

**ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงาน
บริการด้านปฐมภูมิและ
องค์รวม**



ชื่อผลงาน

เก้าอี้

สมาชิกห้องเบอร์ 5



1. นางบุญเรือง วิท

กาสิงห์

2. นางสาวช่อผกา ลั่น

ประดับ

3. นางฉันทร์เพ็ญ สุข

สง

4. นางภาสุนัน

ทับทอง

5. นางสาวขวัญตา

พิกเฉย

6. นางสาวปุณณภา

มณีงาม

7. นายสุพิศ ปลาบู่

ทอง

8. นางสาวกาญจนา

วงศ์บุตร

9. นางสาวสุกัญญา

ตั้งกิจกุลโสภา

ปัญหาและสาเหตุของ ปัญหา

	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
1.จำนวนหญิงตั้งครรภ์รายใหม่ (คน)	862	599	372
2.จำนวนหญิงตั้งครรภ์ฝากครรภ์รายเก่า (ครั้ง)	4,442	3,387	2,586
3.พบภาวะเสี่ยง, เสี่ยงสำคัญ HT, DM , ภาวะขีด , BMI ต่ำ ,NST ,U/S,และนัดมาพบแพทย์ (คน)	NA	NA	434
4.อัตราความพึงพอใจงานฝากครรภ์	NA	81.80	72.81



จากสถิติการรับบริการใน 3 ปีที่ผ่านมา พบว่า มีผู้มาฝากครรภ์รายใหม่ เฉลี่ยปีละ ประมาณ 611 ราย ฝากครรภ์รายเก่าเฉลี่ยปี ละ 3,472 ครั้ง จำนวนเฉลี่ยวันละ 73 ราย ด้วยข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลังและระบบบริการ สามารถจัดบริการฝากครรภ์ได้สัปดาห์ละ 1 วันเท่านั้น จึงทำให้เกิดความแออัด พบหญิง ตั้งครรภ์มีภาวะเสี่ยงต่อความผิดปกติ HT, DM , ภาวะซีด , B12 มาทำหัตถการ มาตรฐาน , นัด ฯลฯ



จากสถานการณ์ดังกล่าว จึงทำให้
หญิงตั้งครรภ์ มาคลินิกในวันเดียวกัน
(ทุกวันจันทร์) แล้วเลือกหยิบบัตรคิว
ตามที่นัดหมายดังนี้

ฝากครรภ์ปกติบัตรคิวสีส้ม

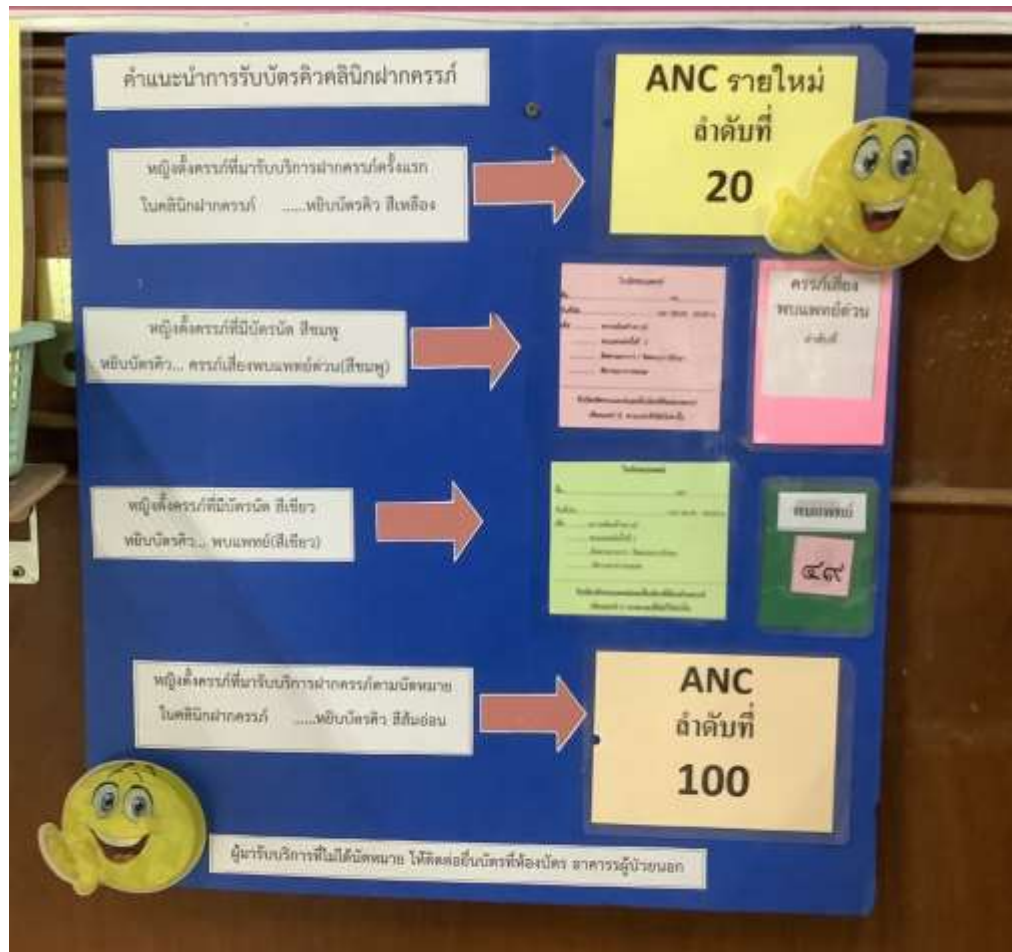
นัดพบแพทย์, NST+ U/S บัตรคิวสีเขียว

หลังจากเรียกชุกประวัติเรียบร้อย
แล้ว ให้ผู้รับบริการนั่งรอหน้าห้องตรวจ
เบอร์ 2, 3, 4 ปะปนกันไป มีการสลับคิว
กันเอง เกิดข้อร้องเรียน เสียงบ่นว่ารอ
นาน โดนแซงคิว มาแต่เช้าได้ตรวจตอน
บ่าย เหล่านี้เป็นต้น

ดังนั้น กลุ่มงานบริการด้านปฐม



□ □ □ □
 □ □ □ □ □ □ □ ว



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตรวจครรภ์ / พบแพทย์/ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ
2. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกตามคิว, ไม่สับสน มีการจัดระบบบริการที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมาย

เป้าหมาย

1. ลดข้อร้องเรียนเรื่องการจัดลำดับคิว/
ความสับสนของผู้มารับบริการ
2. ลดการใช้เจ้าหน้าที่ในการจัดคิว,
จัดลำดับเข้าห้องตรวจ
3. จัดระเบียบโซนเฉพาะหญิงตั้งครรภ์
(แยกญาติต่างหาก)

วิธีการดำเนินงาน

- ประชุมทีมงาน คัดข้อมูล วางรูปแบบ แนวทางการแก้ไขปัญหา
- จัดทำป้ายติดเก้าอี้ตามสีของบัตรคิวที่ผู้มารับบริการ 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 บัตรคิวสีส้ม สำหรับผู้มาฝากครรภ์
ปกติตามนัด

กลุ่มที่ 2 บัตรคิวสีเขียว สำหรับผู้มาฝากครรภ์ที่
มีภาวะเสี่ยงต้องพบแพทย์

กลุ่มที่ 3 บัตรคิวสีชมพู สำหรับกลุ่มที่พบ
แพทย์แล้วรอดหมาย

ก่อนทำ

หลังทำ



ก่อนทำ



หลังทำ



ก่อนทำ

หลังทำ



ผลการดำเนินการ

1. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น มีเก้าอี้วางให้นั่งตรงตามเป้าหมายที่นัดไว้

2. ไม่เกิดความสับสน/ได้รับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง

3. เจ้าหน้าที่พึงพอใจ เรียกเข้าตรวจตามบัตรสี

4. ครอบคลุมไปทั่ว ไม่ติดขัด

ข้อเสนอแนะ

1.ระบบจะสิ้นไหลได้ดี เมื่อวันคลินิก
มีเจ้าหน้าที่อยู่ครบทุกห้อง
เสนอแนะให้จัดคนสำรองกรณี
คนขาด

2.ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
และจัดที่นั่งรอสำหรับญาติ ให้
เพียงพอ

Happy Ending

