



CMU KM DAY 2024

60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม
สู่ Innovation University



CMU

CHIANG MAI
UNIVERSITY

CSC DRIVING INNOVATION “รวมพลังขับเคลื่อนนวัตกรรม SUANDOK LINE APPLICATION”

พว.อัยนา เรือนทิพย์ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัญหาและสาเหตุ



โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ
ชั้นนำของประเทศไทย ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ มีขนาด 1,400 เตียง รองรับผู้ป่วยจาก 17 จังหวัด
ภาคเหนือ



หลายอำเภออยู่ในพื้นที่ห่างไกลและทุรกันดาร การเข้าถึงบริการ
การแพทย์ที่ทันสมัยและก้าวหน้านั้นยังคงค่อนข้างยากลำบาก

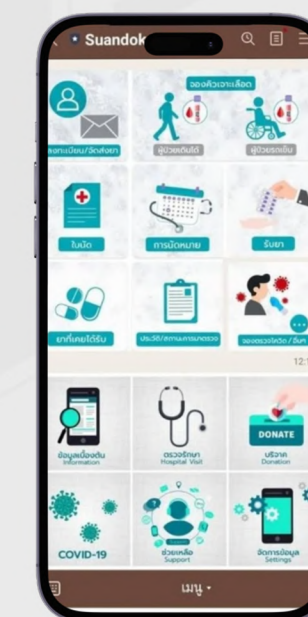
โรงพยาบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญในส่วนนี้จึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยี
สารสนเทศในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าทันสมัยมากขึ้นมาปรับใช้โดย

จัดตั้งศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล (TELEMEDICINE)



การพบแพทย์ผ่านระบบ TELEMEDICINE

เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายยิ่งขึ้นอีกทั้งยังช่วย
ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังโรงพยาบาลในกลุ่มผู้ป่วยที่อยู่พื้นที่ห่างไกล
โดยมีการทำงานผ่านระบบ



Suandok Line Application

ศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย (CSC : Customers Service Center) มีบทบาทในการดูแล
Suandok Line Application ทั้งในส่วนของการสมัคร แนะนำการใช้งานเบื้องต้น และให้
บริการผู้ป่วยที่ลงทะเบียนตรงต่อทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตุลาคม 2566

ศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย (CSC) จึงได้ปรับบทบาทการสมัคร Suandok Line
Application เป็นเชิงรุก โดยจัดให้มีการสมัครและให้ข้อมูลการใช้งานเบื้องต้นทันทีหลังจาก
มีการลงทะเบียนตรงต่อ

เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของทางโรงพยาบาลอีกทั้งมุ่งเน้นการเป็นผู้ให้บริการที่สร้างความมั่นใจ
ว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นเป็นได้โดยสะดวกมีกระบวนการรับผู้ป่วยที่เหมาะสมกับ
ปัญหาสุขภาพและความต้องการของผู้ป่วย อย่างทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบงาน
และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HAI-1 การเข้า
ถึงและเข้ารับบริการ)

วัตถุประสงค์

1

ผู้รับบริการรายใหม่มี Suandok Line
Application ร้อยละ 100

2

ผู้รับบริการเข้าใจและสามารถใช้
Suandok Line Application เบื้องต้น
ได้ ร้อยละ 100

กิจกรรมพัฒนา

1

เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาการสมัครและ
การใช้บริการ Suandok Line Application

2

ทบทวนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับบุคลากรภายใน
หน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3

สื่อสารโครงการกับบุคลากรภายในหน่วยงานและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

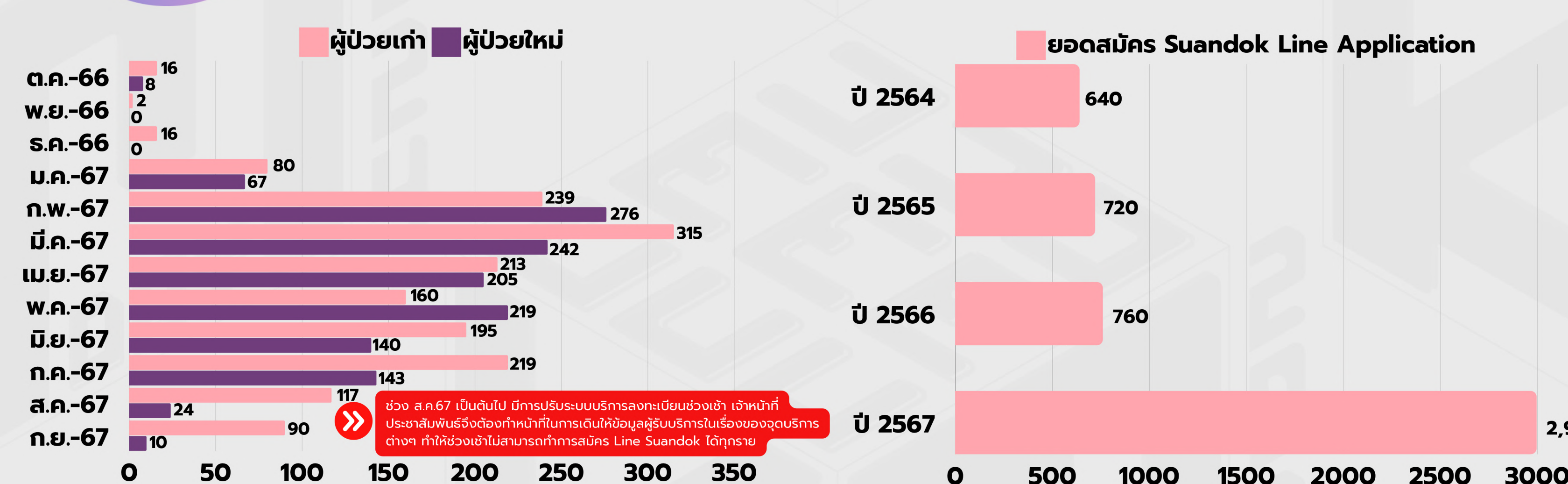
4

ดำเนินการสมัคร Suandok Line Application เชิงรุก
ตามโครงการ CSC driving innovation

5

ติดตามและประเมินผล

การวัดผลและผลของ การเปลี่ยนแปลง



จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ก่อนดำเนินโครงการสถิติผู้รับบริการที่มี Suandok Line Application จากปี 2564 ถึงปี
2565 อัตราการสมัครเพิ่มขึ้น 12.5% ปี 2565 ถึงปี 2566 อัตราการสมัครเพิ่มขึ้น 5.56% และหลังจากเริ่มโครงการ
CSC driving innovation ในปี 2567 สถิติผู้รับบริการที่มี Suandok Line Application อัตราการสมัครเพิ่มมากขึ้น
ขึ้น 294.21% หรือคิดเป็น 4 เท่าของจำนวนผู้สมัครปี 2566 โดยจำแนกได้เป็นผู้ป่วยรายใหม่ 1,662 ราย และผู้ป่วย
รายเก่า 1,334 ราย

หลังสมัครและสอนการเข้าใช้งานเบื้องต้น ผู้ป่วยสามารถสารถย้อนกลับวิธีการเปิดใช้งาน
Suandok Line Application ได้และสามารถเข้าดูใบนัดพร้อมกับข้อมูลส่วนตัวได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 100

สมัคร Suandok Line
Application และปกรหัสไลน์
สแกนให้กับผู้ป่วยเพื่อให้
สะดวกต่อการเข้าใช้งาน

สอนวิธีการเปิดใช้งาน
Suandok Line Application

สอนวิธีการเปิดดูใบนัด

“เมนู > ตรวจสอบสถานะและการนัดหมาย > ใบนัด > ดูใบนัด”

สอนวิธีการเปิดดูข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วย

“เมนู > จัดการข้อมูล”

บทเรียนที่ได้รับ

การเข้าใจและให้ความสำคัญกับปัญหาของผู้ป่วย นำมาซึ่งการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล บุคลากรภายใน
หน่วยงานมีส่วนร่วมในการออกแบบกระบวนการโดยมีการนำนวัตกรรมมาพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ และ
เป็นการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบบริการ เพื่อตอบสนองการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ป่วย โดยเน้น
การอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจในการมารับบริการ
นำไปสู่การขับเคลื่อนโรงพยาบาลสู่การเป็นโรงเรียนแพทย์ในดวงใจเพื่อการยกระดับสุขภาพประชาชนชาติอย่างยั่งยืน