

SERVICE PROFILE ของหน่วยงาน

หัวข้อ	ให้หน่วยงานตอบอะไร
1. เราคือใคร	ชื่อหน่วยงาน / หน้าทีหลัก
2. เราดูแลใคร	กลุ่มผู้ป่วย/ผู้รับบริการสำคัญ ปริมาณงาน / ความคาดหวังของ ลูกค้าภายใน และภายนอก
3. เราทำอะไร	บริการหลัก 3–5 เรื่อง
4. เป้าหมายของเรา	หน่วยงานต้องการให้เกิดผลลัพธ์อะไร
5. ความเสี่ยงสำคัญ	Top 3 ความเสี่ยงของหน่วยงาน
6. ตัวชี้วัดสำคัญ	KPI สำคัญ 3–5 ตัว พร้อมผลลัพธ์
7. ปัญหา/โอกาสพัฒนา	ปัญหาสำคัญที่พบจากข้อมูล
8. เราพัฒนาอะไรแล้ว	CQI/นวัตกรรม/การแก้ปัญหาที่สำคัญ
9. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	ก่อน—หลังพัฒนา ดีขึ้นอย่างไร
10. เรื่องที่จะพัฒนาต่อ	Next Step 1–3 เรื่อง



คู่มือสร้าง Service Profile (SP) ฉบับผู้บริหารยุคใหม่

เปลี่ยนเอกสารมาตรฐาน HA ให้เป็น "เข็มทิศบริหาร"
สำหรับหัวหน้างาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

อธิบายครบทั้ง 9 หัวข้อ HA
พร้อมเจาะลึกกรณีศึกษา: "แผนการเงิน"
(เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนว่า งาน Back-office
ก็ทำ SP ได้ง่ายๆ แล้วงานคลินิกจะยิ่งง่ายกว่า)

เลิกมอง SP ว่าเป็น "แค่กระดาษส่ง HA"

The Old Way



- เอกสารที่ทำแค่ตอนประเมิน
- ภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ
- ศัพท์เทคนิคที่อ่านแล้วไม่เข้าใจ

The New Way

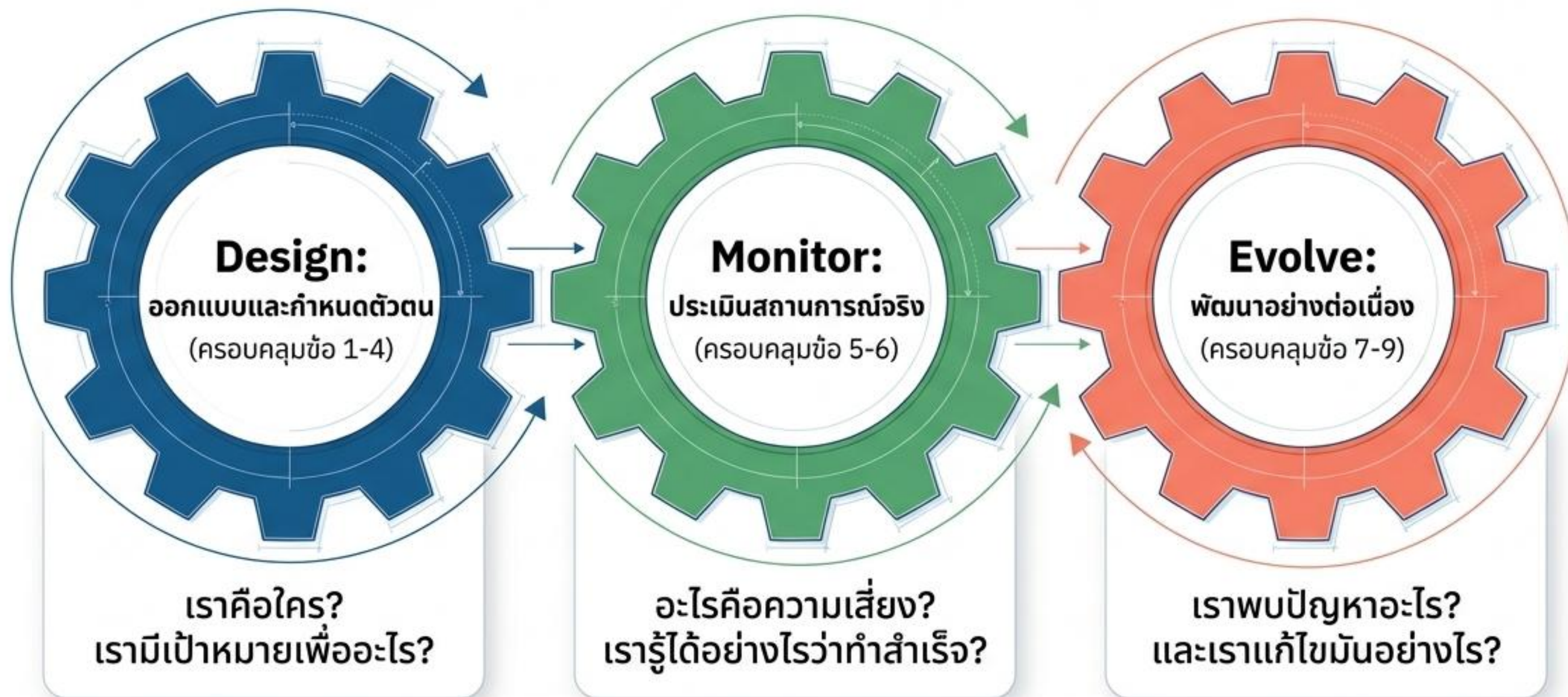


- เข็มทิศนำทางของแผนก
- เครื่องมือสื่อสารคุณค่าของทีมให้ผู้บริหารเห็น
- Blueprint เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการแบบจับต้องได้

“

"Service Profile ที่ดี ไม่ได้มีไว้แค่ให้ผู้เยี่ยมสำรวจตรวจ
แต่มีไว้บอกเล่าเรื่องราวความสำเร็จ และช่วยให้คุณบริหารทีมได้ง่ายขึ้นในทุกๆ วัน"

จัดกลุ่ม 9 หัวข้อ HA ให้เป็น 3 เสาหลักของการบริหาร



เสาหลักที่ 1: กำหนดตัวตนและเป้าหมาย (Identity & Purpose)



ก่อนที่จะพัฒนาสิ่งใดได้ เราต้องตอบให้ชัดเจนก่อนว่า...
แผนกของเราถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำภารกิจอะไร?

แปลงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ: การระบุตัวตนและบริการหลัก

ข้อ 1: เราคือใคร

ทฤษฎี: ระบุหน้าที่หลักที่สะท้อนคุณค่า



ข้อ 3: เราทำอะไร

ทฤษฎี: เลือกบริการที่สำคัญที่สุด 3-5 เรื่อง ไม่ใช่เขียนทุกอย่างที่ทำ

-  **Core Services Menu**
- ☒ 1. งานจัดเก็บรายได้และออกใบเสร็จผู้ป่วย
- ☒ 2. งานเบิกจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการเจ้าหน้าที่
- ☒ 3. งานจ่ายเงินคู่ค้าและบริหารงบประมาณ

ข้อ 2: จำแนกผู้รับบริการและความคาดหวังให้ชัดเจน



การแยกกลุ่มลูกค้า ช่วยให้เราออกแบบบริการได้ตรงจุด
เพราะ "ผู้ป่วย" กับ "หมอ" คาดหวังการบริการจากแผนกการเงินต่างกัน

ข้อ 4: เป้าหมายสูงสุด (The Ultimate Goal)

ทฤษฎี: หน่วยงานต้องการให้เกิด
ผลลัพธ์อะไรในภาพรวม?
(ต้องวัดผลได้และครอบคลุมภารกิจ)



- ☒ สะท้อนประโยชน์ต่อผู้ป่วย (รวดเร็ว)
- ☒ สะท้อนประโยชน์ต่อองค์กร (สภาพคล่อง/ไม่ทุจริต)

Finance Case Study Ultimate Goal:
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ 100%
รักษาสภาพคล่องทางการเงินให้โรงพยาบาล
และปราศจากการทุจริตหรือข้อผิดพลาดทางบัญชี

เสาหลักที่ 2: ประเมินสถานการณ์จริง (Reality & Control)



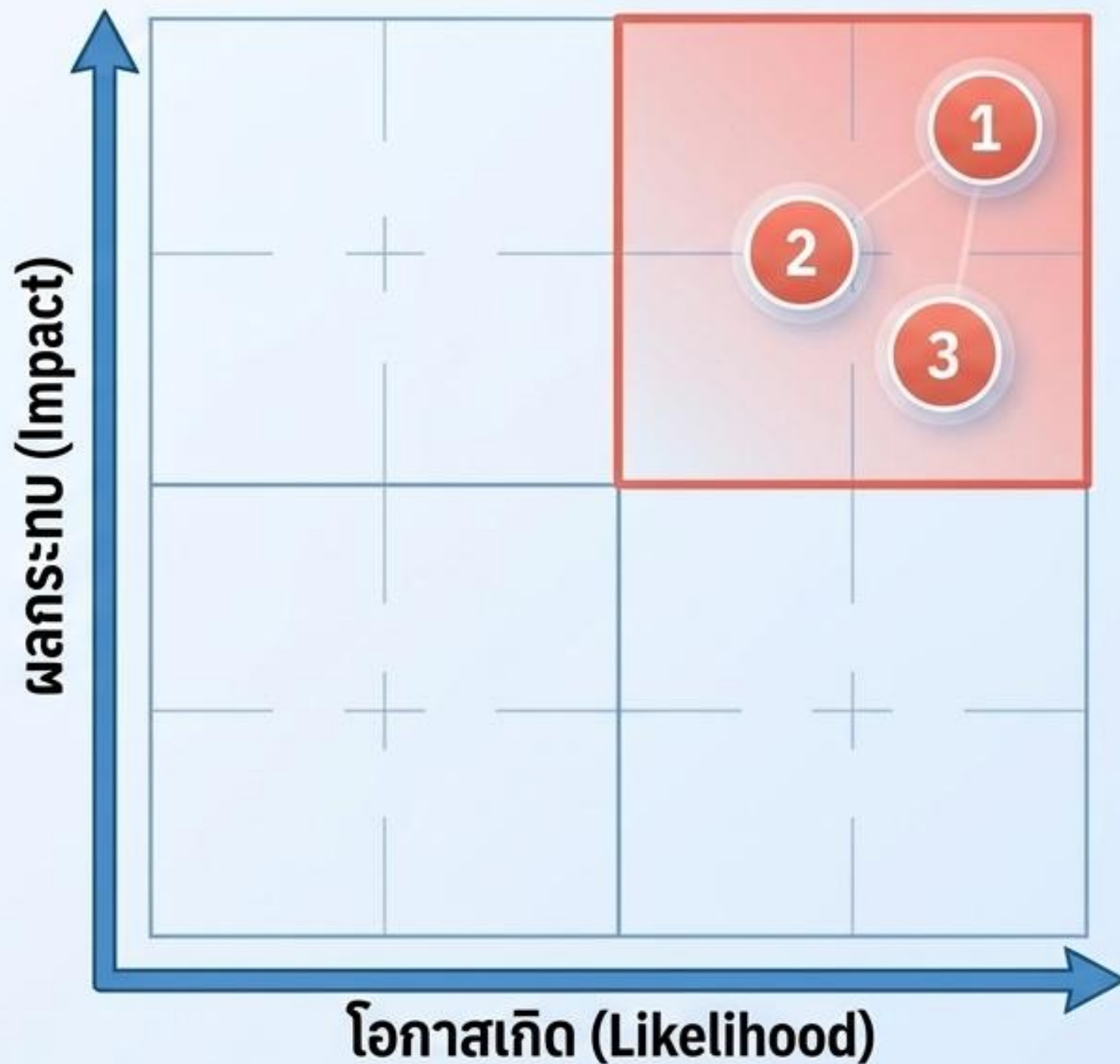
5. ความเสี่ยงสำคัญ:
Top 3 ความเสี่ยงของ
หน่วยงานที่อาจทำให้
เป้าหมายล้มเหลว



6. ตัวชี้วัดสำคัญ:
KPI สำคัญ 3–5 ตัว
พร้อมแสดงผลลัพท์
ปัจจุบัน

**"เรารู้ได้อย่างไรว่าบริการของเราปลอดภัย? และเรารู้ได้อย่างไรว่า
เรากำลังประสบความสำเร็จ? ... ตัวเลขไม่เคยโกหก"**

ข้อ 5: ค้นหา Top 3 ความเสี่ยงสำคัญ (Risk Matrix)



ความเสี่ยง 1 (Financial Leakage):
การลงรหัสเบิกจ่ายผิดพลาด หรือคิดเงินไม่ครบ ทำให้ sw. สูญเสียรายได้



ความเสี่ยง 2 (Cash Mismanagement):
เงินสดรับประจำวันไม่ตรงกับระบบบัญชี (กระทบยอดผิดพลาด)



ความเสี่ยง 3 (System Downtime):
ระบบ HIS ของ sw. ล่มในช่วงเวลาที่ผู้ป่วยรอชำระเงินกลับบ้านหนาแน่น

**กฎของ HA: ไม่ต้องเขียนความเสี่ยงทุกเรื่อง!
ให้เลือกเฉพาะ "Top 3" ที่มีผลกระทบ
รุนแรงที่สุดต่อแผนกของคุณ**

ข้อ 6: ตัวชี้วัดความสำเร็จ (The KPI Dashboard)



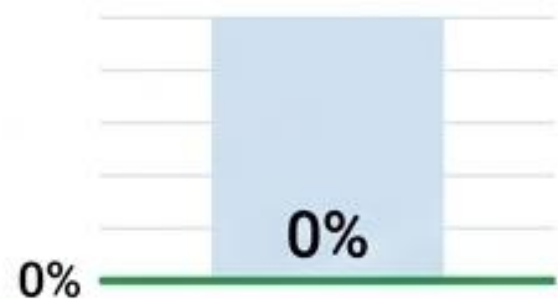
KPI: อัตราความถูกต้องของการออกใบเสร็จและเบิกจ่าย
(เป้าหมาย: >99%)

ผลลัพธ์จริง: 99.2% (ผ่าน)



KPI: ระยะเวลาอคอยชำระเงินของผู้ป่วย
(เป้าหมาย: <10 นาที)

ผลลัพธ์จริง: 12 นาที (ต้องแก้ไข!)



KPI: อัตราความผิดพลาดในการกระทบยอดเงินสดประจำวัน
(เป้าหมาย: 0%)

ผลลัพธ์จริง: 0% (ผ่าน)



เทียบชัดๆ: เขียนอย่างไรให้ตรงใจ HA (และใช้งานได้จริง)



มือใหม่เขียนแบบนี้

ผู้ป่วยบ่น / ไม่พอใจ

เก็บเงินได้ถูกต้อง

เพื่อให้การเงินราบรื่น



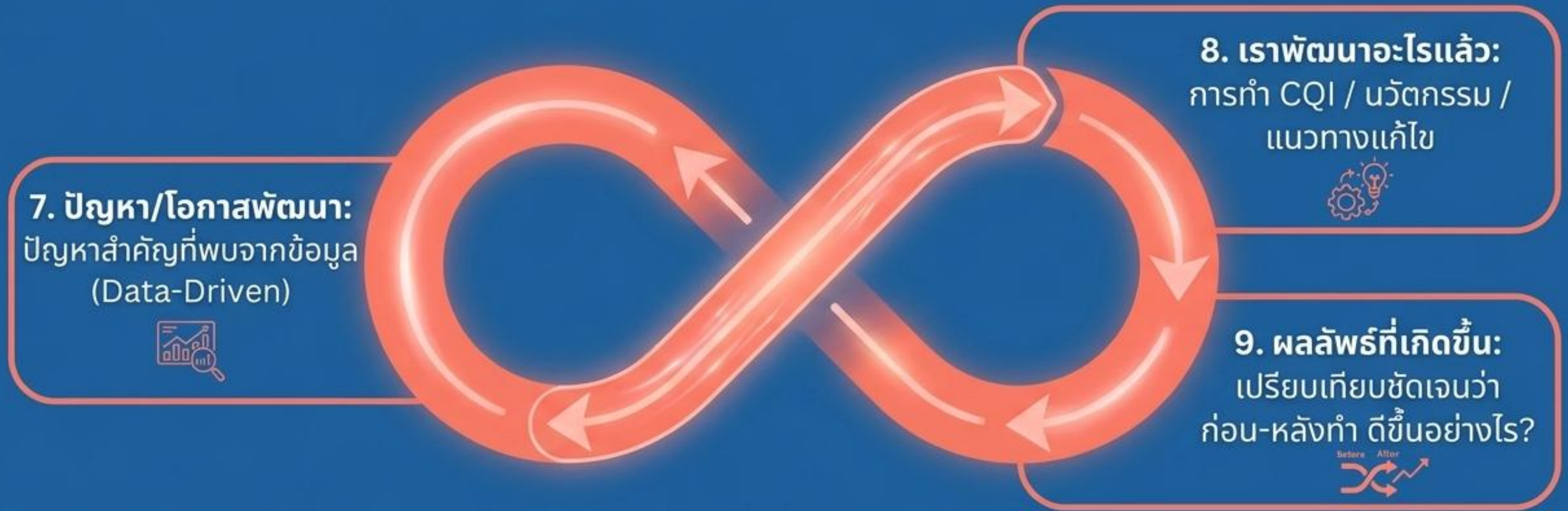
มือโปรเขียนแบบนี้

ระยะเวลารอคอยชำระเงิน **เกิน 15 นาที**
เนื่องจากระบบประมวลผลช้า

ร้อยละของใบเสร็จที่มีข้อผิดพลาด
(เป้าหมาย <1%)

รักษาสภาพคล่องทางการเงิน และปฏิบัติงาน
ถูกต้องตามระเบียบตรวจสอบ **100%**

เสาหลักที่ 3: วงจรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (The CQI Engine)



"หัวใจของ HA คือ CQI ... อย่ากลัวที่จะเปิดเผยปัญหา
แต่จงโชว์ให้เห็นว่าคุณมีวิธีแก้ไขมันอย่างไร!"

เปลี่ยนปัญหาเป็นนวัตกรรม: เรื่องราว CQI ของแผนกการเงิน



ข้อ 7: ปัญหา

ข้อมูลชี้เป้า: พบว่าผู้ป่วย 15% ต้องรอคอยคิวจ่ายเงินนานกว่า 20 นาที เกิดข้อร้องเรียน (เชื่อมโยงกับ KPI ที่ตกเกณฑ์)



ข้อ 8: การพัฒนา

CQI/นวัตกรรม: จัดทำ "QR Code Payment Kiosk" แบบเร่งด่วน และปรับฟังก์ชันพิเศษสำหรับผู้สูงอายุเพื่อลดความแออัดหน้าเคาน์เตอร์

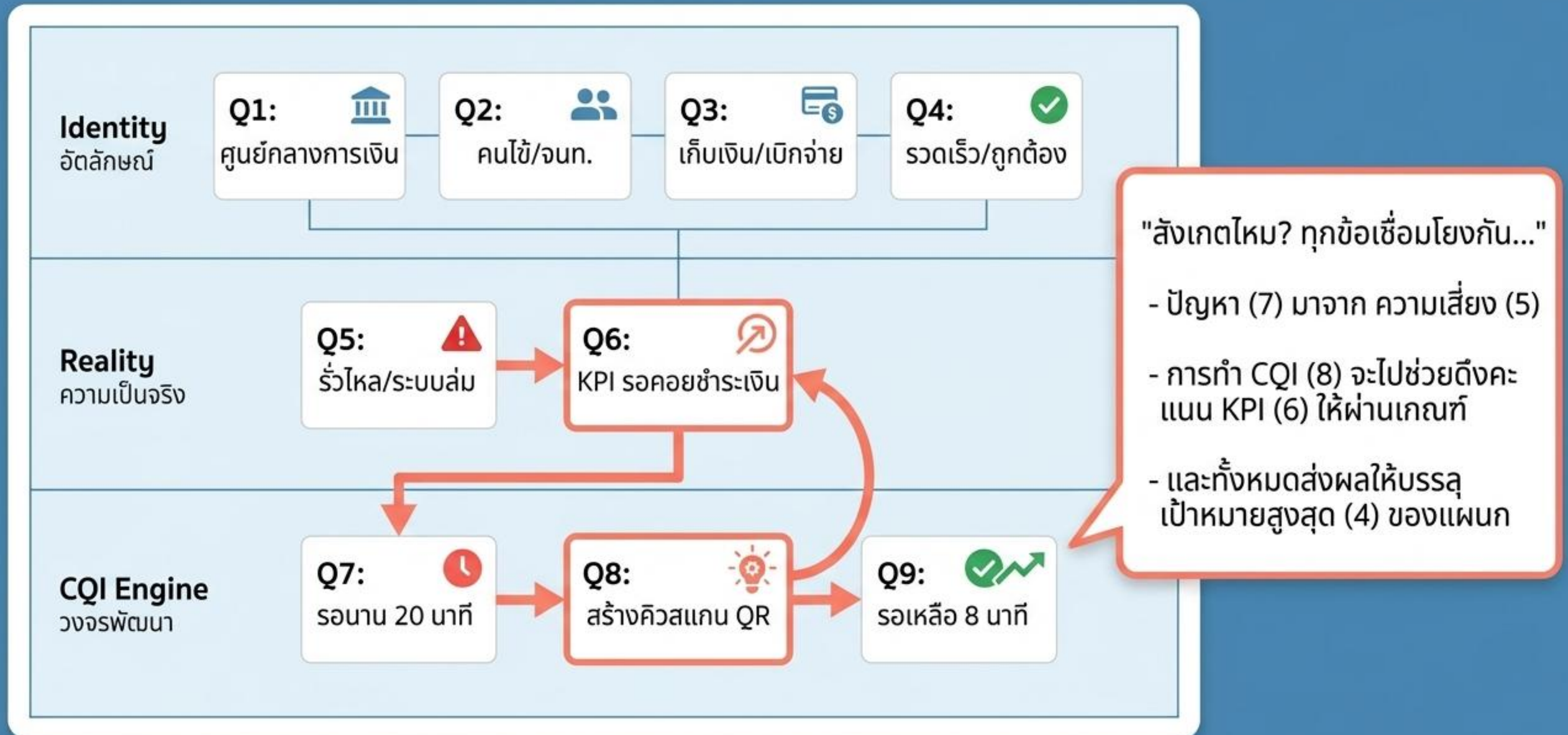


ข้อ 9: ผลลัพธ์

ก่อนทำ: รอคอยเฉลี่ย 20 นาที / ความพึงพอใจ 80%

Validation Green
หลังทำ: รอคอยเฉลี่ยลดเหลือ 8 นาที / ความพึงพอใจพุ่งเป็น 95%

The SP Canvas: เมื่อ 9 หัวข้อหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียว (แผนกการเงิน)



Next Steps: เริ่มต้นเขียน SP ของคุณในสัปดาห์นี้



4 ขั้นตอนปฏิบัติ:

1. **รวบรวมทีม (Gather):** อย่าเขียนคนเดียว!
ชวนทีมงานมาร่วมกันระดมสมอง
2. **ดูข้อมูลจริง (Data):** สำนวณสถิติ, ชื่อเรื่องเรียน,
และความเสี่ยงของแผนกเพื่อหา Top 3
3. **เริ่มจากเป้าหมาย (Start with Why):**
นิยามลูกค้าหลักและความคาดหวังของพวกเขาให้
ชัดเจนเป็นอันดับแรก
4. **ร่างแบบ 1 หน้า (Draft):** ใช้ SP Canvas
ทบทวนความเชื่อมโยงของทั้ง 9 ข้อ ก่อนลงมือ
เขียนเอกสารจริง

คุณพร้อมแล้ว ที่จะนำทีมด้วยความชัดเจน และสร้าง Service Profile ที่เป็น "**เข็มนาฬิกา**" ของคุณเอง