาน นำนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ทำงาน และ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์คณะแพทยศาสตร์ ในด้าน Modernized Workforce พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทันโลก และ Uplifting Operation ยกกระตือรือร้นระบบปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลยุทธ์เสริมความเข้มแข็งสนับสนุนการดำเนินการ

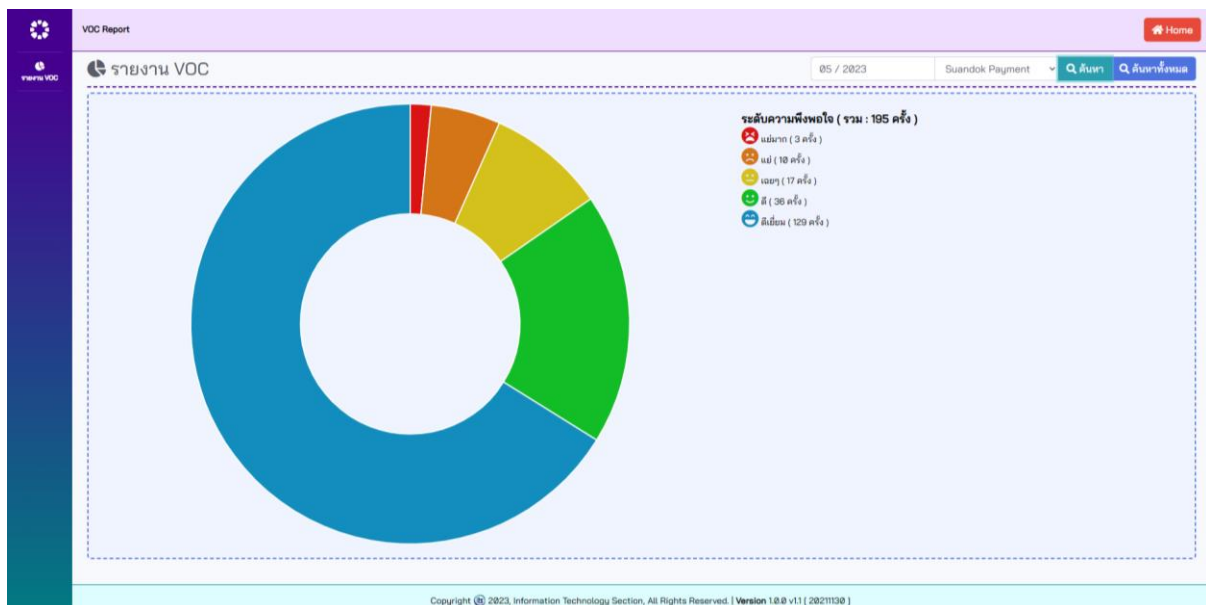
## 10. สมาชิกทีม

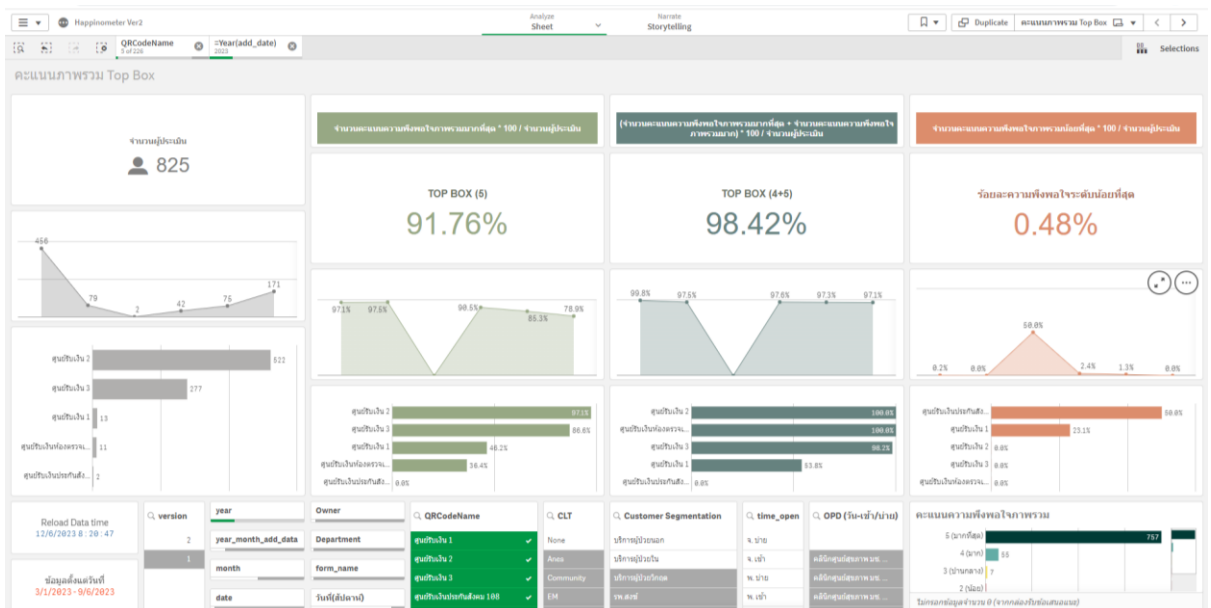
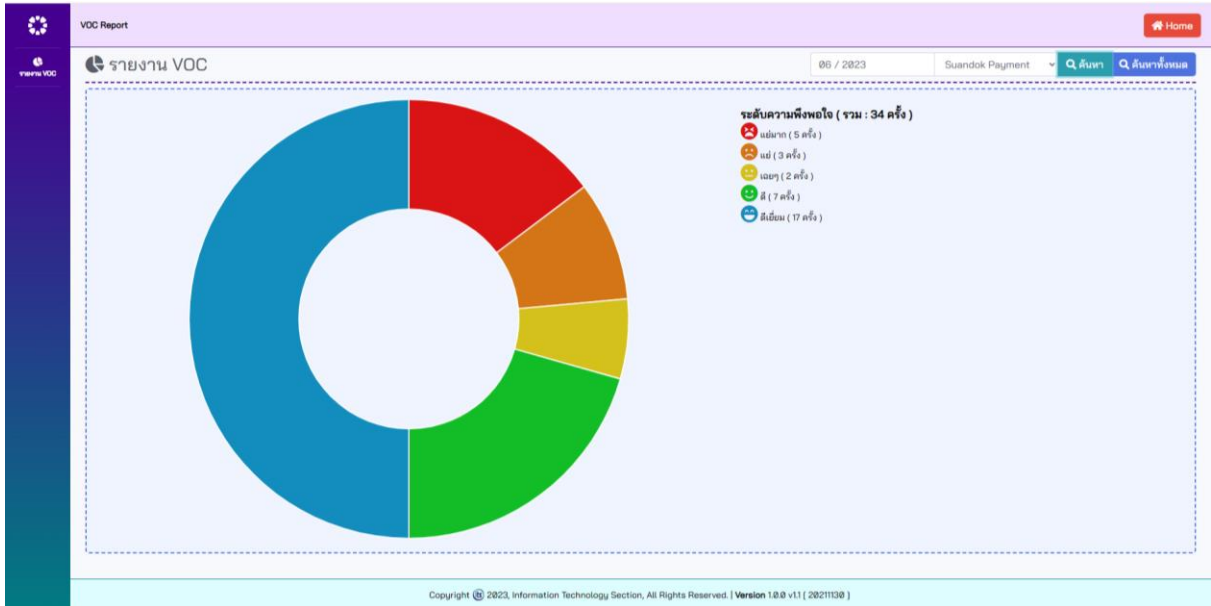
ทีมเจ้าหน้าที่การเงิน ศูนย์รับเงิน 2 และ ศูนย์รับเงิน 3

## 11. การติดต่อเจ้าของผลงาน/ผู้ประสานงาน

เจ้าของผลงาน	ทีมเจ้าหน้าที่การเงิน	หน่วยเงินรายได้	งานคลัง	เบอร์โทรศัพท์	053-935158
ผู้ประสานงาน	นางทัศนิตา ตาสิงห์	หน่วยเงินรายได้	งานคลัง	เบอร์โทรศัพท์	053-935254
	นางสุภารัตน์ อินโถมงาม	หน่วยเงินรายได้	งานคลัง	เบอร์โทรศัพท์	053-935158

Email address : suparat.in@cmu.ac.th





## ขั้นตอนการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง ผ่าน กระเป๋าสุขภาพ

สำหรับโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1



ไปที่ LINE: Suandok Hospital และเลือกเมนู จัดการข้อมูล (Setting)

2



ไปที่เมนู ตรวจรักษา และเลือก ชำระเงิน

3



เลือกรายการที่ต้องการใช้สิทธิ โดยกดปุ่ม รายละเอียด เมื่อดูข้อมูลค่าใช้จ่าย

4



ตรวจสอบรายละเอียด และกดปุ่ม ผ่านสิทธิด้วยแอปเป๋าตัง

5



ทำการการยืนยันการใช้สิทธิที่แอป เป๋าตัง

6



เข้าไปที่ กระเป๋าสุขภาพ และเลือกเมนู ชำระ/เบิกค่ารักษา

7



เลือกโรงพยาบาล และรายการที่ต้องการใช้สิทธิ

8



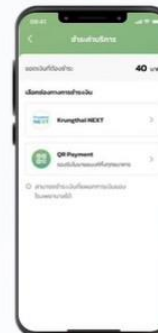
ตรวจสอบรายละเอียด และกดปุ่ม ยืนยันใช้สิทธิ

9



หน้าจอแสดงผล การใช้สิทธิสำเร็จ

10



หากมีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน เลือกชำระผ่าน Krungthai NEXT หรือสแกน QR Code

\*เงื่อนไขการใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงเป็นไปตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด

สอบถามเพิ่มเติม:

- การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง ติดต่อ Call Center กรมบัญชีกลาง โทร. 02-270-6400
- การใช้งาน กระเป๋าสุขภาพ และสอบถามโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ ติดต่อ Krungthai Contact Center 02-111-1111