

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การใช้ Application Line ในการให้ความรู้สำหรับ
การตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วม
การฉีดสารทึบรังสี

จัดทำโดย นางศศิธร วรรณภักดี

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สังกัด โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ...การใช้ Application Line ในการให้ความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสี

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

การตรวจวินิจฉัยโรคด้วยเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์หรือ CT Scan (Computerized Tomography Scan) เป็นการถ่ายภาพร่างกายของผู้ป่วยด้วยลำแสงเอกซเรย์ โดยฉายผ่านอวัยวะที่ต้องการตรวจ ซึ่งภาพที่ได้จะเป็นภาพในแนวตัดขวางของร่างกายและสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจนี้ ไปสร้างภาพในระนาบอื่นๆ เพิ่มเติม ทำให้เห็นรอยโรคได้ชัดเจนมากขึ้น และนำไปสู่การรักษาที่มีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นแพทย์จึงนิยมใช้ CT scan เพื่อตรวจหารอยโรคในระยะเริ่มต้น การกระจายของตัวโรค เพื่อวางแผนการรักษา รวมไปถึงใช้ตรวจติดตามหลังการรักษาด้วย เนื่องจากการเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ในหลายโรค จำเป็นต้องฉีดสารทึบรังสี ซึ่งสารทึบรังสีนี้จะไม่ใช้กับผู้ที่แพ้ไอโอดีน ผู้ที่เป็นโรคหอบหืดรุนแรง ผู้ที่เป็นโรคไต เพราะอาจมีอาการแพ้ได้ ถ้าแพ้เล็กน้อยอาจมีผื่นคันขึ้นตามใบหน้า ลำตัว ถ้ารุนแรงขึ้นอาจมีอาการเวียนศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน ถ้าถึงขั้นรุนแรงมากอาจเกิดความดันโลหิตต่ำและช็อกเสียชีวิตได้ แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ที่มีปัจจัยเสี่ยงที่กล่าวมาข้างต้น แพทย์ก็จะฉีดยากันแพ้ให้ก่อนการตรวจ หรืออาจใช้การตรวจด้วยวิธีอื่น เช่น อัลตราซาวนด์ หรือ MRI แทน การให้คำแนะนำให้ความรู้ผู้ป่วยและญาติเป็นกระบวนการที่สำคัญ ให้ผู้ป่วยและญาติมีความรู้และเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการตรวจตลอดจนการปฏิบัติตัว การเตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจและหลังการตรวจ ผู้ป่วยและญาติคลายความวิตกกังวลและให้ความร่วมมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความรู้ ความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติจึงได้จัดทำเรื่องการทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสีด้วย Application Line

ข้อมูลจากสถิติพบว่าผู้เข้ารับบริการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกๆปี ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑,๘๖๑ คน ปีพ.ศ.๒๕๖๑จำนวน ๒,๓๓๔ คน และปีพ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๒,๗๖๑ คน ตามลำดับ สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสีในปีพ.ศ.๒๕๖๐ จำนวน ๘๖๘ คน เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการฉีดสารทึบรังสีแพ้เล็กน้อย ๔ คน ระดับกลาง ๒ คน ไม่มีระดับรุนแรง เกิดไตวาย ๒ คน และสารทึบรังสีรั่วออกนอกเส้นเลือด ๒ คน ปีพ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๑,๒๔๐ คนเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการฉีดสารทึบรังสีแพ้เล็กน้อย ๘ คน ระดับกลาง ๒ คน ไม่มีระดับรุนแรง เกิดไตวาย ๔ คน และสารทึบรังสีรั่วออกนอกเส้นเลือด ๒ คน และปีพ.ศ.๒๕๖๒ จำนวน ๑,๖๑๙ คน เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการฉีดสารทึบรังสีแพ้เล็กน้อย ๑๐ คน ระดับกลาง ๓ คน ไม่มีระดับรุนแรง เกิดไตวาย ๓ คน และสารทึบรังสีรั่วออกนอกเส้นเลือด ๑ คน

จากสถิติหน่วยงานและอุบัติการณ์ ปี ๒๕๖๒ พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมกับการฉีดสารทึบรังสีแพ้สารทึบรังสีภายใน ๑ ชั่วโมง หลังฉีด ๖ คนสามารถจำหน่ายกลับบ้านได้และจากอุบัติการณ์กลับมารักษาซ้ำที่ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ๒ คน ห้องตรวจผู้ป่วยนอก จำนวน ๕ คน รวม ๗ คนและ ๑ คนได้รับนอนโรงพยาบาลเพื่อสังเกตอาการ ไม่มาตรวจตามนัด ๔๘ คน นอกจากนี้มีผู้ป่วยและญาติโทรกลับมาหน่วยงานเพื่อถามอาการแพ้ยา ด้วยอาการต่างๆเช่น มีปัญหาคลื่นไส้ เหนื่อย อ่อนเพลีย อาการคัน มีน้ำมูก ผู้ที่รับโทรศัพท์เป็นพนักงานทั่วไป ไม่สามารถตัดสินใจได้ จึงแนะนำกลับมาโรงพยาบาลทุกครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยทั้งในและ

นอกโรงพยาบาล ได้นำกระบวนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบแบบครบวงจรโดยใช้ ๓P,๓C - PDCA มา ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติ โดยเพิ่มระยะสังเกตอาการผื่นคันที่บ่งชี้แพ้สารที่บ่งชี้ ภายใน ๑ ชั่วโมงเป็น ๒ ชั่วโมง เอกสารแนะนำการดูแลและสังเกตอาการผื่นคันที่บ่งชี้ต้องมา โรงพยาบาลทันทีพร้อมเบอร์โทรหน่วยงาน เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะคนไข้เป็นรายๆไป ไม่ได้รับการ แก้ไขเชิงระบบ

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๖ ปลอดภัยของคนเมือง อาหารปลอดภัยห้องตรวจเอกซเรย์ คอมพิวเตอร์จึงนำเรื่องการทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วม การฉีดสารที่บ่งชี้

จากการนำ SWOT และ TOWS Matrix วิเคราะห์เชิงระบบพบว่าการสื่อสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการในการให้ความรู้ คำแนะนำขาดประสิทธิภาพทั้งผู้ให้และผู้รับข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลความรู้สำหรับการตรวจอาจขาดองค์ความรู้เชิงลึก หมุนเวียนตำแหน่งการปฏิบัติงาน มี ภาระงานมากและมีเวลาจำกัด ได้ใช้ KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) การจัดการความรู้ร่วมกัน โดยรังสีแพทย์ พยาบาลหน่วยตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ นักรังสีได้ทบทวนคู่มือ แนวทางปฏิบัติ จัดให้ ความรู้เจ้าหน้าที่ ดังนั้นผู้จัดทำการศึกษาส่วนบุคคลจึงนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่าน Application Line ซึ่งเป็นโปรแกรมฟรี และกำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เป็นกลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) เพื่อใช้เสริม จุดแข็งสร้างโอกาสให้โอกาสลดจุดอ่อน ใช้จุดแข็งรับมืออุปสรรคโดยแก้ไขจุดอ่อนเสี่ยงอุปสรรค เป็นการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการให้สามารถทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูล ความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารที่บ่งชี้ เป็นการสื่อสารสองทางในการตอบ ข้อสงสัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และติดตามได้ โดยใช้กระบวนการ PDCA ในการติดตามการดำเนินงาน ดังนั้นผู้จัดทำการศึกษาส่วนบุคคลเชื่อว่าเทคโนโลยีสามารถนำมาช่วยแก้ปัญหาการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อนำเทคโนโลยี Application Line ใช้ในการทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้ สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารที่บ่งชี้ของผู้ป่วยและญาติ

๒. ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถดูแลเตรียมพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ เตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจและหลังตรวจได้ถูกต้อง ปลอดภัยและมาตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ตาม นัด

๔. เป้าหมาย

เพิ่มช่องทางการให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความรู้และสามารถทบทวนความรู้ เพิ่มความเข้าใจ สามารถสอบถามเพื่อลดการขาดนัด และสามารถดูแลเตรียมพร้อมด้านร่างกาย ด้านจิตใจ เตรียมตัว ก่อนตรวจ ขณะตรวจ หลังตรวจได้ถูกต้องและปลอดภัย

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๑. SWOT Analysis หมายถึง การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อการวางแผนป้องกันความผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนาให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดย SWOT

๑.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง (Strength) / จุดอ่อน (Weakness) เป็นกิจกรรมที่เราสามารถควบคุมได้ภายในหน่วยงาน ซึ่งจะมีลักษณะที่ดี และไม่ดี เช่น การบริหารการตลาดและการขาย

การบริการ การบัญชี การเงิน ตรวจสอบ การบริหารงานบุคคล ชุมการ สินเชื่อ คอมพิวเตอร์

- จะใช้จุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์และใช้จุดอ่อนเพื่อปรับปรุง

- จุดแข็งและจุดอ่อนนั้นต้องเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น ถ้าเหนือกว่าคู่แข่งถือเป็นจุดแข็ง ถ้าด้อยกว่าคู่แข่งถือเป็นจุดอ่อน

เป็นจุดแข็ง ถ้าด้อยกว่าคู่แข่งถือเป็นจุดอ่อน

หัวข้อการวิเคราะห์ หลักการจาก ๗S

- Structure : ความเหมาะสมของโครงสร้างทางสายงาน และลักษณะการจัดกลุ่มงาน

- Strategy : ความชัดเจนในการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน แผนการในการพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของบุคลากร

- System : การประสานงานอย่างเป็นระบบ การประเมินผลอย่างเป็นระบบ การมีคู่มือการทำงาน การนำระบบ IT มาใช้ในการปฏิบัติงาน

- Style : การหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน

- Staff : ความเพียงพอของบุคลากร ความเข้าใจของบุคลากรต่อบทบาทหน้าที่ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมในการทำงานต่อการเปลี่ยนแปลง

- Skill : ความคิดสร้างสรรค์ ความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ ทักษะในการใช้เทคโนโลยี

- Shared Value ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อหน้าที่และการบริการงาน ความเชื่อมั่นต่อองค์กร และหน่วยงานของบุคลากร

๑.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมนอก โอกาส (Opportunity)/อุปสรรค (Threat) ได้แก่ ลักษณะเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ประชากร สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ การเมือง กฎหมาย รัฐบาล เทคโนโลยี

แนวโน้มการแข่งขัน ซึ่งสามารถสร้างประโยชน์หรืออุปสรรคได้

หัวข้อการวิเคราะห์ หลักจากการ SLEPTE

- Social : การตอบรับของสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น วัฒนธรรม พฤติกรรมของผู้บริโภค ระบบการศึกษา ขนบธรรมเนียมประเพณี

- Law & Police : ความชัดเจนของกฎหมายและผลกระทบต่อกับภาคอุตสาหกรรม
- Economic : สภาพเศรษฐกิจของประเทศ
- Political : นโยบายทางการเมือง และความเกี่ยวข้องของผู้มีส่วนได้เสีย
- Technology : ผลกระทบของความเจริญทางเทคโนโลยีและระบบ IT ที่มีต่อการดำเนินงาน
- Environment : สิ่งแวดล้อมที่จะถูกกระทบ

ข้อดี – ข้อเสีย ของการทำ SWOT Analysis

ข้อดี เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ทางธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้ความสะดวกเป็นอย่างมากสำหรับผู้ที่น่า SWOT มาใช้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ด้านต่างๆ มากมาย เช่น การตัดสินใจเลือกเมื่อมีทางเลือกหลายๆ ทาง การกำหนดความสำคัญก่อนหลังของเหตุการณ์ -การบริหารความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้น -การวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการดำเนินการ -การวิเคราะห์โครงการเริ่มใหม่ -การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น -การสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ ฯลฯ

ข้อเสีย ของการใช้ SWOT ก็มีอยู่ไม่น้อยเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์และความหลากหลายในการประยุกต์ใช้งาน เช่น โอกาสผิดพลาดเกิดจาก คุณภาพของข้อมูลที่น่ามาใช้วิเคราะห์ ทักษะ ประสบการณ์ และความเข้าใจในความรู้พื้นฐานของเทคนิค SWOT ของผู้วิเคราะห์-ต้องทบทวน SWOT เป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบสภาพว่า เหตุการณ์และปัจจัยต่างๆ ที่นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ยังเหมือนเดิมหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้วหรือไม่

SWOT กระบวนการให้ข้อมูลความรู้และทบทวน การปฏิบัติตัวสำหรับการตรวจสอบเอกสารเรย์คอมพิวเตอร์ ร่วมการสื่อสารที่บังสีเมื่อตกลงทำและรับใบนัดหมายของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

<u>Strengths (จุดแข็ง)</u>	<u>Weakness (จุดอ่อน)</u>
S ๑ บุคลากรมีความรู้ความสามารถร่วมกัน เป็นสหสาขาวิชาชีพ	W ๑ รูปแบบของคำแนะนำไม่กระตุนแรงจูงใจ
S ๒ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจและให้ความร่วมมือ	W ๒ ผู้ให้คำแนะนำมีเวลาจำกัดไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ครบถ้วน
S ๓ การให้ข้อมูลความรู้ การทบทวน เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่งจึงสามารถปรับให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	W ๓ ผู้ให้คำแนะนำเป็นเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำตามเอกสาร อาจขาดองค์ความรู้เชิงลึกและหมุนเวียนตำแหน่งการปฏิบัติงานทุกอาทิตย์
S ๔ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ เพียงพอ	W ๔ ภาระงานมากทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ครบถ้วน
	W ๕ ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้คำแนะนำและติดตามกลุ่มเป้าหมาย

<u>Opportunities(โอกาส)</u>	<u>Threat (ภัยคุกคาม)</u>
<ul style="list-style-type: none"> ○ ๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ๒๐ ปี ○ ๒ แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานแพทย์ ○ ๓ เข็มมุ่งของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ วัฒนธรรมความปลอดภัย ○ ๔ Application Line เป็นโปรแกรมฟรี กำลังเป็นที่นิยม ○ ๕ Application Line สามารถสร้างกลุ่มเฉพาะ และสามารถสื่อสารได้ทั้ง ๒ ทาง 	<ul style="list-style-type: none"> T ๑ ผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุรับรู้ได้ช้าและหลงลืม T ๒ ญาติผู้รับบริการเปลี่ยนไม่ใช่คนเดิมที่รับข้อมูล T ๓ สังคมยุคใหม่ ความเร่งรีบ

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง-จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมินสภาพ แวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าหน่วยงานกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์ เช่นนั้น หน่วยงานควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไป ในการวิเคราะห์

๒. TOWS Matrix หมายถึง เป็นหนึ่งในกลยุทธ์การบริหารอีกชนิดหนึ่ง ที่ได้รับการออกแบบและต่อยอดสร้างขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ตอบโจทย์กับรูปแบบการดำเนินงานปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น โดยลักษณะการดำเนินการนั้นจะค่อนข้างคล้ายกับ Swot แต่สิ่งที่แตกต่างออกไปนั้นก็คือ TOWS Matrix จะเป็นการจับคู่ นำเอาปัจจัยภายใน กับ ปัจจัยภายนอก ซึ่งได้รับการวิเคราะห์ Swot มาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการผสมผสานปัจจัยอันนำมาซึ่งผลลัพธ์ในภาพรวม

ขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ ๒ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด โดย ที่การประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นการระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจะเป็น การประเมินภายในองค์กร ส่วนการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดจะเป็นการประเมินภายนอก องค์กร กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้เทคนิค TOWS Matrix นี้จะขึ้นอยู่กับความสามารถในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ที่ละเอียดในทุกแง่มุม เพราะถ้าวิเคราะห์ไม่ละเอียดหรือมองไม่ทุกแง่มุม จะส่งผลทำให้การกำหนดกลยุทธ์ที่ออกมาจะขาดความแหลมคม

๒. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับข้อจำกัด จุดอ่อนกับโอกาส และจุดอ่อนกับข้อจำกัด ซึ่งผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในข้อมูลแต่ละคู่ดังกล่าว ทำให้เกิดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์สามารถแบ่งออกเป็น ๔ ประเภทคือ

๒.๑ กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรุก

๒.๒ กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและข้อจำกัดมาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงป้องกัน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีจุดแข็ง ขณะเดียวกันองค์กรก็เจอกับสภาพแวดล้อมที่เป็นข้อจำกัดจากภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้ แต่ องค์กรสามารถใช้จุดแข็งที่มีอยู่ในการป้องกันข้อจำกัดที่มาจากภายนอกได้

๒.๓ กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีโอกาสที่จะนำแนวคิดหรือวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนที่องค์กรมีอยู่ได้

๒.๔ กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและข้อจำกัดมาพิจารณา ร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรับ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรเผชิญกับทั้งจุดอ่อนและข้อจำกัดภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้

TOWS Matrix กระบวนการให้ข้อมูลความรู้และทบทวน การปฏิบัติตัวสำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสีเมื่อตกลงทำและรับใบนัดหมายของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

<p>ปัจจัยภายใน (๗s)</p> <p>ปัจจัยภายนอก (STEP)</p>	<p><u>จุดแข็ง S (Strength)</u></p> <p>S ๑ บุคลากรมีความรู้ความสามารถร่วมกันเป็นสหสาขาวิชาชีพ</p> <p>S ๒ ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจและให้ความร่วมมือ</p> <p>S ๓ การให้ข้อมูลความรู้ การทบทวน เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่งจึงสามารถปรับให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>S ๔ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์งบประมาณ เพียงพอ</p>	<p><u>จุดอ่อน W (Weakness)</u></p> <p>W ๑ รูปแบบของคำแนะนำไม่กระตุ้นแรงจูงใจ</p> <p>W ๒ ผู้ให้คำแนะนำมีเวลาจำกัดไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้ครบถ้วน</p> <p>W ๓ ผู้ให้คำแนะนำเป็นเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำตามเอกสาร อาจขาดองค์ความรู้เชิงลึกและ หมุนเวียนตำแหน่งการปฏิบัติงานทุกอาทิตย์</p> <p>W ๔ ภาระงานมากทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้คำแนะนำได้ครบถ้วน</p> <p>W ๕ ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้คำแนะนำ และ ติดตามกลุ่มเป้าหมาย</p>
<p><u>โอกาส O (Opportunities)</u></p> <p>O ๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี</p> <p>O ๒ แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานแพทย์</p> <p>O ๓ เข็มมุ่งของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ วัฒนธรรมความปลอดภัย</p> <p>O ๔ Application Line เป็นโปรแกรมฟรี กำลัง เป็นที่นิยม</p> <p>O ๕ Application Line สามารถสร้างกลุ่มเฉพาะ และสามารถสื่อสารได้ทั้ง ๒ ทาง</p>	<p><u>กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)</u></p> <p>๑. เข็มมุ่งของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ แผนปฏิบัติราชการของสำนักงานแพทย์ และแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี</p> <p>๒. ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจและให้ความร่วมมือ</p> <p>๓. พัฒนาระบบสื่อสารโดยใช้ Application Line เป็นโปรแกรมฟรี กำลัง เป็นที่นิยม</p>	<p><u>กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)</u></p> <p>๑. พัฒนาบุคลากรทุกตำแหน่งให้มีความรู้สามารถให้คำแนะนำสามารถค้นคว้าความรู้ในเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เมื่อผู้รับบริการสอบถาม</p> <p>๒. บุคลากรทุกตำแหน่งศึกษาคู่มือและแนวทางปฏิบัติงานให้เข้าใจและสามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

อุปสรรค T (Threat)	กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy)	กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy)
T ๑ ผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุ รับรู้ได้ช้าและหลงลืม	๑.เมื่อเป็นผู้สูงอายุหรือผู้บกพร่อง ด้านการสื่อสารกระตุ้นให้มีญาติ มาด้วยทุกครั้ง	๑.ศึกษาเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ มีความเชี่ยวชาญและสามารถ นำมาใช้งานได้จริง
T ๒ ญาติผู้รับบริการเปลี่ยน ไม่ใช่คนเดิมที่รับข้อมูล	๒.มีเอกสารและเทคโนโลยีเป็น สื่อกลางเพื่อทบทวนและติดตาม ได้	
T ๓ สังคมยุคใหม่ ความเร่ง รีบ		

จากการนำ SWOT และ TOWS Matrix วิเคราะห์การทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้สำหรับการ
ตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสี พบว่าจุดอ่อนคือ W (Weakness) ผู้ให้คำแนะนำเป็น
เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำตามเอกสาร อาจขาดองค์ความรู้เชิงลึก หมุนเวียนตำแหน่งการปฏิบัติงาน มี
ภาระงานมากและมีเวลาจำกัด สามารถนำเอาโอกาส S (Strength) ของการเป็นเข้มแข็งของโรงพยาบาล
วัฒนธรรมความปลอดภัย และแผนปฏิบัติการของสำนักงานการแพทย์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีการ
สื่อสารผ่าน Application Line ซึ่งเป็นโปรแกรมฟรี และกำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เป็นกลยุทธ์
เชิงรุก (SO Strategy) เพื่อใช้เสริมจุดแข็งสร้างโอกาส ให้โอกาสลดจุดอ่อน (WO Strategy) ใช้จุดแข็ง
รับมืออุปสรรคโดยแก้ไขจุดอ่อนเสี่ยงอุปสรรค (ST Strategy) เสริมจุดอ่อนเอาชนะอุปสรรคที่มีกลยุทธ์เชิง
รับ (WT Strategy) โดยศึกษาเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถนำมาใช้งานได้จริงเพื่อ
เป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการให้สามารถทบทวนและเพิ่มเติม
ข้อมูลความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสี เป็นการสื่อสารสองทางใน
การตอบข้อสงสัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และติดตามได้

๓. Knowledge Management (KM) การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้
ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ และปัญญา รวมทั้งเพื่อ
ประโยชน์ในการนำไปใช้และเกิดการเรียนรู้ในองค์กร

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) คือการที่กลุ่มคนมีความสนใจในเรื่อง
ใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจ
หรือพัฒนาแนวทางการปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ องค์ประกอบที่สำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีอยู่ด้วยกัน
๓ องค์ประกอบ ได้แก่

๑. คน (People) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งศูนย์รวม
ของความรู้ที่สมควรนำออกมาแบ่งปันเป็นอย่างยิ่ง โดยก็ควรจะเป็นคนที่มีความรู้จากการปฏิบัติงานจริง
และอยากจะมาแบ่งปันและแลกเปลี่ยนรู้นั้นด้วยความเต็มใจ

๒. สถานที่ และบรรยากาศ (Place) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง
จะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีชีวิตชีวา และน่าสนใจ เพราะสถานที่และบรรยากาศที่ดี มีความ
เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคน จะทำให้คนเหล่านั้นมาเจอกัน พูดคุยปรึกษา วิเคราะห์ปัญหา แบ่งปัน และ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างสบายใจ

๓. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Infrastructure) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดได้ง่าย สะดวกขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ กระจกสำหรับเขียน สำหรับการสรุปและจัดเก็บความรู้ รวมถึงการแบ่งปัน (Share) หรือการส่งข้อมูล

การทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วม การคิดสารทึบรังสีโดยการนำเทคโนโลยีการสื่อสารผ่าน Application Line ถือเป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยมีบุคลากรในหน่วยงานเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ เป็นผู้คอยควบคุมดูแลบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ความสะดวกต่างๆ ให้เอื้อต่อการเรียนรู้และได้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยมีข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ สามารถสอบถามข้อสงสัยเมื่อไม่เข้าใจในข้อมูลและสามารถนำเสนอสิ่งที่ภูมิใจในแนวสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ได้

๔. ระบบวงจร Deming cycle PDCA

Deming cycle เป็นวงจรคุณภาพที่นิยมใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และเหมาะกับการพัฒนาระบบนี้

PDCA คือวงจรการบริหารงานคุณภาพ ย่อมาจาก ๔ คำ ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ปฏิบัติ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (การดำเนินการให้เหมาะสม) ซึ่งวงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต และการดำเนินงานในระดับบริษัท ซึ่งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนคือ

๑. P = Plan (ขั้นตอนการวางแผน) ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลและกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงให้ชัดเจน ซึ่งการวางแผนจะช่วยให้กิจกรรมสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน และเวลา

๒. D = Do ขั้นตอนการปฏิบัติ(ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติ คือการลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ เพื่อทำการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้

๓. C = Check (ขั้นตอนการตรวจสอบ) ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทราบว่า ในขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แต่สิ่งสำคัญก็คือ ต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัด

๔. A = Action (ขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม) ขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้

หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สองคือผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร เช่น มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ ใ้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ หรือเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ เป็นต้น

ประโยชน์ของ PDCA

๑. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริงการวางแผนงานควรวางให้ครบ ๔ ขั้นตอนดังนี้

๑.๑ ขั้นการศึกษา คือการวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของผู้ใช้และผู้ให้บริการข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน

๑.๒ ขั้นเตรียมงาน คือการวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบบริการ แนวทางผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของบุคคลากร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่ำ

๑.๓ ขั้นดำเนินงาน คือการวางแผนทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่ายเช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย

๑.๔ ขั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้หรือให้บริการโดยการใช้แบบประเมินสำรวจความพึงพอใจ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง

๒. การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓. การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

๓.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

๓.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

๓.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

๓.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

๔. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น

๕.เทคโนโลยี Application Line

โปรแกรมการติดต่อสื่อสาร ในรูปแบบ Application Line เป็นที่รู้จักและใช้ติดต่อกันอย่างกว้างขวาง จากการบริการฟรี ที่ทำให้ประชาชนติดต่อกันง่าย และสะดวก เพราะแม้จะไม่วางก็ยังมี

ทั้งข้อความไว้ให้ตอบกลับได้ สามารถเชิญชวนสมาชิกเข้ามาร่วมเป็นกลุ่ม และสามารถยกเลิกการเป็นสมาชิกได้โดยผู้ควบคุมกลุ่ม ทุกคนที่เป็นสมาชิกจะเห็นข้อมูลที่เผยแพร่ และเข้ามาร่วมตอบคำถามหรือแสดงความคิดเห็น จึงเป็นแนวทางใหม่ที่ผู้จัดรายงานการศึกษา เสนอให้นำเทคโนโลยีนี้มาใช้ในการทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้ ตลอดจนการติดตาม

๖. แนวทางการดำเนินการ ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตารางแสดงกระบวนการให้ข้อมูลความรู้และทบทวน การปฏิบัติตัวสำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสีเมื่อตกลงทำและรับใบนัดหมายของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

จาก วงจร PDCA	ขั้นตอนการดำเนินการ
P = PLAN การวางแผน	๑.การจัดตั้งทีมงาน
	๒.การสำรวจปัญหาและความเสี่ยงทั้งภายใน-ภายนอก
	๓.การวิเคราะห์ปัญหาและความเสี่ยง
	๔.จัดลำดับปัญหาและความเสี่ยงและแก้ไข
D = DO การนำไปปฏิบัติ	๕.จัดระบบการทำงานและข้อตกลง
	๖. เตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานได้
	๗.ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้
C = CHECK การติดตามตรวจสอบ	๘.ควบคุมและติดตามงาน
	๙.ตรวจสอบและสรุปอุปสรรคและปัญหา
A = ACT การปรับปรุง	๑๐.ทบทวนแผนการดำเนินงาน
	๑๑.ปรับปรุงแก้ไขแผนงาน

เมื่อได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสำรวจปัญหาและความเสี่ยงทั้งภายใน-ภายนอกทำการวิเคราะห์ ของการดำเนินการแล้ว จึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน

- จัดตั้งคณะทำงาน เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบแต่ละหน้าที่ติดต่อประสานงาน เก็บตัวชี้วัด ติดตาม
- ทบทวนกระบวนการให้ข้อมูลความรู้และทบทวน การปฏิบัติตัวสำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดสารทึบรังสีเมื่อตกลงทำและรับใบนัดหมาย
- ทบทวนเนื้อหาคู่มือ ขอบเขต และเพิ่มเติมข้อมูลให้เข้ากับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ โดยจัดทำKM ในหน่วยงานเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ร่วมกันระหว่าง รังสีแพทย์ พยาบาลหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ และนักรังสีวิทยา
- เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่โดยตรงกับการปฏิบัติงานจัดอบรมและศึกษาคู่มือ พร้อมประเมินผล

- เรียนรู้เทคโนโลยี Application Line ร่วมกัน
 - ๑.สร้าง Application Line group“ ชื่อ CT โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ”
 ๒. Line Keep ช่วยเก็บไฟล์ได้และสามารถแชร์ไปยัง Application อื่น ๆ ได้
 ๓. สร้างกฎ กติกา เพื่อควบคุม ติดตามร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน การรับและ
จำหน่ายผู้รับบริการจากกลุ่มเมื่อสิ้นสุดกระบวนการ
 - ๔.เชิญ รังสีแพทย์ พยาบาลหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ นักรังสีวิทยาเข้ากลุ่ม
เนื่องจากมีความรู้ เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะเพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกกับผู้รับบริการได้
 - ๕.จัดระบบการใช้ให้มีเจ้าหน้าที่คอยติดตามและตอบคำถาม ๑ คน ทุกวัน วัน
จันทร์-วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา๐๘.๐๐- ๒๐.๐๐ น.
- ให้ข้อมูลความรู้ตามกระบวนการ การปฏิบัติตัว ก่อน ขณะและหลังการการตรวจ
เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีดและทบทวน การปฏิบัติตัว เมื่อตกลงทำและรับใบนัดหมายของ
โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติสอบถามข้อมูล ทบทวนความเข้าใจขั้นตอน การ
ปฏิบัติตัว และเพิ่มระบบ Application Line group ตามความสมัครใจ เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติสามารถ
ทบทวนกระบวนการ การปฏิบัติตัว หรือข้อมูลอื่น ๆ สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการฉีด
สารทึบรังสี
- ทดลองใช้ระบบ Application Line ร่วมกับกระบวนการให้คำแนะนำ การ
เตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจ และหลังตรวจ
 - ติดตามหลังทดลองใช้ ๒ อาทิตย์ ๒ ครั้งเพื่อติดตามปัญหาอุปสรรค
 - นำปัญหาและอุปสรรคมาทบทวนและแก้ไข ปรับปรุง
 - ติดตามทุก ๑ เดือน ๔ ครั้ง ครบ ๖ เดือน

แผนการดำเนินการ ระยะเวลา

กิจกรรม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
-ประชุมทบทวน อุบัติการณ์และตกลง กฎกติกา การให้บริการ ผ่าน Application Line												
-สร้าง Application Line กลุ่ม												
-ให้บริการApplication Line ๖ เดือน												
-ติดตามประเมินผลทุก ๑ เดือน												
-สรุปปัญหาและ ประเมินผล												

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานประจำ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

๒. เมื่อผู้ป่วยและญาติมีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง เหมาะสม และมีความมั่นใจรู้สึกปลอดภัยจึงพร้อมให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆด้วยความเต็มใจ

๓. เพิ่มช่องทางการสื่อสารผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่

๘. งบประมาณ

- ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><u>เป้าหมาย</u></p> <p>-เพิ่มช่องทางให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความรู้ และสามารถทบทวนความรู้ เพิ่มความเข้าใจ สามารถ</p> <p>สอบถามเพื่อลดการขาดนัด และสามารถดูแลเตรียมพร้อมด้านร่างกาย ด้านจิตใจ เตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจ หลังตรวจได้ถูกต้อง และปลอดภัย</p>	<p>-มีช่องทางติดต่อสื่อสารเพิ่ม</p> <p>-ผู้ป่วยและญาติสามารถใช้ทบทวนความรู้ เพิ่มความเข้าใจ</p> <p>-ร้อยละของผู้ป่วยมาตามนัด ๘๐ %</p> <p>-ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตัวเตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจ หลังตรวจได้ถูกต้องและปลอดภัย</p>	<p>- Application Line</p> <p>-แบบประเมินความรู้</p> <p>-อัตราการตรวจตามนัด</p> <p>-อัตราการเตรียมตัวตรวจถูกต้อง</p> <p>-อัตราการกลับมารักษารักษาซ้ำเมื่อเกิดการสสารที่บรังสี</p>
<p><u>วัตถุประสงค์</u></p> <p>๑. เพื่อนำเทคโนโลยี Application Line ใช้ในการทบทวนและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้สำหรับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ร่วมการสื่อสารที่บรังสีของผู้ป่วยและญาติ</p> <p>๒. ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถดูแลเตรียมพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ เตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจและหลังตรวจได้ถูกต้อง ปลอดภัยและมาตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ตามนัด</p>	<p>-ร้อยละผู้เข้าร่วม Application Line Group ด้วยความสมัครใจ</p> <p>--ร้อยละของผู้ป่วยมาตามนัด ๘๐ %</p> <p>-ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตัวเตรียมตัวก่อนตรวจ ขณะตรวจ หลังตรวจได้ถูกต้องและปลอดภัย</p>	<p>-ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกลุ่ม Application Line Group</p> <p>-อัตราการตรวจตามนัด</p> <p>-อัตราการเตรียมตัวตรวจถูกต้อง</p> <p>-อัตราการกลับมารักษารักษาซ้ำเมื่อเกิดการสสารที่บรังสี</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ**๑. เจริญนโยบาย**

- ผู้บริหารสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้ “Wifi” ของโรงพยาบาลได้จึงสามารถเปิดใช้งาน Application Line ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน

- หน่วยงานให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้บุคลากรนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้

๒. เจริญปฏิบัติ

- สมาชิกในกลุ่มพึงระวังข้อกฎหมาย การสื่อสารผ่านโซเชียล กับ การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

- สงวนสิทธิ์ในการเผยแพร่ในกลุ่ม

- มีข้อตกลง กฎ ระเบียบในการเข้ากลุ่ม-ออก เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการเซ็นต์

ยินยอม

๓. เจริญวิชาการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านวิชาการ การทบทวน การเสริมความรู้ ให้แก่ผู้รับบริการ จึงต้องมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทั้งเชิงวิชาการและเทคโนโลยี