

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง จัดทำระบบการให้บริการตรวจสุขภาพ
ในคลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

จัดทำโดย นางสาวดวงจันทร์ ชูริรัมย์
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
สังกัด โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๒
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.หัวข้อ จัดทำระบบการให้บริการตรวจสุขภาพในคลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

๒.ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและสุขภาพของประชากรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะวิถีชีวิตด้านสุขภาพ จากเดิมที่ส่วนใหญ่จะเป็นการเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อ เช่น โรคอุจจาระร่วง เปลี่ยนแปลงเป็นการเจ็บป่วยด้วยโรคที่เกิดจากพฤติกรรมด้านสุขภาพที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดโรคไม่ติดต่อ (NCD) เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจและโรคมะเร็ง เป็นต้น จากข้อมูลองค์การอนามัยโลกพบว่าหนึ่งในสามของวัยผู้ใหญ่ทั่วโลกมีภาวะความดันโลหิตสูงเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดโรคหลอดเลือดสมองตีบ (Stroke) โรคหลอดเลือดหัวใจ และโรคเบาหวาน โดยเฉพาะในประเทศที่มีรายได้ค่อนข้างต่ำ จนถึงปานกลาง คาดว่าในปีพ.ศ. ๒๕๖๘ ประชากรวัยผู้ใหญ่ทั่วโลกจะป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูงประมาณ ๑.๕๖ พันล้านคน ในประเทศไทยสถานการณ์โรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานมีแนวโน้มของอัตราป่วยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งตัวผู้ป่วย ครอบครัว สังคม และประเทศ ผลกระทบที่เกิดจากการเจ็บป่วยของประชาชนจากการเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อนั้นส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และส่งผลกระทบต่อเรื่องเศรษฐกิจ รายได้ ภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความเจ็บป่วยทั้งต่อตนเอง ครอบครัวและประเทศชาติอีกด้วย จะเห็นได้ว่าโรคเรื้อรังที่เกิดขึ้นมีผลกระทบหลายด้าน และประชากรส่วนใหญ่ที่เกิดการเจ็บป่วยและเสียชีวิตด้วยโรคไม่ติดต่อ ซึ่งโรคไม่ติดตอดังกล่าวมักพบในประชากรวัยทำงานที่มีพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่เหมาะสม และมักไม่มีเวลาในการไปตรวจสุขภาพเพื่อคัดกรองโรค ประชากรวัยทำงาน (อายุ ๑๙ - ๕๙ ปี) เป็นกลุ่มที่เป็นกำลังสำคัญของครอบครัวและประเทศชาติ แต่เป็นประชากรกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะมีความเสี่ยงในเรื่องของการเจ็บป่วยเพิ่มรวดเร็วกว่าประชากรกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากเป็นวัยทำงานที่เข้าถึงการใช้บริการตรวจสุขภาพเพื่อคัดกรองโรคได้น้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ

การตรวจสุขภาพประจำปีเป็นการคัดกรองและค้นหาการเจ็บป่วยเบื้องต้น ตลอดจนเป็นการค้นหาโรคระดับความรุนแรง และความเสี่ยงของการเจ็บป่วย ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงสภาวะสุขภาพของตนเอง เพื่อป้องกันการเจ็บป่วยรวมทั้งความรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งถ้าหากได้มีการตรวจคัดกรองและพบการเจ็บป่วย ก็จะทำให้ได้รับการรักษาที่รวดเร็วก่อนเกิดภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงขึ้น การจัดระบบบริการตรวจสุขภาพที่เป็นระบบของโรงพยาบาล การประสานให้มีการตรวจสุขภาพร่วมกับสิทธิการตรวจสุขภาพประจำปีของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญในการตรวจสุขภาพประจำปี เพิ่มความพึงพอใจในระบบบริการ และเพิ่มการเข้าถึงระบบบริการของประชาชนให้มากขึ้น

จากแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ด้านที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและหุ่นตัวต่อวิกฤตการณ์ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี โดยได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว และคัดกรองปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ โดยการตรวจสุขภาพประจำปีตามนโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานครในมิติ “สุขภาพดี” อันได้แก่ การดูแลสุขภาพเชิงรุก ปรับปรุงระบบบริหารจัดการสุขภาพ ส่งเสริมกลไกภาคประชาชนสุขภาพดี

ทางโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ได้สนองตอบนโยบายการเป็นเมืองสุขภาพดี โดยมีการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีที่คลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โดยมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพให้ประชาชนได้เลือกตรวจตามความเหมาะสมกับอายุแต่ละช่วงวัยที่คลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ซึ่งเปิดดำเนินการมาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนให้ความสนใจเข้ารับบริการตรวจสุขภาพเป็นจำนวนมาก จากสถิติการตรวจสุขภาพประจำปี ๒๕๖๕ ตามโปรแกรมตรวจสุขภาพของผู้รับบริการโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ พบว่ามีผู้มาใช้บริการจำนวนเฉลี่ยวันละ ๑๕ - ๒๐ คน

หลังจากได้รับการตรวจเจาะเลือดทางห้องปฏิบัติการแล้ว ผู้รับบริการต้องนั่งรอผลตรวจทางห้องปฏิบัติการเฉลี่ย ๒ - ๔ ชั่วโมง ทำให้ผู้รับบริการต้องนั่งรอฟังผลตรวจที่โรงพยาบาลนานเกินความจำเป็น และหากเป็นการตรวจชั้นสูตรโรคบางรายการต้องใช้เวลารอคอยผล ๓ - ๗ วัน เนื่องจากเป็นการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ต้องส่งตรวจนอกโรงพยาบาล ผู้ป่วยต้องเดินทางกลับมาฟังผลที่โรงพยาบาลอีกครั้ง ทำให้เกิดการมาโรงพยาบาลซ้ำซ้อน สูญเสียเวลาและเกิดความไม่พึงพอใจ

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและลดความแออัดของผู้รับบริการในการรอคอยการฟังผลการตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาล จึงได้จัดทำระบบการตรวจสุขภาพโดยการนัดหมายออนไลน์หรือ walk in โดยสามารถสอบถามแพคเกจการตรวจสุขภาพประเภทต่าง ๆ และแนวทางการปฏิบัติตัวก่อนเข้ารับการตรวจสุขภาพเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเตรียมตัวรับการตรวจ รวมถึงเพิ่มทางเลือกในการรายงานผลการตรวจให้กับผู้เข้ารับบริการผ่านช่องทาง Telemedicine โดยแพทย์ และสามารถเลือกรับผลการตรวจทางอีเมล ส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือรับเป็นเอกสารฉบับสมบูรณ์ด้วยตัวเองที่โรงพยาบาลในวันนัดฟังผลการตรวจสุขภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้คลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์มีระบบการทำงานที่กระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง และให้บริการประชาชนได้เต็มศักยภาพ

๓.๒ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบระบบการทำงานแบบใหม่ และให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง

๓.๓ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำแนวทางระบบการให้บริการตรวจสุขภาพของคลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ จำนวน ๑ แนวทาง ภายในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖

๔.๒ ประชุมชี้แจงแนวทางที่ได้รับอนุมัติแล้วแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในทีมตรวจสุขภาพภายใน ๒ เดือน

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนำมาใช้ในการทำรายงานครั้งนี้ ดังนี้

๕.๑ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์องค์การหรือหน่วยงานในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที้อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อของข้อความที่มีความหมายดังนี้

Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ เป็นปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งหรือเป็นจุดแข็งขององค์กรที่จะไปสู่การได้เปรียบคู่แข่งขึ้นเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน

Weakness หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความอ่อนแอหรือเป็นจุดอ่อน นำไปสู่การเสียเปรียบคู่แข่ง เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน จะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นให้ได้

Opportunity หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้ เป็นปัจจัยต่าง ๆ ภายนอกองค์กรที่เอื้อประโยชน์ให้สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนา หรือทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

Threats หมายถึง อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยภายนอกที่คุกคามการดำเนินการขององค์กร เป็นอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานไม่สะดวก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมใน ๔ ลักษณะข้างต้น แบ่งออกได้เป็น ๒ กลุ่ม คือ

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) คือ การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ในภายในองค์กร และองค์กรสามารถควบคุมได้ (Controllable Factors) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน แบ่งออกเป็น การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน ผู้วิเคราะห์จำเป็นต้องพิจารณาให้เห็นชัดเจนว่า ปัจจัยใดบ้างที่เป็นจุดแข็ง ซึ่งหมายถึงข้อได้เปรียบขององค์กร ปัจจัยใดบ้างที่เป็นจุดอ่อน ซึ่งเป็นข้อเสียเปรียบ พร้อมกับพิจารณาว่าปัจจัยเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรได้บ้าง

- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ (Uncontrollable Factors) อาทิ ปัจจัยมหภาค ได้แก่ ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม เทคโนโลยี และปัจจัยระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังหมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการแข่งขัน ได้แก่ ลูกค้า ผู้ที่เข้ามาใหม่ในอุตสาหกรรม สินค้าทดแทน ผู้ขายวัตถุดิบ และคู่แข่ง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจำแนกได้เป็น โอกาสและอุปสรรค ผู้วิเคราะห์จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้เห็นชัดเจนว่าปัจจัยใดที่เป็นโอกาสสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กร ปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรคทำให้องค์กรเสียเปรียบ และปัจจัยเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรได้บ้าง

๕.๑.๑ ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ และการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

๕.๑.๒ ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้าง ด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อม หรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มีน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหารคน เงิน วัสดุ การจัดการ รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร เพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

๒) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรค ทาง การดำเนินงานขององค์กร ที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางการเมือง และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี

ที่สามารถส่งผลกระทบต่อระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่ง พร้อมทั้งจะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

๓) ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมิน สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว จะใช้หลัก TOWS โดยให้นำจุดแข็ง - จุดอ่อน ภายใน มาเปรียบเทียบกับโอกาส - อุปสรรค จากภายนอก เพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใด และภายใต้สถานการณ์เช่นนั้นองค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ จับคู่สถานการณ์ภายในและสถานการณ์ภายนอกวิเคราะห์เป็น ๔ คู่ องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้

สถานการณ์ที่ ๑ (S+O) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้าง ปรับใช้ และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ ๒ (S+T) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้นแทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัว หรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

สถานการณ์ที่ ๓ (W+O) สถานการณ์องค์กรมีโอกาส เป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออก คือ กลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-Oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ ๔ (W+T) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุด คือ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

๕.๑.๓ ข้อดี - ข้อเสียของการทำ SWOT Analysis

ข้อดี เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนสำหรับผู้ที่นำ SWOT มาใช้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ด้านต่าง ๆ มากมาย เช่น การตัดสินใจเลือกเมื่อมีทางเลือกหลาย ๆ ทาง การกำหนดความสำคัญก่อน - หลังของเหตุการณ์ การบริหารความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้น การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการดำเนินการ การวิเคราะห์โครงการริเริ่มใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น การสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ เป็นต้น

ข้อเสีย ของการใช้ SWOT ก็มีอยู่ไม่น้อยเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความหลากหลายในการประยุกต์ใช้งาน โอกาสผิดพลาดเกิดจากคุณภาพของข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ ทักษะ ประสบการณ์ และความเข้าใจในความรู้พื้นฐานเทคนิค SWOT ของผู้วิเคราะห์ต้องทบทวน SWOT เป็นระยะ ๆ เพื่อตรวจสอบว่าเหตุการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานยังเหมือนเดิมหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้วหรือไม่

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ SWOT ของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สามารถนำแนวคิดการวิเคราะห์ SWOT มาวิเคราะห์ได้ดังนี้

SWOT Analysis	
จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
<p>๑. ผู้นำขององค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการระบบโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และการปรับใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับโรงพยาบาล</p> <p>๒. บุคลากรในโรงพยาบาลมีการประสานการทำงานกันอย่างเป็นทีม และสามารถปรับเปลี่ยนพัฒนาเพื่อความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>๓. บุคลากรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาด้านต่างๆ และเป็นบุคลากรที่มีความสามารถทำงานได้หลายหน้าที่</p> <p>๔. มีทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีงบประมาณให้ครอบคลุมทุกส่วนงานที่มีการพัฒนาเพื่อประชาชน</p> <p>๕. นโยบายการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกของโรงพยาบาล</p>	<p>๑. ที่ตั้งโรงพยาบาลอยู่ในซอย การเดินทางเข้ามารับบริการยังไม่มีความสะดวก หรือเดินทางผ่านได้โดยง่าย</p> <p>๒. แนวทางการตรวจสุขภาพของคลินิกตรวจสุขภาพยังไม่ชัดเจน</p>
โอกาส (Opportunity)	ภัยคุกคาม (Threats)
<p>๑. แผนยุทธศาสตร์ด้านเมืองสุขภาพดีจากแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี</p> <p>๒. นโยบายผู้ว่ากรุงเทพมหานคร ในมิติ “สุขภาพดี”</p> <p>๓. แอปพลิเคชัน หมอทอม. ที่ให้ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานแพทย์</p> <p>๔. ประชาชนสามารถใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้มากขึ้น</p>	<p>๑. สถานการณ์โควิด 19 หรือโรคอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน</p> <p>๒. ประชาชนในพื้นที่บางส่วนยังไม่ทราบข้อมูลการบริการ</p>

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน ผู้ศึกษาจึงใช้กลยุทธ์เชิงรุก (SO/ST) ดังนี้

จากการวิเคราะห์พบว่าโรงพยาบาลมีนโยบายส่งเสริมสุขภาพเชิงรุก มีบุคลากรที่ทำงานประสานกันเป็นทีม และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการให้เป็นระบบยิ่งขึ้น มีการสนับสนุนจากสำนักงานแพทย์ที่พัฒนาแอปพลิเคชัน หมอ กทม. ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรับบริการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้นและไม่ต้องเสียเวลารอฟังผลตรวจที่โรงพยาบาล เนื่องจากมีรูปแบบในการรับผลการตรวจสุขภาพที่หลากหลาย ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดในการจัดทำระบบการตรวจสุขภาพในคลินิกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ขึ้น เพื่อให้ประชาชนตระหนักเห็นความสำคัญในการดูแลสุขภาพตัวเอง โดยการพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์เชิงรุก

๕.๒ แนวคิดวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (Plan Do Check Action : PDCA)

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) ตามแนวคิดของเดมมิ่งปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากล (Deming in Mycoted, ๒๐๐๔) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่าวงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิ่งซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

๑. การวางแผน (Plan) หรือ P เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการบริหารคุณภาพ เพราะแผนจะกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยแผนจะอธิบายความจำเป็นและสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานในองค์กร ปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ หรือข้อบกพร่องขององค์กรให้หมดไปเพื่อองค์กรจะบรรลุความสำเร็จที่ต้องการ โดยมีแผนการสร้างคุณภาพ ๔ ขั้นตอน

๑) ตระหนักและกำหนดปัญหา สมาชิกในองค์กรประสานงานอย่างใกล้ชิดเพื่อระบุปัญหาอย่างที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

๒) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินการหรือหาสาเหตุของปัญหา ควรวางแผนการดำเนินงานเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน

๓) อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุ ความบกพร่อง และระดมความคิดเพื่อทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

๔) เลือกวิธีแก้ปัญหาและปรับปรุงดำเนินงาน ร่วมกันวิเคราะห์วิจารณ์ทางเลือกต่าง ๆ ที่ถูกระดมความคิดหรือทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติม กำหนดทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมมากกว่าเดิม

๒. การปฏิบัติ (DO) D นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปวางแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การตรวจสอบ (Check) หรือ C ติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานที่ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบผลงานที่ทำงานก่อนการปฏิบัติงานว่าแตกต่างกันเพียงใด เพื่อทราบเป้าหมายและทำการศึกษวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำมาแก้ไขปรับปรุง

๔. การปรับปรุง (Action) หรือ A กำหนดมาตรฐานผลการดำเนินงานใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในอนาคตหรือทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทั้งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการ ปัญหาไม่ได้คาดหวัง และปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานจนได้รับผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายแล้วจึงจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในอนาคต และจัดทำงานเสนอต่อผู้บริหารและกลุ่มอื่น ๆ รับทราบ

จะเห็นว่าวงจร PDCA ไม่หยุดนิ่งหรือจบลงเมื่อหมุนครบรอบ แต่วงล้อ PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ โดยจะทำงานและแก้ไขปัญหาในระดับสูง ซ้ำซ้อนขึ้น ยากขึ้น เป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุดสอดคล้องกับปรัชญาของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) แต่อย่างไรก็ตามหัวใจและวิญญาณของ Deming ไม่ได้อยู่ที่ PDCA เท่านั้น แต่อยู่ในใจของคนทุกคนในองค์กร (Quality at Heart) พร้อมทั้งจะเปิดใจเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองหรือศักยภาพของตนเองอยู่ตลอดเวลา นั่นคือปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จอย่างแท้จริง

ประโยชน์ของ PDCA

๑. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานควรวางให้ครบ ๔ ชั้น ดังนี้

๑.๑ ชั้นการศึกษา คือการวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของผู้ใช้และผู้ให้บริการ ข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน

๑.๒ ชั้นเตรียมงาน คือการวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบบริการ แนวทางผลิตภัณฑ์ความพร้อมของบุคลากร สถานที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

๑.๓ ชั้นดำเนินงาน คือการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย เป็นต้น

๑.๔ ชั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้หรือให้บริการโดยใช้แบบประเมินสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง

๒. การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้นการปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้

๓. การตรวจสอบให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

๓.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

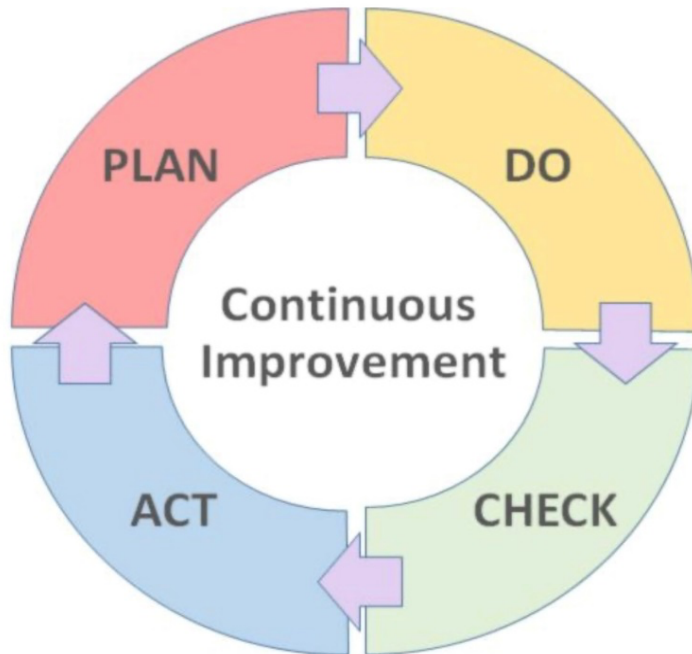
๓.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

๓.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

๓.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

๓.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

๔. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุง แก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น



การนำแนวคิดวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) มาใช้ในการพัฒนาการทำระบบตรวจสอบคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ

P : โดยการวางแผนศึกษาข้อมูลโปรแกรมการตรวจสอบคุณภาพต่างๆที่จำเป็นและเหมาะสมตามอายุและความเสี่ยง รวมถึงขั้นตอนระบบการให้บริการในแต่ละจุด

D : นำโปรแกรมการตรวจสอบคุณภาพต่าง ๆ และระบบมาดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ตรวจสอบดูว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคด้านใดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

C : ทบทวนรูปแบบโปรแกรมการตรวจสอบคุณภาพและขั้นตอนการให้บริการอยู่ในโรงพยาบาล นำมาปรับปรุงและจัดทำเพิ่มเติมให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ปรับแก้และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการประสานงานในการเข้ารับบริการในจุดต่างๆ

A : ปรับปรุงโปรแกรมการตรวจสอบคุณภาพและระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้และติดตามเป็นระยะๆ

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กิจกรรม	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖								หมายเหตุ
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑. จัดตั้งคณะทำงาน	↔								
๒. ประชุมวางแผนทีม/เตรียมระบบ		↔							
๓. ส่งเสนอผู้บริหารรับทราบโครงการ			↔						
๔. ดำเนินการตามแผนที่วางไว้				↔					
๕. กำกับติดตามและประเมินผล				↔					
๖. สรุปปัญหาและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปรับปรุง					↔				

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบสุขภาพ ผู้จัดทำรายงานได้วางแผนขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน (Plan)

เริ่มต้นด้วยการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในการจัดทำระบบโปรแกรมการตรวจสอบสุขภาพประเภทต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ในการพัฒนาให้มีความหลากหลายตรงกับความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมทุกเพศ ทุกช่วงอายุ จากนั้นทำการกำหนดขอบเขตของงาน จัดรูปแบบตารางดำเนินการ และจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบและเตรียมความพร้อม ได้แก่ ทีมผู้บริหาร องค์กรแพทย์/พยาบาลผู้รับผิดชอบคลินิก IT กลุ่มงานชั้นสูตรโรคกลาง และศูนย์ประกันสุขภาพ เพื่อดำเนินงานตามแผนที่วางไว้

ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติ (Do)

เมื่อได้ทำการศึกษา วางแผน และออกแบบระบบใหม่เรียบร้อยแล้ว จากนั้นเป็นขั้นตอนในการนิเทศงานกับทีมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น website, facebook, line OA ของโรงพยาบาล โดยมีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการลงทะเบียน/เลือกโปรแกรมการตรวจสอบสุขภาพ ได้ที่จุดบริการคลินิกตรวจสอบสุขภาพ การจองผ่านช่องทางออนไลน์ (Application หมอ กทม./ Line OA) หรือการจองผ่านช่องทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งรับทราบข้อมูลในการเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการตรวจสอบสุขภาพตามโปรแกรมที่เลือก

๒. เข้ารับการตรวจสอบสุขภาพตามโปรแกรมที่เลือกในวัน เวลาที่นัดหมาย และเก็บส่งตรวจส่งที่ห้องชั้นสูตรโรคกลาง

๓. แจ้งความประสงค์ในการรับฟังผลการตรวจสอบสุขภาพผ่านการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine) ผ่าน Application หมอ กทม. รับรายงานสรุปผลการตรวจสอบสุขภาพและใบรับรองแพทย์แบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องนั่งรอฟังผลตรวจที่โรงพยาบาล หรือสามารถเลือกมารับฟังการตรวจที่โรงพยาบาลด้วยตัวเอง โดยการออกไปนัดจากทางคลินิก

๔. ในกรณีแพทย์ใช้ระบบ Telemedicine เพื่อแจ้งผลการตรวจสุขภาพ กรณีที่ผลตรวจผิดปกติจำเป็นต้องได้รับการรักษา แพทย์สามารถส่งจ่ายยาและทางคลินิกดำเนินการจัดส่งยาให้กับผู้รับบริการได้เลย

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ (Check)

หลังจากได้การทดสอบการใช้งานตามระบบที่วางไว้ เพื่อหาข้อผิดพลาด ตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขปรับปรุงให้ระบบบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งติดตามประเมินความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ ๔ การดำเนินงานให้เหมาะสม (Action)

หลังจากมีการตรวจสอบการใช้งานเรียบร้อยแล้ว หากเป็นไปตามแผนที่วางไว้จึงกำหนดมาตรฐานและแนวทางในการนำระบบไปใช้ กำกับติดตามและประเมินผล สรุปผลเพื่อรายงานต่อผู้บริหารโรงพยาบาล

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- ๗.๑ มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ
- ๗.๒ ลดความแออัดในการรอผลการตรวจที่โรงพยาบาล

๘. งบประมาณ

- ๘.๑ การออกแบบโปรแกรมประชาสัมพันธ์โปรแกรมตรวจสุขภาพโดยฝ่ายเวชนิทัศน์
- ๘.๒ การพิมพ์โบรชัวร์โปรแกรมตรวจสุขภาพขนาด A๕ แบบ ๒ หน้า ใบละ ๔ บาท
- ๘.๓ งบประมาณในการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ๕๐ บาท/ครั้ง ประมาณวันละ ๑๐ ราย/วัน
- ๘.๔ การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook / Line OA ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

- ๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output)
 - ๑) จัดทำแนวทางปรับปรุงระบบให้บริการคลินิกตรวจสุขภาพ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ๑ แนวทาง
 - ๒) ร้อยละของผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางใหม่ร้อยละ ๙๐
- ๙.๒ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ (Outcome)
 - ๑) ผู้รับบริการที่มารับการตรวจสุขภาพมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐
- ๙.๓ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
 - ๑) เก็บสถิติจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกตรวจสุขภาพ เป็นระยะเวลา ๑ ปี
 - ๒) สสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มารับบริการ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ
 - ๓) วิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาการรอคอยการตรวจของผู้รับบริการ(ดึงข้อมูลจากระบบเวชสถิติ)

เพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๑๐. ข้อเสนอแนะ

- ๑๐.๑ ส่งเสริมให้มียุทธศาสตร์การตรวจสุขภาพประจำปีพร้อมสิทธิขั้นพื้นฐานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกให้ประชากรตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลสุขภาพของตนเอง
- ๑๐.๒ ทีมตรวจสุขภาพประจำปี ควรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาร่วมดำเนินงาน เช่น นักโภชนาการ นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น
- ๑๐.๓ ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีเชิงรุกในสถานปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน