

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ การพัฒนาการบริการของห้องตรวจ MRI

จัดทำโดย นางสาวพัชนี โอเจริญ

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการ การพัฒนาการบริการของห้องตรวจ MRI

จัดทำโดย นางสาวพัชรี โอเจริญ
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษา

()

ตำแหน่ง.....

สังกัด โรงพยาบาลกลาง สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

วันที่.....

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรุงเทพมหานครมีวิสัยทัศน์ ด้านมหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านมหานครแห่งอาเซียน เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็น “ศูนย์กลางด้านการแพทย์และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์”

อัตลักษณ์ของสำนักการแพทย์ คือ “รับผิดชอบ โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

วิสัยทัศน์โรงพยาบาลกลาง คือ “โรงพยาบาลคุณภาพเพื่อประชาชน ทันสมัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ” พันธกิจ คือ “โรงพยาบาลกลางมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการทางการแพทย์ พร้อมประสานเครือข่ายอย่างเป็นระบบโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เครื่องมือทันสมัย ได้มาตรฐาน มีการพัฒนาบุคลากร และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง”

ปัจจุบันการตรวจทางรังสีวิทยามีสถิติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการตรวจ Magnetic Resonance Imaging (MRI) โดยเครื่อง MRI ของโรงพยาบาลกลางเป็น MRI เครื่องเดียวในสังกัดกรุงเทพมหานคร ให้บริการทั้งโรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสังกัดอื่นๆ

สถานที่ตั้งของห้องตรวจ MRI แยกจากอาคารหลักของโรงพยาบาล ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ ประกอบกับไม่มีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าเป็นสัดส่วน และตู้เก็บเสื้อผ้าที่เหมาะสม

การให้บริการตรวจ MRI ของห้องตรวจ MRI กลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลกลาง ครอบคลุมการตรวจที่จำเป็นทั้งหมด แต่มีการตรวจบางอวัยวะที่ยังไม่สามารถทำได้ คือ การตรวจ Cardiac MRI และ Breast MRI

ขณะนี้โรงพยาบาลกลางกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ MRI เครื่องใหม่ ซึ่งจะมีช่วงเวลาในการดำเนินการรื้อถอนเครื่องเก่าและติดตั้งเครื่องใหม่ สามารถใช้ช่วงเวลานี้ในการพัฒนาระบบบริการได้ โดยจัดระบบบริการเป็นแบบ One Stop Service จัดสร้างห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าใหม่ ส่งบุคลากรไปอบรมเพิ่มเติม เพิ่มวันเปิดคลินิกนอกเวลาราชการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่างๆให้กับผู้มารับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจและประทับใจ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสถาบันข้าราชการ กรุงเทพมหานคร ที่ได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับกลางขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาตนเอง และมีความรู้ในเชิงการบริหารจัดการ รวมถึงการสร้างเครือข่ายระหว่างบุคลากรในสังกัดกรุงเทพมหานคร และต่างสังกัด

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณนายแพทย์ชูวิทย์ ประดิษฐ์บาทูกา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง ที่ให้คำปรึกษาแนะนำจนรายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

MRI ย่อมาจาก คำว่า Magnetic Resonance Imaging เป็นภาพการตรวจอวัยวะภายในด้วยคลื่น
สะท้อนในสนามแม่เหล็ก

Cardiac MRI คือ การตรวจ MRI ของหัวใจ รวมทั้งเส้นเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจ

Breast MRI คือ การตรวจ MRI ของเต้านม

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

หลักการและเหตุผล..... ๑

วัตถุประสงค์..... ๑

เป้าหมาย..... ๒

ปัจจัยความสำเร็จ..... ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ..... ๕

งบประมาณ..... ๖

ระยะเวลาดำเนินการ..... ๖

แนวทางการบริหารความเสี่ยง..... ๖

การประเมินผล..... ๘

ข้อเสนอแนะ..... ๙

บรรณานุกรม..... 10

ภาคผนวก..... ๑1

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล..... ๑4

โครงการ การพัฒนาการบริการของห้องตรวจ MRI

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการตรวจทางรังสีวิทยามีสถิติเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกการตรวจ รวมทั้งการตรวจ MRI ดังแสดงในตารางที่ ๑ และแผนภูมิที่ 1 โดยเครื่อง MRI ของโรงพยาบาลกลางเป็น MRI เครื่องเดียวในสังกัด กรุงเทพมหานคร ให้บริการทั้งโรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานคร และสังกัดอื่นๆ

สถานที่ตั้งของห้องตรวจ MRI แยกจากอาคารหลักของโรงพยาบาล ทำให้เกิดความไม่สะดวก ผู้มารับบริการต้องเดินไปมาระหว่างอาคารทั้งสอง รวมถึงบริเวณห้องตรวจ MRI ไม่มีห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าเป็นสัดส่วน และตู้สำหรับเก็บเสื้อผ้าที่เหมาะสมสำหรับผู้มารับบริการ

การให้บริการการตรวจ MRI ของโรงพยาบาลกลางครอบคลุมการตรวจที่จำเป็นทั้งหมด แต่มีการตรวจสองอวัยวะที่ยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญ คือ การตรวจ Breast MRI และ Cardiac MRI ซึ่งขณะนี้มียุโรปแพทย์โรคหัวใจของโรงพยาบาลกลางเพิ่งกลับมาจากการฝึกอบรมด้าน Cardiac MRI และประสงค์จะตรวจคนไข้ด้วย MRI เพื่อการวินิจฉัยที่แม่นยำมากขึ้นและเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จึงต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมของบุคลากรของห้องตรวจ MRI ทั้งรังสีแพทย์ นักรังสีการแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ เพื่อรองรับการขยายงานต่อไป

ขณะนี้โรงพยาบาลกลางกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อ MRI เครื่องใหม่ ซึ่งจะมีช่วงเวลาในการดำเนินการรื้อถอนเครื่องเก่าและติดตั้งเครื่องใหม่ สามารถใช้ช่วงเวลานี้ในการพัฒนาระบบบริการได้

การพัฒนาการบริการของห้องตรวจ MRI นี้ จะมีส่วนสนับสนุนวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร ด้านมหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ และนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ด้านมหานครแห่งอาเซียน เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็น “ศูนย์กลางด้านการแพทย์และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์”

รวมทั้งช่วยสะท้อนอัตลักษณ์ของสำนักงานการแพทย์ คือ “รับผิดชอบ โปร่งใส ใส่ใจบริการ”

วิสัยทัศน์โรงพยาบาลกลาง คือ “โรงพยาบาลคุณภาพเพื่อประชาชน ทันสมัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ” พันธกิจ คือ “โรงพยาบาลกลางมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการทางการแพทย์ พร้อมประสานเครือข่ายอย่างเป็นระบบโดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เครื่องมือทันสมัย ได้มาตรฐาน มีการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง”

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมากขึ้น
๒. เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ
๓. เพื่อให้การบริการครอบคลุมการตรวจทุกอวัยวะ
๔. เพื่อให้แพทย์ผู้ส่งตรวจเกิดความมั่นใจและพอใจในการส่งตรวจ MRI ที่โรงพยาบาลกลางเพิ่มขึ้น

เป้าหมาย

1. การบริการที่ห้องตรวจ MRI เป็นแบบ One Stop Service (ในวันที่มารับการตรวจ MRI ผู้มารับบริการมาที่ห้องตรวจ MRI ที่เดียว ไม่ต้องเดินไปมาระหว่างอาคารหลักของโรงพยาบาลกับห้องตรวจ MRI)
1. ห้องตรวจ MRI สามารถให้บริการการตรวจ MRI ครอบคลุมการตรวจทุกอวัยวะ
2. อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องตรวจ MRI อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เป้าหมาย อย่างน้อยร้อยละ 80
3. อัตราความพอใจของแพทย์ผู้ส่งตรวจต่อการตรวจ MRI ของโรงพยาบาลกลางอยู่ในระดับมากและมากที่สุด เป้าหมาย อย่างน้อยร้อยละ ๘๐

ปัจจัยความสำเร็จ

1. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบบริการ เห็นความสำคัญและสนับสนุนด้านนโยบายและงบประมาณ
2. บุคลากรมีเจตคติที่ดี มุ่งมั่นพัฒนาบริการ
3. บุคลากรทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือ และทำงานเป็นทีม
4. แผนการทำงานที่เป็นขั้นตอน มีกำหนดเวลาชัดเจนและปฏิบัติได้จริง
5. กระบวนการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มสำหรับการบริการของห้องตรวจ MRI
6. การติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strengths)

- S1. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สำนักงานแพทย์และโรงพยาบาลกลางเห็นความสำคัญของการพัฒนาการบริการ
- S2. บุคลากรมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานสูง
- S3. บุคลากรมีเจตคติที่ดี มุ่งมั่นพัฒนาการบริการ
- S4. เครื่องมือมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weaknesses)

- W1. ห้องตรวจ MRI แยกออกจากอาคารหลักของโรงพยาบาลกลาง
- W2. พื้นที่จำกัด และโรงพยาบาลมีแผนในการปรับปรุงตึกเก่าที่ติดกับห้องตรวจ MRI
- W3. มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว
- W4. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ

โอกาส (Opportunities)

- O1. อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อเครื่อง MRI เครื่องใหม่
- O2. มีอายุรแพทย์โรคหัวใจจบการอบรมด้าน Cardiac MRI
- O3. มีระบบเครือข่ายระหว่างโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
- O4. เป็นสถาบันสมทบของสำนักแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- O5. การก่อสร้างส่วนต่อขยายของรถไฟฟ้าใต้ดิน จะมีสถานี MRT ห่างจากโรงพยาบาลประมาณ ๕๐๐ เมตร
- O6. เทคโนโลยีในการให้บริการต่างๆ มีการพัฒนาขึ้น

อุปสรรค/ภาวะคุกคาม (Threats)

- T1. แพทย์ต้องการการวินิจฉัยทางรังสีวิทยาเพื่อช่วยในการวินิจฉัยโรคมกกว่าในอดีต
- T2. มีการแข่งขันด้านการแพทย์สูง มีโรงพยาบาลเอกชนเปิดใหม่ในพื้นที่ใกล้เคียง
- T3. ได้รับงบประมาณลดลง

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (SWOT Analysis) พบว่ามีจุดแข็งและโอกาสสำหรับการพัฒนา ดังตารางด้านล่าง และเลือกใช้กลยุทธ์เชิงรุก (SO)

จุดแข็ง (Strength)	โอกาส (Opportunity)
S๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สำนักงานการแพทย์และโรงพยาบาลกลาง เห็นความสำคัญของการพัฒนาการบริการ	O๓. มีระบบเครือข่ายระหว่างโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร O๔. เป็นสถาบันสมทบของสำนักแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
S๒. บุคลากรมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานสูง	O๒. มีอายุรแพทย์โรคหัวใจผ่านการฝึกอบรมด้าน Cardiac MRI
S๓. บุคลากรมีเจตคติที่ดี มุ่งมั่นพัฒนาการบริการ	
S๔. เครื่องมือมีประสิทธิภาพ	O๑. อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดซื้อเครื่อง MRI เครื่องใหม่

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder analysis)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง	การมีส่วนร่วม
ผู้บริหาร	การบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจและประทับใจ	ร่วมตัดสินใจ ช่วยสื่อสาร ความสำคัญและสนับสนุนงบประมาณ
บุคลากรที่ห้องตรวจ MRI - รังสีแพทย์ - นักรังสีการแพทย์ - พยาบาล - เจ้าหน้าที่ธุรการ - ผู้ช่วยเหลือคนไข้	การทำงานที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ครอบคลุมการตรวจทุกอวัยวะ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	ร่วมวางแผนกระบวนการทำงาน และร่วมปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
หน่วยตรวจสอบสิทธิ์	ตรวจสอบสิทธิ์ไม่ผิดพลาด	ประสานงานกับห้อง MRI ในวันก่อนวันนัดตรวจ
ฝ่ายการเงิน	ไม่เสียเวลา เสียบุคลากร มาประจำที่ห้องตรวจ MRI	ประสานงานกับห้อง MRI ในวันก่อนวันนัดตรวจ
แพทย์ผู้ส่งตรวจ	สามารถส่งตรวจได้ทุกอวัยวะ ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว	ให้คำปรึกษาและช่วยให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง
ผู้ป่วยและญาติ	ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว	ช่วยให้ข้อมูลเพื่อพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

แผนงานพัฒนาหลัก	มาตรการ/โครงการ/ กิจกรรม	ระยะดำเนินการ								งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
		มกราคม 60	กุมภาพันธ์ 60	มีนาคม 60	เมษายน 60	พฤษภาคม 60	มิถุนายน 60	กรกฎาคม 60	สิงหาคม 60		
การพัฒนาการบริการ ของห้องตรวจ MRI	1. เปลี่ยนการบริการ ของห้องตรวจ MRI เป็นแบบ One Stop Service									๒,๕00 บาท	บุคลากรห้อง MRI หน่วยตรวจสอบสิทธิ์ ฝ่ายการเงิน
	2. ส่งรังสีแพทย์และ นักรังสีการแพทย์ไป อบรมเพิ่มเติม การตรวจ Breast MRI และ Cardiac MRI									40,000 บาท	พ.พัชนีและคุณนพพร
	3. จัดสร้างห้องเปลี่ยน เสื้อผ้าและซื้อตู้เก็บ เสื้อผ้าที่เหมาะสม									5๐,๐๐๐ บาท	คุณศรีเพ็ญ ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายซ่อมบำรุง
	4. เพิ่มวันเปิดคลินิก นอกเวลาราชการ									-	บุคลากรห้อง MRI
	5. ใช้ Application ใน smart phone เพื่อ เรียก Taxi ให้กับผู้มา รับบริการที่ต้องการ									-	ธุรการห้อง MRI
	6. ประเมินผลความ พึงพอใจของผู้มารับ บริการและแพทย์ผู้ส่ง ตรวจ รวมถึงวิเคราะห์ ปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน									4,000 บาท	บุคลากรห้อง MRI หน่วยตรวจสอบสิทธิ์ ฝ่ายการเงิน

งบประมาณ

๑.	การประชุมเพื่อจัดทำกระบวนการทำงานใหม่	๒,๕๐๐ บาท
๒.	การสร้างห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าและซื้อตู้เก็บเสื้อผ้า	๕๐,๐๐๐ บาท
๓.	การส่งบุคลากรไปรับการอบรมเพิ่มเติม	๔๐,๐๐๐ บาท
๔.	การประชุมเพื่อประเมินผล	๔,๐๐๐ บาท
	รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	๙๖,๕๐๐ บาท

(เก้าอี้หมอนหกพันห้าร้อยบาทถ้วน)

หมายเหตุ โครงการนอกเวลาราชการ MRI เป็นโครงการเดิมที่เคยได้รับการอนุมัติแล้ว

ระยะเวลาดำเนินการ

มกราคม – กันยายน 2560 ดังแสดงในขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติการ (โดยคาดเวลาในการรื้อถอน MRI เครื่องเก่าและติดตั้ง MRI เครื่องใหม่ ประมาณเมษายน – พฤษภาคม 2560)

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

การจัดระดับความสำคัญของปัญหา

หัวข้อปัญหา	ความเป็นไปได้				ความรุนแรง				ความถี่				คะแนน
	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	๑	๒	๓	๔	
การประสานงานกับหน่วยตรวจสอบสิทธิ์			✓					✓			✓		๓๖
การประสานงานกับฝ่ายการเงิน			✓					✓			✓		๓๖
บุคลากรไม่ได้ไปรับการอบรมเพิ่มเติม		✓						✓		✓			๑๖

ตารางวิเคราะห์ข้อบกพร่องและผลกระทบจากกระบวนการ (Failure mode and effect analysis)

Process : การประสานงานกับหน่วยตรวจสอบสิทธิ์และฝ่ายการเงิน							
Failure mode	Failure cause	Failure effect	Rating			RPN	แนวทางปฏิบัติ การลดอุบัติเหตุ
			O	D	S		
หน่วยตรวจสอบสิทธิ์ ไม่ได้รับการ ประสานงาน	- ไม่ได้รับการ ยืนยันจากผู้ป่วย ก่อนวันตรวจ	- ผู้มารับบริการ ไม่ได้รับการ ตรวจสอบสิทธิ์ ก่อนวันตรวจ - การตรวจสอบ สิทธิ์ไม่ถูกต้อง	๔	๘	๑๐	๓๒๐	- เจ้าหน้าที่ธุรการโทรศัพท์ยืนยัน การมารับการตรวจของผู้ป่วยก่อน วันตรวจ - เจ้าหน้าที่ของห้องตรวจ MRI ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของ หน่วยตรวจสอบสิทธิ์ก่อนวันตรวจ
ฝ่ายการเงินมีบุคลากร ไม่เพียงพอ	- มีภาระงานมาก - บุคลากรไม่ สะดวกในเวลา ที่ตกลงกัน	- ไม่มีเจ้าหน้าที่ ของฝ่ายการเงิน มารับเงินที่ห้อง ตรวจ MRI	๔	๘	๘	๒๕๖	- เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบสิทธิ์ ของผู้มารับบริการก่อนวันตรวจ - เจ้าหน้าที่ของห้องตรวจ MRI ประสานงานกับฝ่ายการเงิน

Process : บุคลากรไม่ได้ไปรับการอบรมเพิ่มเติม							
Failure mode	Failure cause	Failure effect	Rating			RPN	แนวทางปฏิบัติ การลดอุบัติเหตุกรณีล้มเหลว
			O	D	S		
หาสถานที่ไปฝึกอบรมเพิ่มเติมไม่ได้	- ไม่ได้ศึกษาหาสถานที่ที่มีการอบรมด้านนั้น - สถานที่ที่รับฝึกอบรมไม่สะดวกในการรับบุคลากรในช่วงเวลาที่ต้องการ	- ขาดโอกาสในการฝึกอบรม - ไม่มีความรู้และทักษะในงานที่เพิ่มขึ้น	๒	๑	๑๐	๒๐	- ศึกษาหาสถานที่ที่มีการอบรมด้านที่ต้องการและติดต่อประสานงานล่วงหน้า - เลือกสถานที่ฝึกอบรมที่มีการประสานงานระหว่างผู้บริหาร หรือผู้เข้าฝึกอบรมอยู่แล้ว
สถานที่รับฝึกอบรมต้องการการสนับสนุนค่าใช้จ่ายเกินกว่าที่คาดไว้	- ไม่สามารถขออนุมัติงบประมาณในการไปฝึกอบรมได้	- ขาดโอกาสในการฝึกอบรม - ไม่มีความรู้และทักษะในงานที่เพิ่มขึ้น	๒	๑	๑๐	๒๐	- ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมของบุคลากร - ศึกษาหาสถานที่ที่มีการอบรมด้านที่ต้องการและติดต่อประสานงานล่วงหน้า - เลือกสถานที่ฝึกอบรมที่มีการประสานงานระหว่างผู้บริหาร หรือผู้เข้าฝึกอบรมอยู่แล้ว
บุคลากรไม่ได้ไปอบรมเพิ่มเติม	- มีภาระงานในกลุ่มงานรังสีวิทยามาก - สถานที่ที่รับฝึกอบรมไม่สะดวกในการรับบุคลากรในช่วงเวลาที่ต้องการ - บุคลากรไม่สะดวกในเวลาที่มีการจัดอบรม	- ขาดโอกาสในการฝึกอบรม - ไม่มีความรู้และทักษะในงานที่เพิ่มขึ้น	๒	๑	๑๐	๒๐	- ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมของบุคลากร - ติดต่อประสานงานล่วงหน้ากับสถาบันที่จะไปรับการอบรมเพื่อให้ได้เวลาที่สะดวกสำหรับทั้งสองฝ่าย - เพื่อนร่วมงานในกลุ่มงานรังสีวิทยาช่วยเหลือเกื้อกูลกันเพื่อให้บุคลากรของห้องตรวจ MRI ได้เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม

การประเมินผล

ตัวชี้วัดที่ ๑ การบริการที่ห้องตรวจ MRI เป็นแบบ One Stop Service

รายการ	รายละเอียด
ชื่อตัวชี้วัด	การบริการที่ห้องตรวจ MRI เป็นแบบ One Stop Service
เป้าหมาย	การบริการที่ห้องตรวจ MRI เป็นแบบ One Stop Service ในวันที่มีการตรวจ MRI ผู้มารับบริการมาที่ห้องตรวจ MRI ที่เดียว ไม่ต้องเดินไปมาระหว่างอาคารหลักของโรงพยาบาล กับห้องตรวจ MRI
เครื่องมือ	ผู้มารับบริการที่ห้องตรวจ MRI
วิธีการเก็บข้อมูล	ธุรการของห้องตรวจ MRI บันทึกข้อมูลผู้มารับบริการทุกรายที่มาตรวจ MRI โดยไม่ต้องไปติดต่อที่อาคารหลักของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการตรวจ MRI
การวิเคราะห์	-

ตัวชี้วัดที่ ๒ ห้องตรวจ MRI สามารถให้บริการการตรวจ MRI ครอบคลุมการตรวจทุกอวัยวะ

รายการ	รายละเอียด
ชื่อตัวชี้วัด	ห้องตรวจ MRI สามารถให้บริการการตรวจ MRI ครอบคลุมการตรวจทุกอวัยวะ
เป้าหมาย	ห้องตรวจ MRI สามารถให้บริการการตรวจ MRI ได้ทุกการตรวจ
เครื่องมือ	บุคลากรที่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้าน Cardiac MRI และ Breast MRI
วิธีการเก็บข้อมูล	ธุรการของห้องตรวจ MRI บันทึกข้อมูลบุคลากรที่เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม ธุรการของห้องตรวจ MRI บันทึกข้อมูลผู้มาตรวจ MRI แยกตามอวัยวะต่างๆ
การวิเคราะห์	-

ตัวชี้วัดที่ ๓ อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องตรวจ MRI ระดับมากและมากที่สุด

รายการ	รายละเอียด
ชื่อตัวชี้วัด	อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องตรวจ MRI อยู่ในระดับมากและมากที่สุด
เป้าหมาย	อย่างน้อยร้อยละ ๘๐
เครื่องมือ	แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการของห้องตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง (ภาคผนวกที่ ๒)
วิธีการเก็บข้อมูล	เก็บข้อมูลจาก แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการของห้องตรวจ MRI โดยดูจากคำตอบ เรื่องความพึงพอใจโดยรวม (แบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ข้อ ๙)
การวิเคราะห์	ตัวตั้ง $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด}}{100}$ ตัวหาร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความพึงพอใจทั้งหมด

ตัวชี้วัดที่ ๔ อัตราความพอใจของแพทย์ผู้ส่งตรวจ MRI ระดับมากและมากที่สุด

รายการ	รายละเอียด
ชื่อตัวชี้วัด	อัตราความพอใจของแพทย์ผู้ส่งตรวจ MRI ระดับมากและมากที่สุด
เป้าหมาย	อย่างน้อยร้อยละ ๘๐
เครื่องมือ	แบบสอบถามความพอใจต่อการส่งตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง (ภาคผนวกที่ ๓)
วิธีการเก็บข้อมูล	เก็บข้อมูลจาก แบบสอบถามความพอใจต่อการส่งตรวจ MRI โดยดูจากคำตอบเรื่องความพอใจโดยรวม (แบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ข้อ ๗)
การวิเคราะห์	$\frac{\text{ตัวตั้ง}}{\text{ตัวหาร}} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความพอใจในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้คะแนนความพอใจทั้งหมด}}$

ข้อเสนอแนะ

การบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาการบริการของห้องตรวจ MRI ต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหาร ที่เห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงนี้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ช่วยผลักดันให้บุคลากรทุกส่วนของโรงพยาบาลเห็นความสำคัญ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจ และการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้ประสบผลสำเร็จอย่างราบรื่นตามความคาดหวัง

บรรณานุกรม

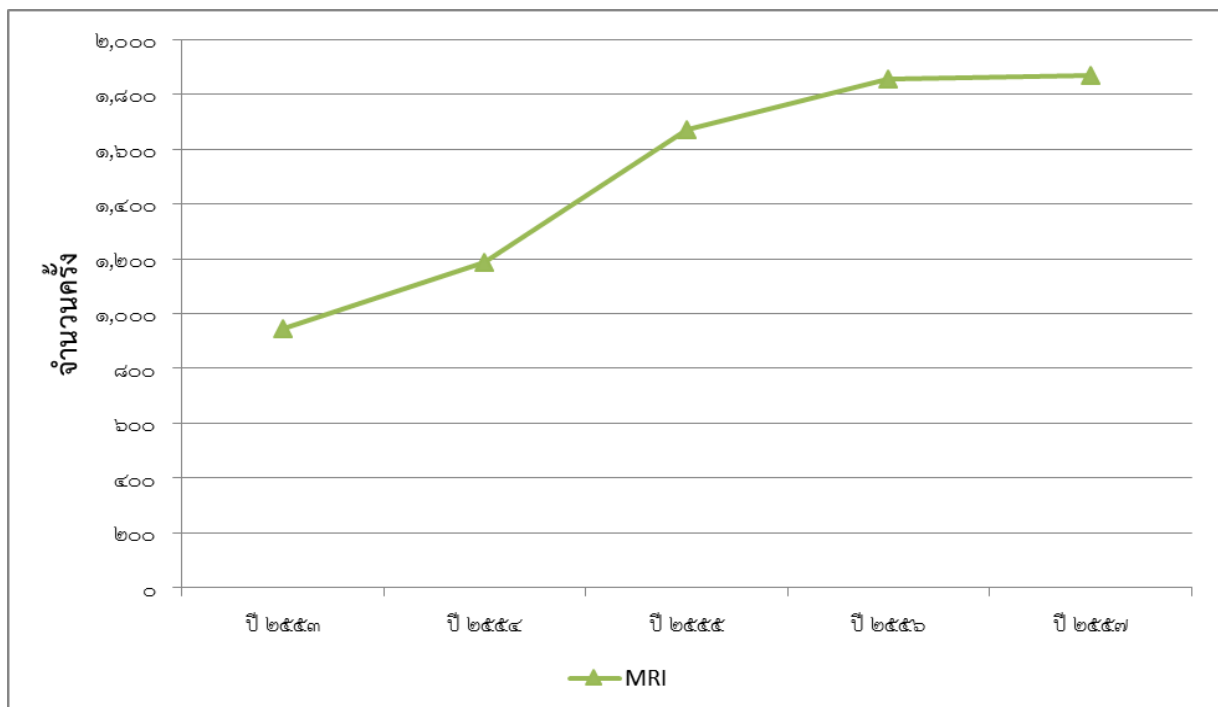
1. Strategic Planning and SWOT Analysis. Chapter 5 in Essentials of Strategic Planning in Healthcare. Jeffrey P. Harrison. Health Administration Press, 2010.
2. SWOT Analysis : Strategy skills. www.free-management-ebooks.com 2013.

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ ๑ ตารางและแผนภูมิแสดงปริมาณงานการตรวจทางรังสีวิทยา โรงพยาบาลกลาง

	ปี ๒๕๕๓	ปี ๒๕๕๔	ปี ๒๕๕๕	ปี ๒๕๕๖	ปี ๒๕๕๗	อัตราเพิ่ม ใน ๕ ปี
General Radiograph	๔๕,๘๔๙	๕๒,๕๓๒	๕๓,๐๒๓	๕๑,๘๓๙	๕๕,๑๑๘	๒๐%
Ultrasonography (US)	๒,๘๗๒	๓,๕๑๙	๓,๕๑๗	๓,๖๙๐	๓,๘๓๐	๓๓%
Computed Tomography (CT)	๑,๒๘๔	๓,๐๘๖	๓,๖๑๐	๔,๒๕๙	๔,๗๗๗	๒๗๒%
Magnetic Resonance Imaging (MRI)	๙๔๖	๑,๑๘๕	๑,๖๗๑	๑,๘๕๖	๑,๘๖๙	๙๘%
Fluoroscopy	๑,๐๔๓	๑,๐๑๙	๑,๐๔๔	๘๖๐	๖๕๖	- ๓๗%
Mammography	๑,๑๖๔	๑,๒๖๗	๑,๒๓๓	๑,๕๘๓	๑,๔๗๐	๒๖%
Dental CT	-	-	-	๒๖๐	๑,๖๗๓	-
Bone densitometry (BMD)	๑,๕๒๓	๑,๖๙๔	๑,๒๐๙	๑,๒๔๐	๑,๒๕๒	- ๑๘%
Single-photon Emission Computed Tomography (SPECT)	๑๒๐	๒๘๗	๒๙๒	๔๕๑	๖๕๒	๔๔๓%
Total	๕๔,๘๐๑	๖๔,๕๘๙	๖๕,๕๙๙	๖๖,๐๓๘	๗๑,๒๙๗	๓๐%

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงปริมาณงานการตรวจทางรังสีวิทยา โรงพยาบาลกลาง ปี ๒๕๕๓ - ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงปริมาณการตรวจ MRI ของโรงพยาบาลกลาง ปี 2553 - ๒๕๕๗

ภาคผนวกที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการของห้องตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง

แบบสอบถามความพึงพอใจการบริการของห้องตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการของเราเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ใส่เครื่องหมาย ในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

เพศ ชาย หญิง อายุ.....ปี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ความคิดเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. แพทย์และพยาบาล ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ					
๒. เจ้าหน้าที่อื่นๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ					
๓. บุคลากรในหน่วยงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
๔. บริการด้วยความเต็มใจ กระจ่างหรือร้อน					
๕. อำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
๖. ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว					
๗. ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า					
๘. บริเวณพักคอยและบริการเครื่องดื่ม					
๙. ความพึงพอใจโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวกที่ ๓ แบบสอบถามความพอใจต่อการส่งตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง

แบบสอบถามความพอใจต่อการส่งตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการของเราเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ใส่เครื่องหมาย ในช่อง และเติมข้อความให้สมบูรณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. แพทย์สาขา

- อายุรกรรม กุมารเวชกรรม สูตินรีเวชกรรม
- ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก อุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- จักษุ โสตศอนาสิก เวชกรรมฟื้นฟู
- วิทยุณิเวศวิทยา รังสีวิทยา แพทย์ทั่วไป

๔. แพทย์ประจำโรงพยาบาล

- กลาง ตากสิน เจริญกรุงประชารักษ์
- หลวงพ่อทวีศักดิ์ฯ เวชการุณย์รัศมี ราชพิพัฒน์
- ลาดกระบัง สิรินคร บางขุนเทียน
- อื่น โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพอใจต่อการส่งตรวจ MRI โรงพยาบาลกลาง

ความคิดเห็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. ระยะเวลานัดตรวจ					
๒. ครอบคลุมอวัยวะส่วนที่ต้องการตรวจ					
๓. การประสานงานกับห้องตรวจ MRI					
๔. ระยะเวลารับผลตรวจ					
๕. ความถูกต้องของการแปลผลตรวจ					
๖. ปฏิบัติการของผู้ป่วยต่อการตรวจ MRI					
๗. ความพึงพอใจโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ นางสาวพัชนี โอเจริญ
วันเดือนปีเกิด ๑๔ กันยายน ๒๕๑๗
ตำแหน่งหน้าที่การงาน นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน โรงพยาบาลกลาง เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 ระดับแพทยศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. ๒๕๔๖ ระดับวุฒิบัตร สาขารังสีวิทยาวิวินิจฉัย จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติรับราชการ

พ.ศ. ๒๕๔๖ ตำแหน่ง นายแพทย์ ๕ หน่วยงาน กลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลกลาง
พ.ศ. ๒๕๕๓ ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ หน่วยงาน กลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลกลาง

ผลงาน

- การวินิจฉัยแยกโรคเนื่องอกกับการติดเชื้อของสันหลังด้วยคลื่นสะท้อนในสนามแม่เหล็ก
พิมพ์ในจุฬาลงกรณ์เวชสาร ปีที่ ๕๔ ฉบับที่ ๒ มีนาคม - เมษายน 2553
- ความผิดปกติที่พบโดยบังเอิญจากการตรวจกระดูกสันหลังส่วนเอวโดยคลื่นสะท้อนในสนามแม่เหล็กที่
โรงพยาบาลกลาง พิมพ์ในจุฬาลงกรณ์เวชสาร ปีที่ ๕๗ ฉบับที่ ๖ พฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๕๖