



# กิจกรรม **Friendly Office** เสริมสร้าง Service Mind เพื่อการบริการที่ดี

คณะกรรมการติดตามการดำเนินงาน Friendly office

## สิ่งที่ต้องพัฒนา

การพัฒนาระบบบริการของหน่วยงาน/โรงพยาบาล ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม และการนำค่านิยมองค์กร MAHARATS ไปใช้ เพื่อบริการประชาชนและสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการ (ผู้ป่วยและลูกค้ำภายใน) โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาจึงได้กำหนดกิจกรรม CQI ส่วนคุณภาพ P4P ในภาพรวมขึ้น เพื่อเป็นแนวทางขับเคลื่อนให้บุคลากรใส่ใจประชาชน ด้วยพฤติกรรมบริการที่ดีทั้งส่วนบุคคลและเป็นทีม รวมไปถึงข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลหาแนวทางปรับปรุงพัฒนางานบริการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลาตามความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้นำค่านิยมองค์กร MAHARAT 'S ไปใช้ ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดกิจกรรมภายใต้ชื่อ Friendly Office เสริมสร้าง Service Mind เพื่อการบริการที่ดี

## วัตถุประสงค์

1. หน่วยงานร่วมมือในการกำหนดชุดกิจกรรมพัฒนาบริการ วิเคราะห์ข้อมูลหาแนวทางปรับปรุงพัฒนางานบริการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลาตามความเหมาะสม สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร
2. บุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีการตระหนักและเอาใจใส่ ให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดีต่อเนื่อง สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร โดยกำหนดชุดกิจกรรมพฤติกรรมบริการ (การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ)

## กลุ่มเป้าหมาย

ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลที่ไม่มีขีดการสัมผัสกับผู้ป่วย โดยกำหนดเป็น unit ทำงานเท่ากับ 1 กลุ่ม โดยทุกคนในหน่วยงานต้องเป็นสมาชิกกลุ่มครบทุกคน

## ขั้นตอนดำเนินงาน

1. ทีมดำเนินการประชุมวางแผนเพื่อวิธีการดำเนินการ การให้ความรู้ การส่งเสริม และประเมินผล
2. จัดทำเอกสารให้ความรู้ แนวทางการดำเนินงาน เกณฑ์การส่งรายงานและประเมินผล
3. ส่งเอกสารให้กลุ่ม CQI ศึกษารายละเอียดการดำเนินกิจกรรม และถ่ายทอดให้สมาชิกในกลุ่ม
4. การดำเนินกิจกรรม
  - ◆ **กิจกรรมพัฒนาบริการ** กลุ่ม CQI ดำเนินกิจกรรมตามเกณฑ์ตัวชี้วัดและระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดขึ้น และส่งรายงานผลการดำเนินกิจกรรมให้ทีมดำเนินการรอบ 3 เดือน และ 5 เดือนหลังดำเนินการ
  - ◆ **การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ลูกค้าภายใน)** ทีมกลางดำเนินการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและสรุปรายงานผลการประเมินแจ้งให้หน่วยงานทราบ เพื่อนำผลการประเมินปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น
5. สรุปและประเมินผล

## กิจกรรมดำเนินการ

**กิจกรรมการพัฒนาบริการ** หน่วยงานกำหนดเนื้อหาการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน เช่น

- การประกันเวลา ในการรอคอย ค้นหา บริการ
- การบริการต่าง ๆ เป็นธุระให้โดยไม่ร้องขอ
- การจัดระบบบริการ ลดขั้นตอน Lean ระบบการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ
- อื่นๆ

**การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ : ลูกค้าภายใน** มีหัวข้อการประเมิน ดังนี้

### ■ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
2. ให้บริการด้วยความ สุภาพทั้งกิริยา และวาจา
3. แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับการบริการ
4. มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ

### ■ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน

5. แจ้งขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานชัดเจน
6. ขั้นตอนการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว

### ■ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

7. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
8. สถานที่ทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ
9. ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ของหน่วยงาน

ทีมกลางเป็นผู้ดำเนินการประสานลูกค้าภายใน ในการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งหน่วยงานเป็นผู้กำหนด Stakeholders และสรุปผลคะแนนให้หน่วยงานรอบ 3 เดือน และ 5 เดือน

# ผลการดำเนินงาน

## สรุปภาพรวม

- ◆ กลุ่มดำเนินงานกิจกรรม 47 กลุ่ม
- ◆ จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 747 คน

## รายชื่อหน่วยงานและการส่งรายงานผลการดำเนินงาน

ที่	กลุ่มงาน/หน่วยงาน/ กลุ่มสหวิชาชีพ/เครือข่าย	จำนวน สมาชิก	ผลการดำเนินงาน			
			ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2		
			กิจกรรมพัฒนาบริการ	ผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการ : ลูกค้ำภายใน		
			รอบที่ 1 : 3 เดือน	รอบที่ 2 : 5 เดือน	เฉลี่ย ทั้งปี	
1	ทันตกรรม	13	พัฒนาบริการฉีกรั้ว ใส่ใจข้อมูล	93.4	98.9	96.14
2	กลุ่มงานโภชนาศาสตร์	40	เบิกอาหารผู้ป่วยใหม่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	96.3	83.4	89.87
3	กลุ่มงานพัสดุและบำรุงรักษา	55	พัฒนาระบบการบริหารเอกสารขอซื้อของจ้าง	86.3	94.9	90.60
4	กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค	22	พลวัตจัดยถุภัณฑ์ รวดเร็ว ทันเวลา บริการเด่น	96.5	94.6	95.57
5	กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค (งานรักษาศพ)	8	การบริการรับ-ส่งศพ สะดวกรวดเร็ว	89.5	85.4	87.46
6	หน่วยห้องปฏิบัติการผู้ป่วยนอก	26	การใช้แนวคิด Lean พัฒนางานบริการผู้ป่วยนอก	96.2	87.6	91.93
7	หน่วยธนาคารเลือด	22	ระบบบริหารคลังเลือดเพื่อรักษาผู้ป่วย	87.1	94.6	90.82
8	หน่วยจุลชีววิทยา	26	การส่งตรวจ T.B. culture ในผู้ป่วยที่ ABF positive รายใหม่ โดยแพทย์ไม่ต้องร้องขอ	75.7	99.4	87.53
9	หน่วยเคมีคลินิก	11	ชั่วโมงเร่งด่วน ใส่ใจผู้รับบริการ	92.8	73.3	83.05
10	หน่วยประสานงานตรวจชั้นสูง	5	ศูนย์ประสานงานตรวจชั้นสูง ใส่ใจบริการ เน้นงานคุณภาพ	83.9	92.9	88.38
11	Central LAB	9	พลวัตทันใจ ใส่ใจผู้รับบริการ	99.3	98.1	98.67
12	หน่วยรับบริจาคโลหิต	16	บริจาคโลหิต ใช้เวลาน้อย ไม่ต้องรอนาน	93.1	94.8	93.95
13	กลุ่มงานอายุรกรรม	5	ตรวจสอบ ward ในโบายาเฉพาะกิจ/เฉพาะราย/จ.2/Out Lab	97.8	93.3	95.53
14	ฝ่ายสนับสนุนงานการพยาบาลและ ธุรการ	14	การจัดการถุงบรรจุศพ กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล	79.2	95.6	87.43
15	หน่วยดูแลสุขภาพต่อเนื่อง	8	ศูนย์วางแผนจำหน่ายใส่ใจติดตามคุณภาพการดูแลต่อเนื่อง เมื่อกลับบ้าน	97.7	88.1	92.89
16	ห้องผสมนม	10	ห้องผสมนมห่วงใย ใส่ใจบริการ	91.6	95.7	93.65
17	หน่วยผ่าตัดอาคารเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 3	40	เพราะห้องผ่าตัดใส่ใจ ผู้ป่วยและญาติจึงไม่รอนาน	95.9	96.4	96.13
18	กลุ่มงานบัญชี	10	Strategy Friendly office	100.0	93.0	96.50
19	สำนักงานผู้อำนวยการ	5	เชิค OT เงินเดือนออกตรงเวลา ทันใช้ (คน)	100.0	99.2	99.60
20	หน่วยตรวจส่องภายใน	5	บริการด้วยใจ พร้อมให้คำแนะนำ	97.4	89.8	93.61
21	งานเภสัชสนเทศ ตึกน้ำเกลือ กลุ่มงาน เภสัชกรรม	5	สายด่วน DIC บริการตอบคำถามทางยาทุกระดับ ประทับใจ	94.1	99.4	96.75
22	งานผลิตยาทั่วไป กลุ่มงานเภสัชกรรม	14	การประกันเวลาและความถูกต้องในการบริการจ่ายน้ำยามาเชื้อให้แก่ หอผู้ป่วยต่าง ๆ ในโรงพยาบาล	93.6	93.2	93.39



ที่	กลุ่มงาน/หน่วยงาน/ กลุ่มสหวิชาชีพ/เครือข่าย	จำนวน สมาชิก	ผลการดำเนินงาน				
			ส่วนที่ 1 กิจกรรมพัฒนาบริการ		ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการ : ลูกค้ายาใน		
			ชื่อเรื่องกิจกรรมพัฒนาบริการ ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น		รอบที่ 1 : 3 เดือน	รอบที่ 2 : 5 เดือน	เฉลี่ย ทั้งปี
23	คลังยา กลุ่มงานเภสัชกรรม	12	การบริการส่งยาให้แก่หน่วยเบิก		98.8	96.1	97.44
24	ห้องยา ER กลุ่มงานเภสัชกรรม	15	ระยะเวลารอรับยา STAT ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่เกิน 2 นาที		84.9	96.2	90.51
25	ห้องยา IPD 2 กลุ่มงานเภสัชกรรม	25	ประกันเวลารอรับยากลับบ้านผู้ป่วยในไม่เกิน 30 นาที		77.0	68.6	72.81
26	ห้องยา IPD 7 กลุ่มงานเภสัชกรรม	24	ประกันเวลารอรับยากลับบ้านผู้ป่วยในไม่เกิน 30 นาที		94.7	84.8	89.76
27	ห้องยา OPD (สำนักงานธุรการ) กลุ่มงาน เภสัชกรรม	5	ลดเวลารอคอยในของอนุมัติใช้ยาเฉพาะรายของงานธุรการ เภสัชกรรม		94.0	97.8	95.90
28	ห้องยา OPD (ชั้น 1) กลุ่มงานเภสัชกรรม	12	consult โดเนใจ บัตรคิวสะดวก		98.1	95.1	96.59
29	ห้องยา OPD (ชั้น 2) กลุ่มงานเภสัชกรรม	31	ยิ้มรับด้วยใจ พร้อมให้บริการ		90.4	92.5	91.48
30	ห้องยา OPD (ชั้น 3) กลุ่มงานเภสัชกรรม	13	รับยาฉับไว ห่างไกลความแออัด		87.7	97.1	92.43
31	ห้องยา OPD (ชั้น 4 Stock) กลุ่มงาน เภสัชกรรม	9	ลดความคลาดเคลื่อนการจ่ายยาจาก Stock		97.4	99.8	98.57
32	ห้องยา OPD (Mpark) กลุ่มงานเภสัช กรรม	12	Service mind By Mpark Pharmacy		95.4	97.3	96.37
33	ห้องยา OPD (หัตถ์ทะเล) กลุ่มงานเภสัช กรรม	6	ห้องยาหัตถ์ทะเล Fast and Friendly		86.1	92.3	89.21
34	งานบริหารเภสัชกรรมศูนย์ความ เชี่ยวชาญ กลุ่มงานเภสัชกรรม	7	การมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยของเภสัชกรร่วมกับสหวิชาชีพ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรม		96.7	96.8	96.76
35	กลุ่มงานสุขศึกษา	9	สุขศึกษา Cloud strong		96.8	99.0	97.90
36	กลุ่มงานนโยบายและแผน	9	Strategy Friendly office		94.0	87.1	90.53
37	งานเวชระเบียน กลุ่มงานสารสนเทศทาง การแพทย์ (กลุ่ม 1)	29	ลดระยะเวลาออกผลการทำบัตรใหม่		97.8	92.5	95.13
38	งานเวชระเบียน กลุ่มงานสารสนเทศทาง การแพทย์ (กลุ่ม 2)	27	ลดระยะเวลาออกผลการทำบัตรใหม่		92.6	95.8	94.17
39	กลุ่มงานประกันสุขภาพ	43	รับรองสิทธิกันใจ สร้างความพึงพอใจ ทั้งผู้ให้และผู้รับ		95.1	98.5	96.81
40	กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์	6	SW Round Alert		96.1	99.6	97.83
41	กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล	15	การบริการการจัดทำผลงานวิชาการ (อวช.)		97.9	97.8	97.85
42	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและ มาตรฐาน	7	สนับสนุนบริการข้อมูลและเอกสารเพื่อเตรียมรับการ Re- Accreditation #3		81.3	81.9	81.63
43	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)	15	ประกันคุณภาพลดระยะเวลาออกงานซ่อมครุภัณฑ์		91.1	93.5	92.34
44	กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล	6	สิทธิประโยชน์สำคัญ : การขอรับเงินเพิ่มพิเศษ ไม่ทำเวชปฏิบัติ ฉับไว ทันเวลา		93.6	97.3	95.46
45	งานโสตทัศนูปกรณ์	13	ผลงานไม่ล่าช้าเสร็จทันเวลาที่กำหนด		99.0	99.1	99.03
46	ศูนย์วิจัยและพัฒนากระบวนการ และ สำนักงานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม การวิจัยในคน	4	การขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลได้รับการติดต่อประสานงาน ภายใน 1 วัน, การพัฒนาแบบฟอร์มคำขออนุญาตจริยธรรมการ วิจัยในคน โรงพยาบาลสมทราชนครราชสีมา		99.5	98.5	99.00
47	คณะกรรมการติดตามการดำเนินงาน Friendly office	11	ทีมดำเนินการติดตามผลการดำเนินงาน Friendly Office เสริมสร้าง Service Mind เพื่อบริการที่ดี				

