

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

จัดทำโดย นางสาวสิริกร พุทธสุวรรณ

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี สำนักการแพทย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเวชการณย์รัศมี

๒. หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างถาวร จากนโยบายประชากรและการวางแผนครอบครัวที่ประสบความสำเร็จในอดีต รวมถึงความเจริญที่ก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี มีอายุยืนยาวขึ้น มีการศึกษา ทักษะและความรู้ดีขึ้น ผลสำเร็จดังกล่าวมีผลทำให้ภาวะเจริญพันธุ์และอัตราประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลง ขณะที่ประชากรที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปี ๒๕๓๗ คนไทยเกือบ ๑ ใน ๔ จะเป็นประชากรผู้สูงอายุ อันเนื่องจากความมีวิวัฒนาการทางการแพทย์ที่ทำให้ผู้คนสุขภาพดีขึ้น ดูแลสร้างเสริมภาวะอนามัย ความเป็นอยู่วิถีชีวิต ที่มุ่งเน้นการดูแลตนเองให้มีคุณภาพ ประกอบกับปัจจุบันมีเทคโนโลยีก้าวล้ำนำสมัยคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ และได้นำเทคโนโลยีเหล่านั้น มาบริหารจัดการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สำหรับกรุงเทพมหานครได้นำแผนวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ พ.ศ. ๒๕๗๕ มาพัฒนาให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ ๓ - มหานครสำหรับทุกคน / ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๓.๑ - สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ในโอกาสนี้ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร) ได้ประกาศนโยบายเพื่อดูแลผู้สูงอายุ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เนื่องในงานวันผู้สูงอายุสากล ซึ่งปลัดกรุงเทพมหานครได้สั่งการให้หน่วยงานและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการนำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๗ - ๒๕๖๐) ไปปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยสำนักงานแพทย์ก็ได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สำนักงานแพทย์ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร (พ.ศ.๒๕๕๘ - ๒๕๖๐) เพื่อมอบหมายให้ทุกโรงพยาบาลในสังกัดรับไปดำเนินการ

อีกทั้งสำนักงานแพทย์ยังได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามแผนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกรุงเทพมหานครในปี ๒๕๕๘ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเข้าสู่ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ : ความยุติธรรมและสิทธิ
- กลยุทธ์ : ๓. พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
- ตัวชี้วัดตามแผน : ๑. มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
- แผนงาน/โครงการ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ : ๑. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ
- ตัวชี้วัดแผนงาน / โครงการ : ๑. ร้อยละความสำเร็จในการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ
- ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๕๗ : ร้อยละ ๘๐

- งบประมาณ : ไม่มี
- หน่วยงานรับผิดชอบ : รพ. ๙ แห่ง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป)

ในการนี้ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีซึ่งเป็นส่วนราชการสังกัดสำนักการแพทย์ ได้รับมอบนโยบายจากสำนักการแพทย์ให้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามแผนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกรุงเทพมหานครในปี ๒๕๕๘ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเข้าสู่ประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ ความยุติธรรมและสิทธิ กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส โดยกำหนดให้โรงพยาบาลในสังกัดทุกแห่งสำรวจสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในสถานพยาบาลของรัฐ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ให้เป็นไปตามกฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดไว้ดังนี้

“ข้อ ๓ อาคารประเภทและลักษณะดังต่อไปนี้ ต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราตามที่กำหนดในกฎกระทรวงนี้ ในบริเวณที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไป

(๑) โรงพยาบาล สถานพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีอนามัย อาคารที่ทำการของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย สถานศึกษา หอสมุดและพิพิธภัณฑ์สถานของรัฐ สถานีขนส่งมวลชน เช่น อากาศยาน สถานีรถไฟ สถานีรถ ท่าเทียบเรือที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารเปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิด ๓๐๐ ตารางเมตร

(๒) สำนักงาน โรงแรม หอประชุม สนามกีฬา ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่มีพื้นที่ส่วนใดของอาคารที่เปิดให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเกิน ๒,๐๐๐ ตารางเมตร

ดังนั้น โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีจึงได้ดำเนินการตามแผนงาน/โครงการการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ โดยใช้แบบสำรวจสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในสถานพยาบาลของรัฐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นแบบประเมินการให้คะแนน ซึ่งในแบบสำรวจฯ นั้นแบ่งเป็น ๕ องค์ประกอบ คือ ๑. หมวดที่จอดรถ คะแนนเต็ม ๑๒ คะแนน ๒. หมวดทางลาด คะแนนเต็ม ๑๕ คะแนน ๓. หมวดห้องน้ำ คะแนนเต็ม ๒๑ คะแนน ๔. หมวดป้ายและสัญลักษณ์ คะแนนเต็ม ๖ คะแนน ๕. หมวดการให้บริการข้อมูล คะแนนเต็ม ๙ คะแนน สรุป ๕ องค์ประกอบ รวมเป็นคะแนนทั้งสิ้น ๖๓ คะแนน ซึ่งจากผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ที่ผ่านมาปรากฏว่าโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีมีผลผ่านการประเมินร้อยละ ๘๕ (ค่าเป้าหมาย ปี ๒๕๕๗ ร้อยละ ๘๐) ซึ่งผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงฯ

แต่ประเด็นปัญหาที่พบคือจำนวนของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการผู้สูงอายุในแต่ละหมวดที่เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำในกฎกระทรวงฯ ไม่น่าจะรองรับหรือมีปริมาณเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีที่นับวันจะเพิ่มปริมาณขึ้นอย่างเห็นได้ชัด อันเนื่องจากโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีเป็นสถานพยาบาลของรัฐเพียงแห่งเดียวในเขตหนองจอก จึงมีความจำเป็นต้องรองรับการให้บริการผู้สูงอายุทั้งภายในเขตและอาณาบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงเขตหนองจอกอีกด้วย อีกทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงพยาบาลฯ จัดทำไปแล้วนั้น อาจมีบางส่วนที่ไม่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากไม่เคยสำรวจความพึงพอใจทำให้ไม่ทราบข้อมูลที่แท้จริง ซึ่งในอนาคตโรงพยาบาลฯ ยังจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากเดิมเพื่อให้เป็นไปตามกฎกระทรวงฯ หากไม่ทราบความพึงพอใจที่แท้จริงอาจทำให้สูญเสียงบประมาณไปโดยไม่คุ้มค่า

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ
โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

๔. เป้าหมาย

๑) ได้ทราบความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ
โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

๒) นำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์

การบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นการจัดการทางเลือก (Managements Solution) และรู้จักการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ นำสภาพปัญหาพร้อมข้อมูลที่มีให้มากที่สุดเป็นฐานข้อมูลจริง รวมถึงสภาพแวดล้อมองค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาตัดสินใจ ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานให้ เป็นไปตามแผนกลยุทธ์นำสู่ความสำเร็จ ทำให้องค์กรเดินไปสู่เป้าหมายภายใต้ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด หน้าที่ขององค์กรคือการทำให้การดำเนินงานภายใต้ภารกิจและเป้าหมายของภาคส่วนต่าง ๆ ในหน่วยงาน สอดคล้องและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ในแผนกลยุทธ์หรือการบริหารเชิงกลยุทธ์นั้น เป็นการจัดการ/บริหาร เพื่อตอบสนองปัจจัยต่าง ๆ ใน ๓ ส่วน คือ ๑. การเปลี่ยนแปลง (Change) ๒ ลูกค้/ผู้รับบริการขององค์กร (Customer) ๓. การแข่งขัน (Competition)

๕.๑.๑ การวางแผนกลยุทธ์

การวางแผนนั้น มีกระบวนการหลักซึ่งสามารถอธิบายได้ ด้วยวงจรที่เรียกว่า วงจร Deming ซึ่งมีกระบวนการหลัก ๔ ประการ ประกอบด้วย

- ๑) การวางแผน (plans) การกำหนดประเด็นปัญหาและพัฒนาแนวทางเพื่อแก้ไข
- ๒) การดำเนินการตามแผนเบื้องต้น (Do) เป็นการดำเนินการตามแผนในเบื้องต้น
- ๓) การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน (Check)
- ๔) การปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนแล้วดำเนินการตามแผนต่อไป (Act)

ซึ่งจะนำไปสู่การเริ่มวงจรการวางแผนใหม่อีกครั้ง

การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการวางแผนซึ่งมีการกำหนดภาพอนาคตขององค์กร และเป้าหมายที่ต้องการอย่างชัดเจน และเน้นการกำหนดแนวทางที่จะเดินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ รวมทั้งมีกระบวนการการวัดประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ทราบถึงสถานะของการบรรลุเป้าหมายว่าเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่อย่างไร โดยการวางแผนกลยุทธ์มีกระบวนการสำคัญ ประกอบด้วย

๕.๑.๒ กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

๑) การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร (Vision) เป็นการกำหนดถึงภาพอนาคตขององค์กรที่ต้องการที่จะให้เกิดขึ้น ว่าสิ่งที่องค์กรต้องการคืออะไร ต้องการจะไปในสถานะใด

๒) การกำหนดพันธกิจ (Mission) เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายว่าทำไมองค์กรจึงถือกำเนิดขึ้นมาหรือดำรงอยู่ และเป็นการตรวจสอบว่างานหลักขององค์กร ยังมีความเป็นอยู่หรือไม่ พันธกิจใดควรยกเลิก พันธกิจใดควรดำรงอยู่ และพันธกิจใดควรปรับเปลี่ยนใหม่หรือเพิ่มขึ้นใหม่ การวิเคราะห์และกำหนดพันธกิจนี้จะสะท้อนให้เห็นว่าเพื่อให้วิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็นจริง องค์กรมีภารกิจที่ต้องดำเนินการอะไรบ้าง และเป็นหลักการที่ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์

๓) การกำหนดเป้าประสงค์ (Goals) เป็นการกำหนดเป้าประสงค์หรือเป้าหมายหลักของการดำเนินการในแต่ละพันธกิจว่ามีเป้าหมายของการดำเนินการคืออะไร เพื่อโดยในการกำหนดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์นี้จะมีการกำหนดตัวชี้วัดหลักเพื่อวัดการบรรลุผลของเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ด้วย

๔) การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน เป็นการกำหนดแนวทางหลัก ๆ ที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการภายใต้พันธกิจขององค์กร ซึ่งการกำหนดยุทธศาสตร์นี้เป็นการกำหนดหนทางที่จะเดินไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ที่ถูกกำหนดขึ้นนั้นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน (KPI) ในแต่ละกลยุทธ์อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมด้วย

๕) การกำหนดแผนงานหรือกลยุทธ์ เป็นการกำหนดวิธีการ/หรือมาตรการต่าง ๆ ที่จะดำเนินการเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของเป้าประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเป็นการนำยุทธศาสตร์ซึ่งเป็นแนวทางหลัก ๆ มาทำให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ นั้นจะมีเครื่องมือสำคัญที่จะใช้ในการพิจารณาถึงความเหมาะสมของกลยุทธ์ คือ BSC (Balance Score Card) ซึ่งมีมิติในการพิจารณา ๔ มิติ ได้แก่

มิติที่ ๑ ด้านการเงิน (Finance)

มิติที่ ๒ ด้านลูกค้า (Customer)

มิติที่ ๓ ด้านกระบวนการจัดการภายใน (Internal process)

มิติที่ ๔ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growl)

โดยในแต่ละกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดขึ้นนั้นจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน (KPI) ในแต่ละกลยุทธ์อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมด้วย

๖) การกำหนดโครงการ เป็นการกำหนดโครงการ/กิจกรรมเพื่อสนับสนุนดำเนินงานแต่ละกลยุทธ์

๗) การแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติโดยการจัดทำแผนระดับรองหรือแผนปฏิบัติการ (Action plans) ลงมาและนำไปสู่การจัดทำแผนงบประมาณ ซึ่งในส่วนของกรุงเทพมหานคร แผนดังกล่าวคือแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ถือเป็นเครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่อยู่ในแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ไปสู่การปฏิบัติ

๕.๒ ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร ในปัจจุบัน (SWOT ANALYSIS)

๕.๒.๑ ความหมายของ SWOT ANALYSIS คือการคิดวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงาน เพื่อนำมาวางแผนงาน กำหนดวัตถุประสงค์ / กำหนดเป้าหมาย / กำหนดแนวทางปฏิบัติ ที่จะทำให้เป็นไปตามแผน โดยใช้วงล้อ “PDCA” เป็นตัวหลักดำเนินขับเคลื่อนแผนกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ

๕.๒.๒ จุดแข็ง (Strength) เป็นการค้นหาคำตอบว่าในองค์กรมีจุดแข็งหรือจุดเด่นเรื่องใดบ้างที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในปัจจุบัน

๕.๒.๓ จุดอ่อน (Weakness) เป็นการค้นหาคำตอบว่าในองค์กรมีจุดอ่อนหรือมีปัญหาอะไรบ้างที่ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคหรือความไม่ราบรื่นในการดำเนินงานองค์กรในปัจจุบัน

๕.๒.๔ โอกาส (Opportunity) เป็นการค้นหาคำตอบว่าองค์กรสามารถนำโอกาสใหม่ ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรได้หรือไม่ ถ้ามี มีอยู่ในเรื่องใดบ้าง

๕.๒.๕ ข้อยกี่ยว (Threat) เป็นการค้นหาคำตอบว่าภายนอกองค์กร มีข้อยกี่ยวอะไรบ้างที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควบคุมไม่ได้ ถ้ามี มีอยู่ในเรื่องใดบ้าง

การศึกษาและนำเสนอความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี เป็นผลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในของโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมีเป็นสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนประเด็นที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรเป็นสภาพแวดล้อมภายนอก และทำการวิเคราะห์โดย Model PEST Analysis โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

S-Strengths	W-Weakness
<ul style="list-style-type: none"> • Strategy มีการกำหนดกลยุทธ์/แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน • Skill บุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถในเรื่องการวางแผน • Style มีกระบวนการทำงานที่ยังยึดกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • Structure มีโครงสร้างองค์กรและมีการแบ่งความรับผิดชอบที่ชัดเจน • Staff มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • System ยังขาดระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในที่มีประสิทธิภาพ
Opportunities	T-Treats
<ul style="list-style-type: none"> • Politic ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการวางแผนเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนา • Economic ความถดถอยทางเศรษฐกิจทำให้มีข้อจำกัดด้านงบประมาณซึ่งทำให้การวางแผนเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ • Technological ระบบเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยทำให้มีเครื่องมือในการทำงานและประสานงานที่มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> • Social ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ได้แก่ บุคลากร หน่วยงานทางด้านคลินิก และ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำของกฎกระทรวงฯ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ

ภัยคุกคามในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของโรงพยาบาลเวชการุณยรัศมีนั้น ได้รับการสนับสนุนและผลักดันงบประมาณจากผู้บริหารให้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เอื้อต่อการให้บริการผู้สูงอายุกระทั่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำตามกฎกระทรวงฯ แต่อย่างไรก็ตามเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนก็ควรปรับปรุงทางด้านจุดอ่อนในด้านระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยภายในโรงพยาบาล ได้แก่ บุคลากร หน่วยงานทางด้านคลินิก และฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งขาดข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าจำนวนของสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าใดจึงจะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำที่กฎกระทรวงฯ กำหนด และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการผู้สูงอายุเท่าที่มีอยู่นั้นเพียงพอที่จะรองรับจำนวนของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลหรือไม่ อย่างไรก็ตามถึงยังมีภัยต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำของกฎกระทรวงฯ ว่าทำอย่างไรจึงจะเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๕.๓ ความรู้และแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

๕.๓.๑ ความหมายของ “ผู้สูงอายุ”

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (๒๕๓๖) ได้ให้ความหมายว่า ผู้สูงอายุหมายถึง บุคคลที่สังคมได้กำหนดเกณฑ์อายุเมื่อมีชีวิตอยู่ในช่วงวัยสุดท้ายของชีวิต ซึ่งเป็นวัยเสื่อมทางร่างกาย จิตใจ และสังคม แต่ละคนจะปรากฏอาการเสื่อมแตกต่างกัน นอกจากอาการเสื่อมดังกล่าวแล้ว ยังใช้เกณฑ์อายุ ๖๐ ปี เป็นเกณฑ์สากลเพื่อให้ทราบว่าบุคคลใดสมควรเป็นผู้สูงอายุนำมาพิจารณาประกอบกันด้วย

บรรลุ ศิริพานิช (๒๕๔๘) องค์การสหประชาชาติระบุว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป ภาษาไทยคำว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ใช้อายุเป็นหลักในการเรียก (๖๐+) คำว่า คนชรา หมายถึง ลักษณะทางกายภาพเป็นหลักในการเรียก คำว่า อาวุโส หมายถึง สถานภาพทางราชการแก่กว่า เก่ากว่า เป็นหลักในการเรียก ในทางศาสนา ภิกษุผู้ใหญ่ เรียก ภิกษุผู้น้อยกว่า อาวุโส ภิกษุน้อยเรียกภิกษุผู้ใหญ่ว่า ภัณฑ) ภาคภาษาอังกฤษ วิทยาการว่าด้วยผู้สูงอายุ เรียกว่า Gerontology วิทยาการด้านการแพทย์เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เรียกว่า Geriatrics medicine มีคำหลายคำ ใช้เป็นสรรพนามเรียกผู้สูงอายุ เช่น aging , elderly , person , senior , citizen สุดแต่จะใช้ แต่ในองค์การสหประชาชาติ ตกลงใช้คำว่า older persons เรียกผู้สูงอายุ

๕.๔ ความรู้และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๔๗ : ๑๒๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

โยเดอร์ (Yoder , ๑๙๘๕ , p.๖) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่จะทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

กรีน (Green , ๑๙๗๒,p.๔๐) อธิบายความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

กู๊ด (Good , ๑๙๗๓ , p.๓๘๔) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow , ๑๙๗๐, pp.๑๒๔-๑๔๔) กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออก ๕ ขั้น ตามลำดับ (ศิริพงษ์ เศษภายน . ๒๕๔๗ : ๗๘-๑๐๐) กล่าวคือ

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้

๒. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Safety) หลังจากทีร่างกายได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็เกิดความต้องการด้านความปลอดภัย ซึ่งหมายถึงความปลอดภัยทางด้านร่างกายที่ต้องการได้รับความคุ้มครอง และยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมของกลุ่มได้รับการยอมรับและเป็นผู้ที่มีความสำคัญในกลุ่ม

๔. ความต้องการมีชื่อเสียง (Esteem) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีบุคคลยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องจากคนอื่นเมื่อทำงานสำเร็จ ต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่นใจตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่า

๕. ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization) เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงสุด เมื่อคนได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีชื่อเสียงแล้วต่อมาไม่นานนักคนก็จะเกิดความไม่พอใจได้ ถ้าเขาไม่สามารถทนสิ่งที่ตนต้องการทำ รวมทั้งต้องการให้ชีวิตดีขึ้น มีความก้าวหน้าและทำในสิ่งที่ตนชอบนอกจากนั้นยังรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ ทำทายความสามารถ ความก้าวหน้า มีความสำเร็จมากยิ่งขึ้นไปอีก

รจนา เตชะศรี (๒๕๕๐ : ๑๒) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่พอใจ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์มีความสุขในการทำงานรวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น

ภาวิณี เพชรสว่าง (๒๕๕๒ : ๔๖) กล่าวว่า ทักษะคติในการทำงานที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร คือ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ในการทำงาน

สุนทร เพ็ชรพราว (๒๕๕๑ : ๑๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกสำนึกพร้อมจะเสียสละอย่างอุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงาน เพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน ที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

นฤมล ผูุ้ตสำห (๒๕๔๘ ,๕) กล่าวว่าความพึงพอใจว่า ความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีแนวความคิดและหลักการในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ว่าในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ ตามกฎกระทรวงฯ โดยใช้แบบสำรวจสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในสถานพยาบาลของรัฐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ไปแล้วนั้น ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงพยาบาลฯ มีความพึงพอใจหรือไม่ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด อีกทั้งยังต้องการทราบข้อมูลอีกว่าในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นั้น พึงพอใจต่อการให้บริการหรือไม่ อย่างไร โดยในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ยังสามารถได้รับข้อมูล / ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการนอกเหนือจากเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎกระทรวงฯ กำหนด อันจะนำไปสู่การให้บริการที่ดีที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้ายคือผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุด นั่นเอง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในขั้นตอนที่หลังจากกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โดยผู้ศึกษาจะนำแบบสำรวจสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในสถานพยาบาลของรัฐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ นำมาดัดแปลงประยุกต์เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงพยาบาลฯ ได้จัดทำไปแล้ว เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจและข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ ทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หรือที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเพิ่มเติมของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ

๖.๒ การวิเคราะห์ปัญหา/สาเหตุ (Cause Analysis) ภายหลังจากการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจฯ แล้ว ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามฯ มาวิเคราะห์เพื่อศึกษาความพึงพอใจวินิจฉัยปัญหา การค้นหาสาเหตุของปัญหา รวมไปถึงการคาดคะเนพฤติกรรมเพื่อให้ทราบที่มาของปัญหาของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ อีกทั้งขอเสนอแนะเพิ่มเติมต่าง ๆ

๖.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุและผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ ปีงบประมาณ ๒๕๕๖๐ ประกอบด้วย

๑) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ประธาน

๒) รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ฝ่ายการแพทย์ และ

ฝ่ายบริหาร รองประธาน

๓) หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย และ หัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน กรรมการ

๔) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กรรมการและเลขานุการ

๕) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กรรมการและ

ผู้ช่วยเลขานุการ

๖.๔ เสนอ (ร่าง) โครงการให้คณะกรรมการฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๖.๕ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปรับผิดชอบดำเนินการโครงการฯ เพื่อจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ตามระเบียบพัสดุ

๖.๖ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปนำเข้ารายงานในที่ประชุมเป็นระยะ ๆ จนกว่าการปรับปรุงจะแล้วเสร็จตามที่กำหนดไว้ในโครงการฯ

๖.๗ มีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจฯ อีกครั้งตามที่คณะกรรมการฯ จะเห็นสมควร

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ของปี ๒๕๕๙

๘. งบประมาณ

คาดว่าจะใช้งบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาในโครงการฯ เป็นเงิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท (สองแสนบาทถ้วน)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การดำเนินการโครงการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ มีตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน ดังนี้

๙.๑ เป้าหมาย เพื่อให้การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการเป็นไปตามกฎกระทรวงฯ พ.ศ. ๒๕๕๘ ครบทั้ง ๕ องค์ประกอบ คือ ๑. หมวดที่จอดรถ ๒. หมวดทางลาด ๓. หมวดห้องน้ำ ๔. หมวดป้ายและสัญลักษณ์ ๕. หมวดการให้บริการข้อมูล

ตัวชี้วัด ร้อยละความสำเร็จในการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (ค่าเป้าหมาย = ร้อยละ ๘๐)

วิธีการ/เครื่องมือ ใช้แบบสำรวจสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในสถานพยาบาลของรัฐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๙.๒ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของกฎกระทรวงฯ พ.ศ. ๒๕๕๘

ตัวชี้วัด ความพึงพอใจต่อการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ให้กับผู้สูงอายุ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

วิธีการ/เครื่องมือ ทดแบบสอบถาม ก่อน และ หลัง การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกฯ โดยประยุกต์แบบมาจากแบบสำรวจสภาพแวดล้อมฯ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการภายในโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี ซึ่งนับวันจะยิ่งเพิ่มจำนวนมากขึ้น

๒. ผู้บริหารควรมีการติดตามและประเมินผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกฯ หลังจากดำเนินการไปแล้ว ทุก ๆ ๖ เดือน เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจและข้อมูลข้อเท็จจริงต่าง ๆ เพื่อนำกลับเข้ามาให้คำปรึกษาแนะนำในที่ประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

๑. หนังสือฝ่ายวิชาการและแผนงาน ที่ ฝวผ. ๒๕๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกรุงเทพมหานครในปี ๒๕๕๘
๒. หนังสือสำนักการแพทย์ ที่ กท ๐๖๐๒/๔๓๐๔ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง ขอส่งแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร (พ.ศ.๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) และแบบรายงานรายไตรมาส / กิจกรรมตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
๓. หนังสือสำนักอนามัย ที่ กท ๐๗๐๖/๕๓๙๒ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ เรื่อง ขอความเห็นชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) ไปปฏิบัติ
๔. แบบสำรวจสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในสถานพยาบาลของรัฐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘
๕. กฎกระทรวงกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. ๒๕๔๘

สารบรรณ

เรื่อง	หน้า
๑. ชื่อเรื่อง	๑
๒. หลักการและเหตุผล	๑
๓. วัตถุประสงค์	๒
๔. เป้าหมาย	๒
๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน	๓
๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๕
๗. ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๓
๘. งบประมาณ	๑๓
๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๓
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑๔