

แบบฟอร์มการเขียนบทคัดย่อสำหรับงานมหกรรมคุณภาพ 2564

งานที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

1.ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา/นวัตกรรม: โครงการพัฒนาระบบการออกใบรับรองแพทย์เพื่อบรรจุเข้ารับราชการ

2.คำสำคัญ: ใบรับรองแพทย์ ,บรรจุ, รับราชการ, พัฒนาระบบ,ลดขั้นตอน

3.สรุปผลงานโดยย่อ: ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัวมีภารกิจคือการออกใบรับรองแพทย์เพื่อบรรจุเข้ารับราชการ ทหารซึ่งเป็นจุดเริ่มและจุดสุดท้าย ในการมารับบริการการตรวจร่างกายประกอบด้วยตรวจตา,การได้ยิน,จิตเวช,เอ็กซเรย์ ปอด,สารเสพติดในปัสสาวะ ตรวจเลือดและปัสสาวะ ซึ่งการตรวจนั้นต้องไปในหลายห้องตรวจ ทีมจึงปรับปรุงวิธีการรับ ผลการตรวจและวันนัดที่รับใบรับรองแพทย์มีความแน่นอน และเกิดความร่วมมือกันของหน่วยงานด้วยการส่งผลการ ตรวจล่วงหน้าและจัดชุดการออกใบรับรองแพทย์ให้ทันวันนัด และให้ได้รับใบรับรองแพทย์ในช่วงเช้าของแต่ละวัน ซึ่งเป็น การพัฒนาระบบบริการให้เกิดความพึงพอใจ ลดระยะเวลารอคอย และเกิดการทำงานร่วมกันของหน่วยงานให้มีการ ประสานงานที่ดีขึ้น

4. หน่วยงานเจ้าของผลงาน (กอง ศูนย์ หรือกรมการ): ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัว กองตรวจโรคผู้ป่วยนอก

5. ชื่อ-นามสกุล ของสมาชิกในทีม: 1. พ.ท.หญิง กัญญา เกตุคง

2. พ.ต.หญิง พิมพ์ใจ วิเศษธรรมภักดิ์

3. น.ส. ปารีชาติ ยางระหงส์

4. นางคำพอง อาญาเมือง

6.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: ปัญหาที่ต้องการแก้ไขคือขั้นตอนการขอใบรับรองแพทย์เพื่อบรรจุเข้ารับราชการ ซึ่ง ผลกระทบต่องานคือความไม่พึงพอใจนำมาซึ่งข้อร้องเรียนเนื่องจาก ผู้มารับบริการสับสนกับขั้นตอนและความแน่นอนใน การมารับใบรับรองแพทย์ ที่ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัว ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันในหลายแผนกคือห้องตรวจตา หู คอจมูก จิตเวช ห้องLAB และห้องเอ็กซเรย์ เนื่องจากต้องตรวจหลายที่ ใช้เวลาในการตรวจ ความคับคั่งของแต่ละห้อง ตรวจ ทำให้ต้องรอคอย และการออกผลการตรวจที่วันรับผลไม่ตรงกันทำให้ผู้มารับบริการมีความสับสน ไม่พึงพอใจ เนื่องจากล่าช้าและปฏิบัติตามได้ไม่ถูกต้อง

7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์:

1. เพื่อลดขั้นตอนการรับผลการตรวจ

2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการมารับบริการ

8.กิจกรรมการพัฒนา: การตรวจเพื่อขอใบรับรองแพทย์เพื่อบรรจุเข้ารับราชการเริ่มต้นด้วยการรับคำแนะนำและใบส่ง ตรวจต่างๆครั้งแรกจากห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัวซึ่งประกอบด้วยผลการตรวจตา,การได้ยิน ,จิตเวช,ผลการ เอ็กซเรย์ปอด,ผลการตรวจเลือดและสารเสพติดในปัสสาวะ ที่ปกติ จบด้วยเมื่อการตรวจได้ผลทั้งหมดจึงมาพบแพทย์ที่ ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัว และออกใบรับรองแพทย์ว่าสามารถบรรจุเข้ารับราชการได้ เมื่อมีการตรวจหลายที่ทำ ให้วันที่ได้ตรวจในแต่ละหน่วยมีความหลากหลายเนื่องจากแต่ละห้องตรวจมีผู้มารับบริการจำนวนมาก รวมถึงการรับผล การตรวจด้วยจึงเป็นปัญหา ระยะเวลาที่เริ่มทำกิจกรรมการพัฒนาตั้งแต่เดือนมกราคมเป็นต้นมา มีการปรับเปลี่ยนแนว ทางการปฏิบัติหลายครั้งตามเสียงการเรียกร้องจากผู้รับบริการ และเดือนสิงหาคมได้ปรับเปลี่ยนครั้งปัจจุบันที่ได้ร่วมทีม กับหน่วยต่างอย่างจริงจังมากขึ้นโดยมีการประชุมทีมซึ่งประกอบด้วยผอ.กตร.และทีมห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัว,

ทีม ผอ.กพย. ,ทีมจิตเวช,ตา,หูคอจมูก,ห้องเอ็กซเรย์และห้องปฏิบัติการ เพื่อปรึกษาให้สามารถลดขั้นตอนการตรวจและการรับผลการตรวจที่แน่นอนมากขึ้น จึงออกแบบกิจกรรมดังนี้ โดยเมื่อผู้รับบริการมาถึง รพ.

1. ยื่นสิทธิ์และVISIT บัตรที่แผนกเวชระเบียน
2. รับคำแนะนำ,ใบตรวจทางห้องปฏิบัติการ,เอ็กซเรย์, การนัดตรวจตา,การได้ยินและตรวจจิตเวช
 - เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัวออกไปนัดรับใบรับรองแพทย์ให้ผู้มาตรวจโดยนับจากวันแรกที่มาถึงวันนัดห่างกัน 4วันทำการ
 - ผู้มาตรวจไปนัดวันตรวจจิตเวชที่ห้องตรวจจิตเวช
 - ผู้มาตรวจไปรับการตรวจตาที่ห้องตรวจตาและตรวจการได้ยินที่ห้องตรวจหูคอจมูกซึ่งสามารถรับผลได้เลย
 - เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัวเป็นผู้รับผลการตรวจLAB,เอ็กซเรย์และผลตรวจจิตเวชที่ปกติ
3. เมื่อถึงวันนัดให้ผู้มาตรวจยื่นใบนัดที่แผนกทะเบียนและเข้ามาพบแพทย์เพื่อรับใบรับรองแพทย์โดยกำหนดเวลานัดเป็น08-09 น.
 - รายปกติและสามารถบรรจุเข้ารับราชการ
 - รายที่ผิดปกติใดๆก็ตามแพทย์จะเป็นผู้แจ้งผู้มาตรวจเพื่อรับการตรวจเพิ่ม หรือบรรจุไม่ได้ให้เข้ารับการรักษาต่อไป
4. สร้างกลุ่มไลน์เฉพาะของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ร่วมกันและทันต่อเหตุการณ์
5. สร้างสมุดเพื่อการบันทึกภาระงานและเพื่อการแก้ปัญหาต่อไป

9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์:

ข้อร้องเรียนลดลง ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงตุลาคม ยังไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการมาขอใบรับรองแพทย์

10.บทเรียนที่ได้รับ:

การออกใบรับรองแพทย์เพื่อบรรจุเข้ารับราชการ เป็นการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงานให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์เดียวกัน ดังนั้นเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจกับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีการปรับวิธีการทำงานให้สามารถทำงานร่วมกันได้เพื่อให้ผลงานที่ออกมาดีพอ จัดการทำงานให้เป็นระบบ ข้อมูลถูกต้องตามระเบียบกองทัพก และไม่มีความผิดพลาด บทเรียนสำคัญที่ได้รับ คือ การประสานงานที่ทำให้เกิดความร่วมมือและข้อตกลงในการทำงาน มีการเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี ลดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน และเกิดการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะต่อไป

11.การติดต่อกับทีมงาน: พ.ต.หญิงพิมพ์ใจ วิเศษธรรมภัทร์ ห้องตรวจโรคเวชศาสตร์ครอบครัว 93104

pimpijai@hotmail.com