

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการจัดทำบัตรเวชระเบียน
ผู้ป่วยใหม่แบบ Online ของศูนย์บริการสาธารณสุข
๔๑ คลองเตย

จัดทำโดย นายวสันต์ เจริญผล
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย สำนักอนามัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร
มหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาและพัฒนาระบบการจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยรายใหม่
ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย ให้สามารถช่วยลดระยะเวลาการทำประวัติเวชระเบียนผู้ป่วย
รายใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณอาจารย์อรรถกฤษณ์ พรไชยะ ผู้อำนวยการกองอัตรากำลัง
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำ
ในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้จะเป็น
ประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นายวสันต์ เจริญผล

ผู้จัดทำ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน	๒
- ทฤษฎีกลยุทธ์ ๗S ของ Mckinsey	๒
- ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Analysis)	๓
- ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)	๓
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๙
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๑
งบประมาณ	๑๑
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๑
ข้อเสนอแนะ	๑๒
บรรณานุกรม	๑๓

๑. การพัฒนาระบบการจัดทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่แบบ Online ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย

๒. หลักการและเหตุผล

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านมหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๖ ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย กำหนดเป้าหมายที่ ๑.๖.๓ ให้คนกรุงเทพมหานครทุกคน มีโอกาสได้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เท่าเทียม มีคุณภาพ และมาตรฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยบริการ ระดับปฐมภูมิ รับผิดชอบพื้นที่แขวงคลองเตย เขตคลองเตย มีภาระหน้าที่ในการให้บริการ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข ครอบคลุมทั้งบทบาทด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การบำบัด การรักษาพยาบาล การช่วยฟื้นฟูสุขภาพ โดยในแต่ละวันมีผู้ป่วยมารับการตรวจรักษาโรค ทั่วไป ตรวจรักษาในคลินิกพิเศษต่างๆ เช่น คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกแพทย์แผนไทย คลินิกยาเสพติด และมารับบริการตรวจรักษาทางทันตกรรม ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไม่ต่ำกว่า ๑๕๐ ราย เป็นผู้ป่วยรายใหม่ ประมาณ ๔๐-๕๐ ราย

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย มีระบบการซักประวัติผู้ป่วยรายใหม่โดยให้ผู้ป่วยรายใหม่กรอกประวัติในแบบฟอร์มที่ทางศูนย์ฯ ได้เตรียมไว้ที่ห้องเวชระเบียน ซึ่งโดยปกติใช้เวลา ในการกรอกประวัติประมาณ ๔-๕ นาที แล้วให้ผู้ป่วยนำไปซักประวัติติดเลขลำดับคิวส่งเจ้าหน้าที่ ห้องเวชระเบียนบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องใช้เวลาก่อประมาณ ๕ นาทีต่อราย รวมใช้เวลาโดยประมาณ ๑๐ นาทีต่อผู้ป่วยรายใหม่ ๑ ราย แต่หากเป็นผู้ป่วยรายใหม่ที่ไม่สามารถเขียน หนังสือได้ เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนก็ต้องใช้เวลาเพิ่มในการซักประวัติผู้ป่วยที่หน้าเคาเตอร์ ทำให้ใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการให้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้เสนอผลงานจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบการจัดทำบัตร เวชระเบียนผู้ป่วยรายใหม่ ให้ผู้ป่วยที่ใช้โทรศัพท์มือถือที่มีระบบอินเทอร์เน็ต สามารถกรอกประวัติ ตนเองในแบบฟอร์มที่ทางศูนย์ฯ จะพัฒนาและนำไปวางไว้บนหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ฯ โดยให้ผู้ป่วยราย ใหม่ที่จะมารับบริการสามารถกรอกประวัติส่วนตัวพร้อมแจ้งกำหนดวันที่จะมารับบริการและส่งข้อมูลให้ ทางศูนย์ฯ ผ่านหน้าเว็บไซต์ของศูนย์ฯ เพื่อทางศูนย์ฯ จะได้จัดพิมพ์ข้อมูลเตรียมไว้ในวันที่ผู้ป่วยจะมา รับบริการ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการให้บริการและทำให้ผู้ป่วยมีความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้การทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และเป็นการ ให้บริการเชิงรุกสำหรับประชาชน

๓.๒ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยรายใหม่

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำระบบประวัติผู้ป่วยด้วยระบบ Online ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

๔.๒ จัดทำแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยใหม่ขึ้นระบบ Online บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ได้ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๒

๔.๓ พัฒนาแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยใหม่บนโทรศัพท์มือถือให้เชื่อมต่อกับระบบเวชระเบียนของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตยได้ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๒

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ผู้จัดทำรายงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์องค์กรโดยลำดับ ดังนี้

๕.๑ ทฤษฎีกลยุทธ์ ๗s ของ McKinsey

กลยุทธ์ ๗s McKinsey หรือกรอบแนวคิดที่ใช้พิจารณาและวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร และยังเป็นแนวคิดที่ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ๗ ประการ ซึ่งได้แก่

๑. กลยุทธ์ (Strategy) คือ การวางแผนกิจกรรมภายในองค์กร โดยให้แผนที่วางขึ้นมานั้นได้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีขีดความสามารถเหนือคู่แข่ง

๒. โครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม

๓. สไตล์ (Style) สไตล์ในการทำงานของผู้บริหารนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กร มากกว่าคำพูดของผู้บริหาร

๔. ระบบ (System) เป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการระบบการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบการวางแผน ระบบงบประมาณ ระบบการควบคุม ระบบการจัดซื้อ ระบบในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ระบบในการฝึกอบรม ตลอดจนระบบในการจ่ายผลตอบแทน

๕. บุคลากร (Staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

๖. ทักษะ (Skill) เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด

๗. ค่านิยม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

องค์ประกอบของ ๗s McKinsey มีลักษณะที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ ส่วนที่จับต้องได้ สามารถนำมาประยุกต์ลอกเลียนแบบหรือปรับใช้ได้ ส่วนลักษณะที่ ๒ ไม่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ วิธีคิดของคน วัฒนธรรมของแต่ละองค์กร และทักษะในการทำงาน

รูปแบบแนวคิด ๗s McKinsey เป็นการวิเคราะห์ที่สามารถนำมาใช้ได้หลากหลาย สถานการณ์ อาทิเช่น ใช้ในส่วนของ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ตรวจสอบปัจจัยภายในที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต จัดเพิ่มหรือลดหน่วยงานที่จำเป็นเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงใช้ในการกำหนดวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้กลยุทธ์นำเสนอ เป็นการปรับกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นว่าค่านิยมที่กำหนดนี้เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทุกองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กร

สรุป ๗s McKinsey ก็คือกรอบแนวคิดพื้นฐานที่นำมาใช้วิเคราะห์ตัวแปรทั้ง ๗ ประการซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยนำผลการวิเคราะห์มากำหนดกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อการบริหารองค์กรนั่นเอง

๕.๒ ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Analysis)

สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อม ในการดำเนินงาน สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสำคัญแต่ อาจจะไม่ใช่ว่าสิ่งแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรงแต่เป็นสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปมีตัวแบบในการพิจารณาคือ PEST Environment ได้แก่

สภาพแวดล้อมด้านการเมือง (Political Environment-P)

สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ (Economic Environment-E)

สภาพแวดล้อมด้านสังคม (Sociological Environment-S)

สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี (Technology Environment-T)

สภาพแวดล้อมทั่วไปสามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ยกตัวอย่างเช่น หากรัฐออกกฎหมายที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจก็จะส่งผลดีต่อโอกาสในการดำเนินงานขององค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วอาจส่งผลให้สินค้ามีความล้าสมัยอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

๕.๓ ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

ในการประเมินสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นจะประกอบไปด้วยการประเมิน สภาพแวดล้อมภายนอกและการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค หรือโดยทั่วไปจะเรียกว่าการวิเคราะห์ตามตัวแบบสว็อท (SWOT Analysis) ได้แก่

การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength-S)

การวิเคราะห์จุดอ่อน (Weakness-W)

การวิเคราะห์โอกาส (Opportunity-O)

การวิเคราะห์ภาวะคุกคาม (Threat- T)

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอกดังนั้นการวิเคราะห์SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการ วิเคราะห์สภาพการณ์(Situation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้ รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม(รู้เขา)ชัดเจนและวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆทั้งภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก องค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการ เปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กรธุรกิจ และจุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม ขั้นตอน / วิธีการดำเนินการทำ SWOT Analysis การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้าง ด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมา บนจุดแข็งขององค์กรและแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อมและสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้นจะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรโดยมีขั้นตอนดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกๆด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อ การบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร คน เงิน วัสดุ การจัดการ รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วยจุดแข็งขององค์กร (S-Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น เองว่า ปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบ หรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการ เสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร จุดอ่อนขององค์กร (W-Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ภายในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ภายในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราผู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของ ประชาชน ลักษณะชุมชนชนบทธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึง กรรมวิธีใหม่ๆและพัฒนาการทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O-Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผล กระทบ

ประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้ หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T-Threats) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์กรปัจจัยใดที่สามารถส่งผล กระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิด ความเสียหายทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยง หรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัย ภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพ แวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์ เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไรโดยทั่วไป ในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กร จะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบดังนี้

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive - Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลายประการ ดังนั้นทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาสเป็นข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อน อยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-Oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่างๆ ให้ พร้อมทั้งจะฉวยโอกาสต่างๆ ที่เปิดให้

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอนจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่นๆ แทน ข้อพิจารณาในการวิเคราะห์ SWOT มีดังนี้

๓.๔.๑ ควรวิเคราะห์แยกแยะควรทำอย่างลึกซึ้งเพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีความสำคัญจริงๆ เป็นสาเหตุหลัก ๆ ของปัญหา ที่แท้จริงกล่าวคือ เป็นปัจจัยที่มีประโยชน์ในการนำไปกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ ที่จะทำให้องค์กร/ชุมชนบรรลุเป้าหมายที่เป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Result) ได้

๓.๔.๒ การกำหนดปัจจัยต่างๆไม่ควรกำหนดของเขตของความหมายของปัจจัยต่างๆไม่ว่าจะเป็น จุดอ่อน (W) หรือ จุดแข็ง (S) หรือ โอกาส (O) หรือ อุปสรรค (T) ให้มีความหมายคาบเกี่ยวกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตัดสินใจและชี้ชัดว่าปัจจัยที่กำหนดขึ้นมานั้น เป็นปัจจัยในกลุ่มใด ทั้งนี้เพราะปัจจัยที่อยู่ต่างกลุ่มกัน ก็ต้องสมควรที่จะนำไปกำหนดกลยุทธ์ที่ต่างกันออกไป

๔. การกำหนดกลยุทธ์โดยใช้ TOWS Matrix

หลังจากวิเคราะห์ SWOT แล้วสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปจัดทำกลยุทธ์โดยนำปัจจัยที่เป็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคทั้ง ๔ ประการมาจับคู่กันในรูปของ Matrix และ กำหนดเป็นกลยุทธ์ต่างๆเรียกว่าการทำ TOWS Matrix ซึ่ง TOWS เป็นการสลับตัวอักษร ของคำว่า SWOT ประกอบด้วย ๔ ช่องดังนี้

ช่องที่ ๑ SO Strategy เป็นการจับคู่ จุดแข็งกับโอกาส (SO) เป็นสถานการณ์ที่กิจการใช้จุดแข็งและโอกาสที่มีอยู่สร้างข้อได้เปรียบ เช่น เพิ่มผลผลิต ขยายตลาดหรือรวมกิจการ

ช่องที่ ๒ WO Strategy เป็นการจับคู่ จุดอ่อนกับโอกาส (WO) เป็นความพยายามที่จะลดล้างจุดอ่อนและอาศัยโอกาสที่มีอยู่ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาธุรกิจ การพัฒนาตลาด

ช่องที่ ๓ ST Strategy เป็นการจับคู่ จุดแข็งกับอุปสรรค (ST) ซึ่งกิจการพยายามใช้จุดแข็งเพื่อเอาชนะหรือหลีกเลี่ยงอุปสรรค เช่น การขยาย ตัวสู่ตลาดโลก การเพิ่มบริการแก่ลูกค้า

ช่องที่ ๔ WT Strategy เป็นการจับคู่ จุดอ่อนและอุปสรรค (WT) เป็นความพยายามที่จะแก้ไขจุดอ่อนและอุปสรรคเพื่อสร้างจุดแข็งและโอกาส เช่น การร่วมทุน การลดต้นทุน การเลิกผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีกำไร

การวิเคราะห์ SWOT Analysis ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย นำทฤษฎี ๗S model มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน และนำทฤษฎี PEST Environment มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน โดยใช้ ๗S model

ประเด็นพิจารณา	จุดแข็ง Strength	จุดอ่อน Weakness
Structure	๑ มีโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร	๑ การมอบหมายงานบางงานยังไม่ชัดเจน หรือมีการมอบหมายงานให้ใหม่แต่ยังไม่ได้บันทึก
Strategy	๑ มีการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ๒ มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ๓ มีการบริหารงานที่โปร่งใส	๑ ด้วยเป็นหน่วยงานราชการจึงต้องคำนึงถึงเรื่องสายการบังคับบัญชา การดำเนินกลยุทธ์ต่างๆ จึงต้องรอผู้บริหารตัดสินใจ
Staff	๑ บุคลากรสายสาธารณสุขมีความสามารถและเชี่ยวชาญในหลายสาขา ๒ มีทีมงานที่แข็งแกร่ง สามัคคีและให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	๑ ขาดแคลนบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ การเงิน คอมพิวเตอร์ พัสดุ ๒ ระบบไม่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน
Skill	๑ บุคลากรมีความรู้และทักษะเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ๒ มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหลายด้าน	๑ บุคลากรมีงานประจำมากจึงไม่มีเวลา/ไม่สนใจการทำงานแบบริเริ่มสร้างสรรค์

ประเด็นพิจารณา	จุดแข็ง Strength	จุดอ่อน Weakness
		<p>๒ บุคลากรบางสายงานไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ</p> <p>๓ บุคลากรขาดทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
System	<p>๑ มีแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน</p> <p>๒ มีระบบควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานการรับรองของหน่วยงานตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบเวชระเบียน</p> <p>๓ มีระบบการตรวจสอบภายใน ด้านงานการเงินและบัญชี</p> <p>๔ มีระบบ Internet ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน</p> <p>๕ มีหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>๖ ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ ผ่านการรับรองมาตรฐานจาก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.)</p>	<p>๑ ระบบการรายงานข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ ที่ต้องรายงานเรื่องเดียวกัน เสนอให้กับหน่วยงานต่างๆ ไม่เชื่อมโยงกัน ทำให้ต้องรายงานหลายรอบ</p> <p>๒ การบันทึกข้อมูลเวชระเบียนยังไม่ถูกต้อง ครบถ้วน</p> <p>๓ ด้วยภาระงานที่มีมากหลายด้านแต่มีบุคลากรจำกัด งานมากกว่า ๑ อย่าง อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรเพียง ๑ คน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่สมบูรณ์</p> <p>๔ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ยังไม่มีความเสถียร เกิดการล่มของระบบบ่อยครั้ง</p>
Style	<p>๑ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนางานคุณภาพ</p> <p>๒ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา</p> <p>๓ ผู้บริหารสนับสนุนการทำงานแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม</p> <p>๔ ผู้บริหารมีการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ มีการประชุมประจำเดือน และสื่อสารผ่านระบบ Line ศูนย์ฯ</p> <p>๕ ผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล</p>	<p>๑ บุคลากรในหน่วยงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการพัฒนาคุณภาพ</p> <p>๒ การประสานงานและการสื่อสารมีความล่าช้าในบางเรื่อง</p>

ประเด็นพิจารณา	จุดแข็ง Strength	จุดอ่อน Weakness
Shared Value	<p>๑ มีวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกันที่ชัดเจน “มีมาตรฐาน บริการด้วยใจ ปลอดภัยถ้วนหน้า”</p> <p>๒ มีวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมใจกันปฏิบัติ “ซื่อสัตย์ บริการดี มีน้ำใจ” และ “การทำงานคือการทำบุญ”</p>	<p>๑ การสื่อสารทำความเข้าใจไม่ทั่วองค์กร</p> <p>๒ การปฏิบัติตนของบุคลากรตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรยังไม่ครอบคลุม บุคลากรบางคนไม่ให้ความสำคัญ/สนใจ</p>

การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก โดยใช้ PEST Environment

ประเด็นพิจารณา	โอกาส Opportunities	อุปสรรค Threats
Politics	<p>๑ รัฐมีนโยบายการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนที่ชัดเจน</p> <p>๒ รัฐมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ที่ใหม่และทันสมัย</p> <p>๓ สำนักอนามัยมีนโยบายพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายการแพทย์และสาธารณสุขทุกปี เนื่องจากยังขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง</p>	<p>๑ นโยบายการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน</p> <p>๒ งบประมาณเครื่องมือแพทย์ที่ได้รับจะต้องซื้อทดแทนของเดิมที่ชำรุดเท่านั้น ไม่สามารถจัดซื้อของใหม่เพิ่มเติมได้</p> <p>๓ ขาดแรงจูงใจที่จะให้บุคลากรเฉพาะทางอยู่ปฏิบัติงานในสำนักอนามัย</p>
Economics	<p>๑ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลารอนาน</p> <p>๒ การคมนาคมสะดวก</p>	<p>๑ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้ดูแลประชากรในพื้นที่น้อยกว่าจำนวนประชากรที่มีอยู่จริงในพื้นที่</p> <p>๒ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย สนใจที่จะทำมาหากินมากกว่าดูแลสุขภาพร่างกายตนเอง</p>
Sociocultural	<p>๑ มีการสร้างระบบสาธารณสุขมูลฐานในชุมชน (อาสาสมัครสาธารณสุข)</p> <p>๒ มีการจัดระบบบริการสุขภาพที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายในชุมชน (ศูนย์สุขภาพชุมชน)</p> <p>๓ ประชาชนมีความรู้ด้านการบริการสุขภาพมากขึ้นจากสื่อต่างๆ</p> <p>๔ ทางเลือกด้านการให้บริการด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น</p>	<p>๑ สังคมเปลี่ยนเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ มีผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงเพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องปรับกระบวนการให้บริการ</p> <p>๒ ปัญหาเรื่องสุขภาพ โรคเรื้อรัง และโรคอุบัติใหม่</p> <p>๓ การแพร่กระจายของยาเสพติดในชุมชน</p>

ประเด็นพิจารณา	โอกาส Opportunities	อุปสรรค Threats
		๔ ความรู้ของประชาชนสูงขึ้น มีความคาดหวังในบริการที่มากขึ้น ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น ๕ มีคนต่างด้าวในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น เกิดโรคติดต่อเพิ่มมากขึ้น ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น
Technology	๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ครอบคลุมทุกจุดให้บริการ ๒ มีระบบเทคโนโลยีที่สามารถช่วยลดภาระงานได้ ๓ มีระบบสารสนเทศ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพอนามัยได้หลายทาง ๔ มีช่องทางในการรับส่งข้อมูลต่างๆ ได้หลายทาง ๕ มีเทคโนโลยีด้านการแพทย์ที่ทันสมัยในระดับของศูนย์บริการสาธารณสุข	๑ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์ฯ ยังไม่เสถียร ๒ เทคโนโลยีด้านการแพทย์และสาธารณสุข มีราคาจัดหาที่สูง ๓ ขาดการนำข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์และพัฒนางาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัย SWOT ผู้เสนอผลงานพบว่า การพัฒนาระบบการจัดทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยรายใหม่แบบ Online เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะตอบสนองนโยบายของผู้บริหารของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนางานคุณภาพ การลดระยะเวลาการให้บริการด้านการจัดทำเวชระเบียนให้กับผู้ป่วยรายใหม่ จะส่งผลโดยตรงให้ผู้มารับบริการได้เข้าพบแพทย์เพื่อรับการรักษายาบาลได้เร็วมากขึ้น มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย มากขึ้น ประกอบกับศูนย์ฯ มีระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีทีมงานที่เข้มแข็งพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาระบบการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แต่งตั้งคณะทำงานพิจารณารูปแบบฟอร์มการกรอกประวัติผู้ป่วยรายใหม่ผ่านระบบ Online ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| - หัวหน้ากลุ่มงานบริการสุขภาพ | ประธานคณะทำงาน |
| - หัวหน้าพยาบาล | คณะทำงาน |
| - ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ลำดับที่ ๒ | คณะทำงาน |
| รับผิดชอบคลินิกต่างๆ | |
| - เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน | กรรมการและเลขานุการ |
| - เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| - พนักงานธุรการ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๖.๒ จัดประชุมคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณาและกำหนดรูปแบบและรายละเอียดข้อมูลในแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มในระบบคอมพิวเตอร์

๖.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel โดยมีข้อมูลที่สำคัญดังนี้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	แบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่	
2	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๔1 คลองเตย	
3	คำนำหน้านาม	นาย นาง นางสาว ค.ช. ค.ญ.
4	ชื่อ	นามสกุล
5	เลขที่บัตรประชาชน	สัญชาติ
6	วัน เดือน ปี เกิด	เชื้อชาติ
7	อายุ	ปี เดือน คานนา
8	หมู่เลือด	อาชีพ
9	การศึกษา	
10	สถานภาพ	โสด สมรส หย่า แยกกันอยู่ หนีมา
11	ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่	ชุมชน
12	ซอย	ถนน
13	แขวง/ตำบล	เขต/อำเภอ
14	จังหวัด	
15	โทรศัพท์บ้าน	โทรศัพท์มือถือ
16	ชื่อบิดา	ชื่อมารดา
17	ชื่อคู่สมรส	นามสกุล
18	ชื่อผู้ติดต่อ	เกี่ยวข้องกับ
19	(กรณีฉุกเฉิน)	โทรศัพท์มือถือ
20	ที่อยู่ผู้ติดต่อ	ที่อยู่อื่น ระบุ
21	ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่	ชุมชน
22	ซอย	ถนน
23	แขวง/ตำบล	เขต/อำเภอ
24	จังหวัด	
25	มาตรฐานรักษาด้วยอาการ	

๖.๔ นำแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย

๖.๕ ประสานกับบริษัทฯ ผู้รับผิดชอบระบบเวชระเบียนของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อดำเนินการเชื่อมข้อมูลจากเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ไปยังหน้าเวชระเบียนของระบบรักษาพยาบาล

๖.๖ ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับทราบวิธีการทำบัตรผู้ป่วยรายใหม่ผ่านระบบ Online และทดลองระบบ ผ่านการสอนสุศึกษาประจำวัน ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์ฯ ประชาสัมพันธ์ชุมชน โรงเรียน สำนักงานเขต และประชาสัมพันธ์บน Facebook ของศูนย์ฯ

๖.๗ เปิดรับฟังความคิดเห็น เพื่อพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขระบบให้สมบูรณ์มากที่สุด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- ผู้บริหาร มีหน้าที่ในการพิจารณาและอนุมัติโครงการฯ
- ผู้ดำเนินการ มีหน้าที่กำหนดรายละเอียดข้อมูล ติดตั้งระบบ ประชาสัมพันธ์และประเมินผลการใช้งานระบบ
- บริษัทผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่เชื่อมระบบเวชระเบียน Online กับหน้าเวชระเบียนของระบบรักษาพยาบาล
- ผู้มารับบริการ มีหน้าที่ทดลองใช้ระบบเวชระเบียน Online และให้คำแนะนำข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยมีแผนดำเนินการ ดังนี้

การดำเนินการ	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. แต่งตั้งคณะทำงานและจัดประชุมเพื่อกำหนดรายละเอียดข้อมูลในแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่	↔							
๒. ออกแบบและจัดทำแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยด้วยระบบคอมพิวเตอร์		↔						
๓. นำแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ			↔					
๔. ประสานบริษัทฯ ผู้รับผิดชอบระบบเวชระเบียน เพื่อดำเนินการเชื่อมข้อมูลจากเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ไปยังหน้าต่างเวชระเบียนของระบบรักษาพยาบาล				↔				
๕. ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ผู้มารับบริการทดลองใช้ระบบ							↔	
๖. รับฟังความคิดเห็นและประเมินผล								↔

๘. งบประมาณ

งบประมาณดำเนินการ ๕๐,๐๐๐.-บาท เบิกจ่ายจากเงินนอกงบประมาณ ประเภทเงินบำรุงสถานบริการสาธารณสุข (บัญชี) หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตย

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
๙.๑ เป้าหมาย	ระดับผลผลิต (Output)	
๙.๑.๑ จัดทำระบบประวัติผู้ป่วยด้วยระบบ Online	มีระบบประวัติผู้ป่วย Online จำนวน ๑ ระบบ	ประชุมติดตามผลทุกเดือน
๙.๑.๒ จัดทำแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ขึ้นระบบ Online	มีแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ Online บนเว็บไซต์ศูนย์ฯ	ประชุมติดตามผลทุกสัปดาห์

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
๙.๑.๓ พัฒนาแบบฟอร์มประวัติผู้ป่วยใหม่บนโทรศัพท์มือถือให้เชื่อมต่อกับระบบเวชระเบียนของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตยได้	ข้อมูลประวัติผู้ป่วยรายใหม่ Online บนโทรศัพท์มือถือสามารถเชื่อมต่อกับระบบเวชระเบียนของศูนย์บริการสาธารณสุข ๔๑ คลองเตยได้ สมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน	- ข้อมูลประวัติผู้ป่วยที่หน้าเวชระเบียนของศูนย์ฯ ต้องสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน - มีการสุ่มตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียนทุกเดือนตามระบบของ สรพ.
๙.๒ วัตถุประสงค์	ระดับผลลัพธ์ (Outcome)	
๙.๒.๑ เพื่อให้การทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่มีข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน และเป็นการให้บริการเชิงรุกสำหรับประชาชน	ข้อมูลการทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่ถูกต้องครบร้อยเปอร์เซ็นต์	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
๙.๒.๒ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการทำบัตรเวชระเบียนผู้ป่วยรายใหม่	ลดระยะเวลาการรอคอยทำบัตรของผู้มารับบริการรายใหม่ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของเวลา รอคอยปัจจุบัน	รายงานการลดรอบเวลาการปฏิบัติงาน ประจำเดือน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถเข้าถึงระบบได้ หน่วยงานอาจลงทุนโดยการติดตั้ง Wifi เฉพาะพื้นที่ไว้ในเบื้องต้น และประสานให้กรุงเทพมหานครดำเนินการพัฒนาระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๑๐.๒ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต้องมีความทันสมัย ดำเนินการแก้ไข โดยสำนักอนามัยต้องสนับสนุนและให้ความสำคัญในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

๑๐.๓ บุคลากรต้องมีความพร้อมในการใช้ระบบ Online ต้องศึกษาวิธีปฏิบัติและการแก้ไขเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

๑๐.๔ สำนักอนามัยควรพิจารณาระบบนี้ไปพัฒนาให้สามารถใช้ได้กับทุกศูนย์บริการสาธารณสุขและควรให้การสนับสนุนงบประมาณ และติดตามกำกับดูแลการทำงานทั้งระบบ

บรรณานุกรม

- ๑ สืบค้นจาก <https://pantip.com/topic/๓๒๓๘๘๒๒๘> เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๑
- ๒ สืบค้นจาก <https://www.im๒market.com/๒๐๑๕/๐๑/๒๑/๖๕๐> เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๑
- ๓ สืบค้นจาก <http://eprints.utcc.ac.th/๑๐๓๐/๑๙/๑๐๓๐ofulltext.pdf>
เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๑
- ๔ สืบค้นจาก <http://adisony.blogspot.com/> เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๑