

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท ๐๓๐๓/..... 3493 ลงวันที่ 17 พฤษภาคม 2567

ซึ่งข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล) นายปิติ นามสกุล ฉดองวิริยะเลิศ

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล สังกัด งาน/ฝ่าย/โรงเรียน.....

กอง โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนัก/สำนักงานเขต..... กรุงเทพมหานคร

ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศ หลักสูตร..... กรุงเทพมหานคร

..... ระหว่างวันที่ 27 พฤษภาคม - 18 กันยายน 2567

ณ โรงเรียนกรมวิทย์พจนานุกรม เบิกค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 180,000 บาท

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

1. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
2. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
3. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ นายปิติ ฉดองวิริยะเลิศ ผู้รายงาน
(นายปิติ ฉดองวิริยะเลิศ)
รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฝ่ายการแพทย์
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์



รายงานการอบรมหลักสูตร เรื่อง
การบริหารโรงพยาบาล รุ่นที่ ๕๓
ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗
ณ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ/นามสกุล นายปิติ ฉลองวิริยะเลิศ

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ (ฝ่ายการแพทย์) โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักงานแพทย์
หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. วางแผนงานโครงการ แผนปฏิบัติงานบูรณาการ แผนงานติดตาม เร่งรัด การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด รวมถึงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
๒. จัดระบบงานและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการให้สอดคล้องกับภารกิจ ติดตามและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ในบังคับบัญชา ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์
๓. จัดระบบงานและวิธีการปฏิบัติของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มอบหมาย กำกับดูแลตรวจสอบ ติดตามให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ พิจารณานุมัติอนุญาตการดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจที่โรงพยาบาลรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

ชื่อเรื่อง/หลักสูตร : การอบรมหลักสูตร เรื่อง การบริหารโรงพยาบาล

สาขา -

เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน
 ประชุม/สัมมนา ปฏิบัติงานวิจัย

แหล่งผู้ให้ทุน -

งบประมาณ -

ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗

รวมระยะเวลาเรียนรู้ ๖๕ วัน

ภายใต้โครงการ -

ของหน่วยงาน -

คุณวุฒิ/วุฒิปัตร์ที่ได้รับ ประกาศนียบัตร

รายงานการอบรมหลักสูตร
เรื่อง
การบริหารโรงพยาบาล รุ่นที่ ๕๓
ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗
ณ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

โดย

นายปิติ ฉลองวิริยะเลิศ
รองผู้อำนวยการ (ฝ่ายการแพทย์)
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

บทนำ

การบริหารโรงพยาบาลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการสุขภาพ เพื่อให้การรักษาผู้ป่วยมีประสิทธิผลและมาตรฐานสูงสุด ผู้บริหารโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการบริหารจัดการที่ครอบคลุมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการงบประมาณ การพัฒนาระบบการบริการ รวมไปถึงการปรับตัวตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในวงการแพทย์และสุขภาพ

การฝึกอบรมการบริหารโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการในโรงพยาบาล ให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทั้งในด้านการจัดการองค์กร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการผู้ป่วยให้มีคุณภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

โปรแกรมการฝึกอบรมนี้เน้นการประยุกต์ใช้ความรู้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ในการบริหารโรงพยาบาลภายใต้กรอบของกฎหมายและมาตรฐานสากล โดยมีผู้เชี่ยวชาญและวิทยากรจากหลากหลายสาขาที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการองค์กรสุขภาพมาร่วมให้ความรู้และแนวคิดในการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน

การฝึกอบรมนี้จึงถือเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มศักยภาพบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริหารโรงพยาบาลอย่างยั่งยืนต่อไป

รายงานการอบรมหลักสูตร เรื่อง
การบริหารโรงพยาบาล รุ่นที่ ๕๓
ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗
ณ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ/นามสกุล นายปิติ ฉลองวิริยะเลิศ

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ (ฝ่ายการแพทย์) โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักการแพทย์
หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. วางแผนงานโครงการ แผนปฏิบัติงานบูรณาการ แผนงานติดตาม เร่งรัด การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด รวมถึงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
๒. จัดระบบงานและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการให้สอดคล้องกับภารกิจ ติดตามและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ในบังคับบัญชา ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์
๓. จัดระบบงานและวิธีการปฏิบัติของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มอบหมาย กำกับดูแลตรวจสอบติดตามให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่างๆ พิจารณาอนุมัติอนุญาตการดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจที่โรงพยาบาลรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

ชื่อเรื่อง/หลักสูตร : การอบรมหลักสูตร เรื่อง การบริหารโรงพยาบาล

สาขา -

เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน
 ประชุม/สัมมนา ปฏิบัติงานวิจัย

แหล่งผู้ให้ทุน -

งบประมาณ -

ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗

รวมระยะเวลาเรียนรู้ ๖๕ วัน

ภายใต้โครงการ -

ของหน่วยงาน -

คุณวุฒิ/วุฒิบัตรที่ได้รับ ประกาศนียบัตร

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการประชุม

๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ เพื่อเพิ่มความรู้ ประสบการณ์ ด้านการบริหารที่เป็นเครื่องมือพื้นฐาน และการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างครบถ้วน และสามารถนำมาถ่ายทอดให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๒ เพื่อสามารถนำความรู้ด้านการบริหารที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้เชิงบริหาร และเสริมสร้างสัมพันธภาพและเครือข่าย ระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาลของแพทย์ และ สาขาวิชาชีพอื่นๆ

๒.๒ เนื้อหา (โดยย่อ)

โครงสร้างหลักสูตร

- Self-Development & Leadership
- People Management
- General Management
- Hospital Management
- Site Visits

Financial and Accounting Analysis in Hospitals

เป็นการอธิบายถึง โครงสร้างงบการเงินของโรงพยาบาล การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เช่น รายรับจากการรักษาพยาบาล การจัดการต้นทุน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ยา เวชภัณฑ์ และสินทรัพย์คงเหลือ นอกจากนี้ ยังมีการจัดการหนี้สินและการบริหารต้นทุนในระดับต่างๆ รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบจากการบริหารจัดการหนี้และสินทรัพย์ของโรงพยาบาลอย่างละเอียด วิเคราะห์งบกำไรขาดทุน และกระแสเงินสด ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจสถานะทางการเงินขององค์กรได้ดีขึ้น

โครงสร้างการบัญชีพื้นฐาน

เป็นการเรียนรู้แนวคิดพื้นฐานทางบัญชี การจัดทำงบการเงินเบื้องต้น รวมถึงสมการบัญชี (Accounting Equation) ที่แสดงความสมดุลระหว่างสินทรัพย์ หนี้สิน โดยเน้นไปที่การวิเคราะห์การเงินขององค์กรผ่านงบฐานะการเงิน (Statement of Financial Position) และงบกำไรขาดทุน (Statement of Income) อีกทั้งยังมีตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการบัญชีในการจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงการรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์สิทธิและคงค้าง (Accrual Basis) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลที่แม่นยำและสะท้อนถึงสถานะทางการเงินที่แท้จริงขององค์กร

การจัดการบัญชีและการเงินโรงพยาบาล

อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างงบการเงินของโรงพยาบาลที่ครอบคลุมสินทรัพย์หมุนเวียน เช่น เงินสด เงินฝากธนาคาร และลูกหนี้การค้า รวมถึงสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน เช่น ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการพูดถึงหนี้สินหมุนเวียนและไม่หมุนเวียน เช่น หนี้สินทางการค้าและหนี้สินระยะยาว รวมถึงแหล่งรายได้หลักของโรงพยาบาล เช่น รายได้จากการรักษาพยาบาลและการบริจาค มีการบริหารการเงินของโรงพยาบาลในเชิงลึก ทั้งในแง่ของรายได้จากกิจกรรมสุขภาพและการควบคุมต้นทุนทางการเงิน

การตรวจสอบภายในโรงพยาบาล

เป็นกระบวนการตรวจสอบภายในโรงพยาบาล ซึ่งมีการพูดถึงปัญหาที่พบในการบันทึกบัญชี เช่น การบันทึกการขายและเวชภัณฑ์ที่ไม่ครบถ้วน การบันทึกค่ารักษาพยาบาลที่สูงเกินจริง รวมถึงปัญหาการบันทึกสินทรัพย์ เช่น สินทรัพย์ที่ได้รับบริจาคแต่ไม่ได้นำมาบันทึกบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายงานงบการเงินในภาพรวมของโรงพยาบาล ปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดความผิดพลาดในงบกำไรขาดทุน และอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการงบประมาณในโรงพยาบาล

การวิเคราะห์ต้นทุนในโรงพยาบาล

กล่าวถึงการวิเคราะห์ต้นทุนในโรงพยาบาล ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการแพทย์ สาธารณูปโภค วัสดุเวชภัณฑ์ และค่าเสื่อมราคา นอกจากนี้ยังมีการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยบริการ เช่น ต้นทุนการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมถึงการวิเคราะห์กำไรและต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานบริการในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของโรงพยาบาล และการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Agile and Change Management for RAMA

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรโรงพยาบาลด้วยแนวคิดแบบ Agile เน้นการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในระบบสุขภาพที่ต้องเผชิญกับความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น นำเสนอโมเดลต่างๆ เช่น Lewin, Moore, และ Kotter เพื่อใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับโลก นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการใช้โครงสร้างดิจิทัล เช่น Power BI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางข้อมูลที่สำคัญในองค์กร

Leaders as an Individual

มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความเป็นผู้นำในองค์กรโดยการเข้าใจและพัฒนาความตระหนักรู้ในตนเอง การเรียนรู้เกี่ยวกับสไตล์การเป็นผู้นำที่หลากหลายและวิธีการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่ดี นอกจากนี้ยังพูดถึงการสำรวจบุคลิกภาพในแง่ต่างๆ เช่น การเป็นผู้ที่เข้ากับคนอื่นได้ง่าย

มีความมั่นคงทางอารมณ์ และเปิดกว้างต่อประสบการณ์ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

Balanced Scorecard

Balanced Scorecard

คือเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน

โดยแบ่งการวัดผลออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ มุมมองทางการเงิน มุมมองของลูกค้า มุมมองกระบวนการภายใน และมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ต่างๆ ในองค์กรได้อย่างชัดเจน โดยวัดผลตามเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวที่กำหนดไว้ (Balanced Scorecard).

Hospital Infectious Control

ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลรามาริบัติ

โดยมีการกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการลดความเสี่ยงในการได้รับและแพร่กระจายการติดเชื้อในโรงพยาบาล รวมถึงการเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลอื่นทั้งในและต่างประเทศ

โรงพยาบาลมีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อและกำหนดนโยบายที่ชัดเจน

มีการพัฒนาบุคลากรด้านการควบคุมการติดเชื้อ เช่น พยาบาลควบคุมการติดเชื้อ และมีระบบการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลพร้อมการรายงานผล นอกจากนี้ยังมีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่สำคัญ

เช่น การล้างมือ การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อ โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมรับมือโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ เช่น COVID-๑๙ และมีการพัฒนาระบบงานสำคัญ เช่น งานจ่ายกลาง งานซักฟอก งานโภชนาการ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ

มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาปรับปรุงระบบอยู่เสมอ

คุณภาพสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

เน้นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ หัวข้อสำคัญที่กล่าวถึงรวมถึงกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยอ้างอิงประสบการณ์จากโรงพยาบาลรามาริบัติในการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ

เพื่อความปลอดภัยและคุณภาพของสิ่งแวดล้อม การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เช่น การระบายอากาศ

การควบคุมคุณภาพอากาศ และการป้องกันการสะสมของเชื้อโรคและสารพิษ มีกฎหมายและนโยบาย

ที่ระบุหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้างในการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงการควบคุม

ความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงาน เช่น การสัมผัสสารเคมีหรือมลพิษทางอากาศ นอกจากนี้ยังเน้นถึง

กระบวนการในการตรวจสอบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การตรวจวัดคุณภาพอากาศ

การป้องกันอุบัติเหตุในสถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมบุคลากรให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย

อย่างเคร่งครัด

Logistic in healthcare

การจัดการโลจิสติกส์ในโรงพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย ย้ำถึงความสำคัญของการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงพยาบาล โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้:

- ๑.การจัดการโลจิสติกส์ในโรงพยาบาลครอบคลุมทั้งการจัดการผู้ป่วย การบริหารยา การจัดการห้องปฏิบัติการ และการจัดการขยะ
- ๒.การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดระยะเวลารอคอยของผู้ป่วย ป้องกันความแออัด และเพิ่มความปลอดภัย
- ๓.การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงการสื่อสารและการจัดการข้อมูล
- ๔.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนอัตรากำลังและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม
- ๕.การมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วย

การปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ในโรงพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยการวางแผนอย่างรอบคอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์โดยรวม

Crisis Communication in Social Media

เน้นเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยเฉพาะในยุคโซเชียลมีเดีย อธิบายความหมายของ "วิกฤต" ว่าเป็นสถานการณ์ที่เกิดความไม่แน่นอนและความเสียหาย ทำให้เกิดความกลัวและความรู้สึกไม่มั่นคง ในบุคคลหรือองค์กร

การสื่อสารในภาวะวิกฤตจำเป็นต้องเรียบง่าย ชัดเจน ตรงประเด็น และให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาอย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับสารมักจะเชื่อข้อมูลแรกที่ได้รับ การสร้างความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การสื่อสารด้วยความจริงใจ และแสดงถึงความห่วงใย นอกจากนี้ยังแนะนำการช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่ามีอำนาจควบคุมบางอย่างในชีวิตเพื่อลดความกลัวและ ความวิตกกังวล

เน้นหลักการสื่อสาร ๖ ข้อในภาวะวิกฤต ได้แก่ การสื่อสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถือ แสดงความเห็นใจ กระตุ้นการปฏิบัติ และแสดงความเคารพต่อผู้รับสาร

Digital Ecosystem

แนวคิดและเครื่องมือสำคัญในการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ยุคดิจิทัล โดยเน้นที่ ๓ เครื่องมือหลัก ได้แก่:

- Vision Builder - เครื่องมือวิเคราะห์บริษัทแวดล้อมและออกแบบงานสำคัญในแต่ละด้านขององค์กร ช่วยให้เข้าใจสภาพแวดล้อม ทิศทาง และความต้องการขององค์กรได้อย่างครอบคลุม

- Enterprise Blueprint - แผนผังแสดงองค์ประกอบการทำงานขององค์กรในหน้าเดียว ทำให้เห็นภาพรวมของระบบธุรกิจ ความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนงาน และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
- Design & Track Worksheet - เครื่องมือแสดงรายละเอียดวิธีการวิเคราะห์และติดตามการทำงานให้บรรลุภารกิจ กำหนดผู้เกี่ยวข้อง กระบวนการทำงาน ผลผลิต และความต้องการการสนับสนุนด้านต่าง ๆ

เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน กำหนดทิศทางในอนาคต และวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล นอกจากนี้ยังช่วยให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจภาพรวมและบทบาทของตนเองได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

Digital transformation

การปฏิรูปดิจิทัลและนวัตกรรมในระบบการจัดการด้านสุขภาพ โรงพยาบาลรามาริบัติ มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับกระบวนการรักษา การจัดการระบบสุขภาพ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการบริการผู้ป่วย โดยการปฏิรูปดิจิทัลในด้านนี้เน้นที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้ใช้บริการที่ทันสมัยมากขึ้น

หัวข้อหลัก

- การปฏิรูปดิจิทัลในระบบสุขภาพ: การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI และการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ
- นวัตกรรมในการรักษา: มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ระบบ Telemedicine และการรักษาเฉพาะบุคคล (Personalized Medicine) เข้ามาช่วยเสริมความสามารถในการวินิจฉัยและรักษาโรค
- การปรับตัวต่อความไม่แน่นอน (VUCA และ BANI): องค์กรสุขภาพต้องเตรียมพร้อมในการรับมือกับความไม่แน่นอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมในอนาคต
- ความสำคัญของ Lean Management และ Six Sigma: โรงพยาบาลเน้นการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความสูญเปล่า และเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ป่วยและองค์กร

ทิศทางอนาคตของการบริการสุขภาพที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางนวัตกรรม และการสร้างระบบที่ยืดหยุ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

Effective communication for Leadership

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้นำการสื่อสารเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้:

ความสำคัญของการสื่อสารภายใน

ผู้นำต้องเริ่มจากการพัฒนาตนเองจากภายใน โดยสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การเคารพตนเอง และความรู้สึกที่มีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการแสดงออกภายนอกและความสามารถในการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่ดีประกอบด้วย:

- วัจนภาษา: การใช้คำพูดที่เหมาะสม
- อวัจนภาษา: ภาษากาย น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และการใช้สายตา
- การสร้างความน่าเชื่อถือ (Ethos): ผ่านบุคลิกภาพและการวางตัว
- การใช้เหตุผล (Logos): การนำเสนอข้อมูลอย่างมีตรรกะ
- การสร้างอารมณ์ร่วม (Pathos): การเชื่อมโยงกับความรู้สึกของผู้ฟัง
- การเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสม (Kairos): การสื่อสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม

รูปแบบการสื่อสาร

ผู้นำควรปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึง:

- การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์หรือเป้าหมายของงาน
- การสื่อสารแบบทางตรงหรือทางอ้อม
- การใช้บริบทมากหรือน้อย (High Context vs Low Context)

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ผู้นำควรพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบยืนยันทิธี (Assertive) ซึ่งเป็นการแสดงออกที่เคารพทั้งตนเองและผู้อื่น หลีกเลี่ยงการสื่อสารแบบก้าวร้าว (Aggressive) หรือยอมจำนน (Passive)

การสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร

ผู้นำควรคำนึงถึงบริบทสำคัญ ๕ ประการในการสื่อสาร ได้แก่ กายภาพ สังคม จิตวิทยา ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ผู้นำควรฝึกฝนทั้งการพูดและการฟังอย่างตั้งใจ รวมถึงการเรียนรู้ที่จะเสียบในบางโอกาส เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างรอบด้านโดยสรุป ผู้นำที่มีประสิทธิภาพต้องมีวิสัยทัศน์ สามารถสร้างแรงบันดาลใจ กล้าเสี่ยง เข้าใจผู้คน และสื่อสารด้วยปัญญาและหัวใจ โดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับ JCI and HA

ความสำคัญของการรับรองคุณภาพ

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีวัตถุประสงค์หลัก ๒ ประการ:

๑. เพื่อรับรองคุณภาพของสถาบันหรือโปรแกรมให้เป็นไปตามมาตรฐาน
๒. เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถาบันหรือโปรแกรมนั้นๆ

การรับรองคุณภาพแตกต่างจากการรับรองและการออกใบอนุญาตสำหรับบุคคล โดยเป็นการประเมินองค์กรหรือโปรแกรมโดยรวม

ประเภทของการรับรองคุณภาพ

มีการรับรองคุณภาพหลายรูปแบบ เช่น:

- HA (Hospital Accreditation) เป็นการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของไทย
- JCI (Joint Commission International) เป็นมาตรฐานสากลระดับนานาชาติ

ทั้งสองระบบมีจุดเน้นและกระบวนการที่แตกต่างกันบ้าง

แต่มีเป้าหมายหลักเดียวกันคือการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล

ประโยชน์ของการรับรองคุณภาพ

การรับรองคุณภาพช่วยให้เกิด:

- การควบคุมคุณภาพและลดความแปรปรวนในกระบวนการรักษา
- การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การลดต้นทุนคุณภาพที่ไม่ดี (Cost of Poor Quality)
- การสร้างมาตรฐานในการทำงาน

ความแตกต่างระหว่าง HA และ JCI

- HA เน้นการประเมินกระบวนการ ในขณะที่ JCI เน้นผลลัพธ์มากกว่า
- JCI ใช้วิธี Tracer methodology ในการประเมิน
- มีความแตกต่างในการตีความและการรายงานผล

สรุปการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล
โดยแต่ละองค์กรสามารถเลือกใช้ระบบที่เหมาะสมกับบริบทและกลยุทธ์ขององค์กรตนเอง
เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การตลาดสำหรับโรงพยาบาล

การตลาดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับโรงพยาบาลในยุคปัจจุบัน
โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการสร้าง สื่อสาร และส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และสังคมโดยรวม

แนวคิดหลักของการตลาดโรงพยาบาล

การตลาดโรงพยาบาลไม่ใช่เพียงแค่การโฆษณาประชาสัมพันธ์
แต่เป็นกระบวนการทั้งหมดในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ให้บริการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้:

- การสร้างแบรนด์:
เป็นการสร้างการจดจำและความประทับใจต่อโรงพยาบาลผ่านการสัมผัสประสบการณ์จริงและภาพลักษณ์ที่สื่อสารออกไป
- การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย: ระบุกลุ่มผู้ให้บริการหลักและความต้องการของพวกเขาอย่างชัดเจน
- การวางตำแหน่งทางการตลาด:
สร้างการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับจุดเด่นของโรงพยาบาลเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

กลยุทธ์การตลาด ๖P สำหรับโรงพยาบาล

- Product: บริการทางการแพทย์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
- Price: ราคาที่สมเหตุสมผลและสร้างคุณค่าให้ผู้ให้บริการ
- Place: สถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด และสบาย
- Promotion: การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- People: บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและใส่ใจในการให้บริการ
- Process: กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจ

การสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (IMC) เป็นสิ่งสำคัญ โดยผสมผสานเครื่องมือต่างๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง เพื่อสร้างการรับรู้และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

แนวโน้มการตลาดโรงพยาบาลในปัจจุบัน

- การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
- การใช้การตลาดดิจิทัลและการตลาดแบบไวรัล
- การปรับตัวให้เข้ากับการขยายตัวของเมือง
- การสร้างประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

การตลาดที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้โรงพยาบาลสามารถสร้างความแตกต่าง เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสร้างความยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้

ต้องคำนึงถึงการสร้างคุณค่าที่แท้จริงและการสื่อสารที่โปร่งใสเพื่อสร้างความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ

Hospital Human Resources

การบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงพยาบาล: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ

การบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยมีเป้าหมายหลัก ๓ ประการ คือ การมีบุคลากรที่เพียงพอ มีความสามารถ และมีความผูกพันกับองค์กร

บุคลากรที่เพียงพอ

การวางแผนอัตรากำลังที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ปริมาณงาน มาตรฐานวิชาชีพ และการเติบโตขององค์กร นอกจากนี้ยังต้องมีมาตรการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เช่น การจ้างงานชั่วคราว การปรับโครงสร้างองค์กร และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

บุคลากรที่มีความสามารถ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีการกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายอาชีพ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านรูปแบบต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา และการดูงาน

บุคลากรที่มีความผูกพัน

การสร้าง ความผูกพันของบุคลากรเป็นกลยุทธ์สำคัญ

โดยมีการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ

การวัดผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

องค์กรมีการติดตามและวัดผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอ เช่น อัตราการลาออก ความพึงพอใจของบุคลากร และผลผลิตภาพรายบุคคล เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้โรงพยาบาลสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสร้างความผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

Human Resources Management

การพัฒนาการของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ผ่านยุคต่างๆ ตั้งแต่ยุคคลาสสิก (Classic Era)

ไปจนถึงยุคดิจิทัล (Digital Era) และยุคหลังโควิด (Post-COVID Era)

โดยแต่ละยุคมีลักษณะเด่นและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้:

- **ยุคคลาสสิก (๑๙๐๐s-๑๙๕๐s):** เน้นการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ทฤษฎีการจัดการวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของ Frederick Taylor และระบบราชการ (Bureaucracy) ของ Max Weber
- **ยุคพฤติกรรมศาสตร์ (๑๙๕๐s-๑๙๘๐s):** เน้นพฤติกรรมและแรงจูงใจของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor และทฤษฎีความต้องการของ Maslow
- **ยุคเชิงกลยุทธ์ (๑๙๘๐s-๒๐๐๐s):** การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร โดยใช้ทฤษฎีการจัดการเชิงกลยุทธ์ของ Michael Porter
- **ยุคดิจิทัล (๒๐๐๐s-ปัจจุบัน):** ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการคนและองค์กร และการวิเคราะห์ข้อมูล HR
- **ยุคหลังโควิด (๒๐๒๐s-อนาคต):** เน้นการปรับตัวต่อวิกฤต การทำงานแบบผสมผสาน และการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาจากการมุ่งเน้นไปที่การจัดการงานปฏิบัติการ เช่น การสรรหา การฝึกอบรม และการบริหารค่าตอบแทน มาเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เชิงกลยุทธ์ที่ผสมผสานกับกลยุทธ์องค์กร ทั้งนี้เน้นการรักษาและพัฒนาบุคลากร ที่มีความสามารถเพื่อสร้างองค์กรที่มีความยั่งยืนในระยะยาว

แนวทางการบริหารคนในยุคใหม่ยังเน้นไปที่การสร้างความยืดหยุ่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) การพัฒนาทักษะใหม่ (Reskilling) และการลดทักษะที่ไม่จำเป็น (Deskills) เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

Negotiation

สรุปเนื้อหาเกี่ยวกับศิลปะการเจรจาต่อรองและการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้:

ธรรมชาติของความขัดแย้ง

- บทบาท: ปัญหามักเกิดจากความไม่ชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้เกิดการปิดความรับผิดชอบ
- ผลลัพธ์: ความขัดแย้งอาจเกิดจาก KPI ที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน
- วิธีการ: ความขัดแย้งอาจเกิดจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน
- ค่านิยม: ความขัดแย้งอาจเกิดจากค่านิยมหรือประสบการณ์ในอดีตที่แตกต่างกัน

ปัจจัยของความขัดแย้ง

- ข้อมูล: การได้รับข้อมูลที่ไม่เท่ากันหรือจากแหล่งที่ต่างกัน
- มุมมอง: การตีความข้อมูลหรือสถานการณ์แตกต่างกันตามประสบการณ์และค่านิยมของแต่ละคน
- ตำแหน่งงาน: ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกันอาจทำให้มีมุมมองและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

ระดับความรุนแรง

- ความไม่สงบ: เริ่มมีข่าวลือ การรวมกลุ่ม แต่ยังไม่เปิดเผย
- เฉยเฉยหน้า: เริ่มมีการเผชิญหน้าและกระทบทั้งงานและความสัมพันธ์
- ขัดแย้งเต็มรูปแบบ: ความขัดแย้งชัดเจน ส่งผลกระทบต่องานและองค์กร

ทางเลือกในการจัดการ

- ใช้อำนาจ: เหมาะกับสถานการณ์ฉุกเฉิน แต่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ
- หลบหลีก: อาจช่วยซื้อเวลา แต่อาจกระทบภาวะผู้นำ
- ประนีประนอม: ได้บ้างเสียบ้าง แต่อาจกระทบคุณภาพงาน
- ให้ร่วมมือกัน: ส่วนใหญ่พอใจ แต่ใช้เวลานาน

การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การตั้งคำถาม และการนำเสนอความคิดอย่างชัดเจน เพื่อหาทางออกที่เหมาะสมกับสถานการณ์

การบริหารความขัดแย้ง

ธรรมชาติของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งมีองค์ประกอบหลัก ๔ ประการ:

- บทบาท - ปัญหาเกิดจากความไม่ชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบ
- ผลลัพธ์ - ความขัดแย้งอาจเกิดจากเป้าหมายหรือ KPI ที่แตกต่างกัน
- วิธีการ - ความเห็นไม่ตรงกันในวิธีการทำงาน
- ค่านิยม - ความแตกต่างในความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคล

ปัจจัยของความขัดแย้ง

- ข้อมูล - การได้รับข้อมูลที่แตกต่างกัน
- มุมมอง - การตีความข้อมูลและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- ตำแหน่งงาน - ความแตกต่างในหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง

ระดับความรุนแรง

- ความไม่สงบ - เริ่มมีความไม่พอใจ แต่ยังไม่แสดงออกชัดเจน
- เผชิญหน้า - เริ่มมีการแสดงออกถึงความขัดแย้งอย่างเปิดเผย
- ขัดแย้งเป็นรูปธรรม - ความขัดแย้งชัดเจน ส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์

วิธีการจัดการความขัดแย้ง

- ใช้อำนาจ - เหมาะกับสถานการณ์ฉุกเฉิน แต่อาจทำให้เสียสัมพันธภาพ
- หลบหลีก - ช่วยซื้อเวลา แต่อาจทำให้ปัญหาลุกลามได้
- ประนีประนอม - ทุกฝ่ายได้บ้างเสียบ้าง แต่อาจกระทบคุณภาพงาน
- ร่วมมือกัน - สร้างความพอใจและความร่วมมือ แต่ใช้เวลามาก

การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ การสื่อสาร และการหาทางออกร่วมกัน โดยคำนึงถึงธรรมชาติและปัจจัยของความขัดแย้งในแต่ละกรณี

Objectives and Key Results

ความหมายและความสำคัญของ OKRs

OKRs คือระบบบริหารจัดการที่เน้นการตั้งเป้าหมายและติดตามผลงาน โดยประกอบด้วย:

- Objectives: วัตถุประสงค์หลักที่บอกจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน (What)
- Key Results: ผลลัพธ์หลักที่บอกวิธีการบรรลุจุดมุ่งหมาย (How)

OKRs มีจุดเด่นคือ:

- เน้นเรื่องสำคัญ
- สร้างความสอดคล้องและการทำงานเป็นทีม
- มีผู้รับผิดชอบและติดตามได้ง่าย
- ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย

การสร้างและออกแบบ OKRs

- ควรสร้าง OKRs ให้สอดคล้องกันตั้งแต่ระดับองค์กรลงมาถึงระดับบุคคล
- Objectives ควรมี ๓-๕ ข้อ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และสร้างแรงบันดาลใจ
- Key Results ควรมี ๓-๕ ข้อต่อ ๑ Objective วัดผลได้ชัดเจน

การนำ OKRs ไปใช้

- แบ่งเป็น Committed OKRs (ต้องทำให้สำเร็จ ๑๐๐%) และ Aspirational OKRs (เป้าหมายท้าทาย)
- ให้คะแนน ๐-๑ โดย ๐.๖-๐.๗ ถือว่าดี
- ควรทำ OKRs ทุกไตรมาส
- เชื่อมโยง OKRs กับระบบประเมินผลงานและค่าตอบแทน แต่ไม่ควรใช้เป็นตัวชี้วัดหลัก
- ใช้ CFR (Conversation, Feedback, Recognition) ควบคู่กับ OKRs

การนำ OKRs มาใช้อย่างเหมาะสมจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Operation Management

การจัดการการดำเนินงาน (Operations Management)

เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างคุณค่าและความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้:

- การสร้างคุณค่า (Value Creation)
ให้กับลูกค้าผ่านการออกแบบสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการ

- การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
- การทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์การแข่งขัน ทั้งด้านต้นทุน คุณภาพ ความแตกต่าง และการตอบสนองลูกค้า
- การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ
- การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ผ่านแนวคิดลีน (Lean) และการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
- การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

โดยสรุป การจัดการการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างคุณค่าตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

IT management

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ IT ในองค์กร

- แก้ไขปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย
- ติดตั้งและดูแลระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำนักงาน และซอฟต์แวร์อื่นๆ
- ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- ดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูล และความปลอดภัยขององค์กร
- ให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- พัฒนาระบบและแอปพลิเคชันต่างๆ ตามความต้องการขององค์กร
- จัดการด้านสื่อและมัลติมีเดีย เช่น ตัดต่อวิดีโอ ทำกราฟิก
- ดูแลเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร

โครงสร้างแผนก IT ในโรงพยาบาล

- CIO (Chief Information Officer) เป็นผู้บริหารสูงสุดด้าน IT
- หัวหน้าแผนก IT ดูแลการดำเนินงานโดยรวม
- เจ้าหน้าที่สนับสนุนด้าน IT ให้บริการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้
- นักพัฒนาระบบและโปรแกรมเมอร์
- เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
- นักวิเคราะห์ข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจอัจฉริยะ
- ทีมงานด้านกราฟิกและสื่อ
- ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศทางการแพทย์

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้าน IT ในโรงพยาบาล

- สนับสนุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและเอกด้านสารสนเทศสุขภาพ
- ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการรับนักศึกษาฝึกงาน
- จัดตั้งหน่วยงานนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล
- พิจารณาการจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ในบางส่วนงาน
- ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาทีมงาน IT ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนการทำงานของโรงพยาบาลให้ก้าวสู่การเป็น Smart Hospital ได้อย่างสมบูรณ์

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

หลักการสำคัญในการจัดซื้อจัดจ้าง

- ต้องมีการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างล่วงหน้า
- ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสในทุกขั้นตอน
- ต้องมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ต้องคำนึงถึงคุณภาพและราคาที่เหมาะสม

การจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)

- ต้องระบุรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ต้องการ
- ต้องกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ
- ห้ามกำหนดคุณลักษณะใกล้เคียงกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งโดยเฉพาะ

การกำหนดราคากลาง

- ใช้เป็นฐานในการเปรียบเทียบราคาจากผู้เสนอราคาอื่นเข้ามา
- มีวิธีการกำหนดราคากลางหลายวิธี เช่น ใช้ราคามาตรฐาน สืบราคาจากท้องตลาด
- ต้องประกาศราคากลางในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

การกำหนดคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

- ต้องพิจารณาฐานะทางการเงิน เช่น มูลค่าสุทธิของกิจการ ทุนจดทะเบียน
- มีข้อยกเว้นสำหรับหน่วยงานรัฐและนิติบุคคลที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูกิจการ

การแบ่งงานและวงเงิน

- ต้องกำหนดให้สัมพันธ์กันระหว่างงานกับวงเงิน
- โดยหลักไม่สามารถรับมอบงานและจ่ายเงินข้ามงวดได้

การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เหล่านี้จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานของรัฐ

Project Management

การริเริ่มและวางแผนโครงการ

- โครงการ คือกิจกรรมที่ไม่ใช่งานประจำ มีกรอบเวลาและทรัพยากรจำกัด เน้นการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา
- การริเริ่มโครงการต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร โดยใช้เครื่องมือเช่น OKRs ในการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์
- การวางแผนโครงการประกอบด้วยกำหนดโครงสร้างงาน (WBS) การจัดองค์กรโครงการ การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการวางแผนเวลาและทรัพยากร

การบริหารความเสี่ยงโครงการ

- ระบุความเสี่ยงทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการ
- ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาโอกาสเกิดและผลกระทบ ใช้ตาราง Risk Matrix
- กำหนดกลยุทธ์จัดการความเสี่ยง เช่น หลีกเลี่ยง บรรเทา โอนถ่าย หรือยอมรับความเสี่ยง
- จัดทำทะเบียนความเสี่ยงเพื่อติดตามและควบคุม

การติดตามและควบคุมโครงการ

- ใช้แผนภูมิ Gantt Chart ในการติดตามความก้าวหน้าของกิจกรรม
- กำหนด Critical Path เพื่อบริหารกิจกรรมสำคัญที่ส่งผลต่อระยะเวลาโครงการ
- ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรตามแผนที่กำหนดไว้

การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น โดยต้องอาศัยการวางแผนที่รอบคอบ การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และการติดตามควบคุมอย่างต่อเนื่อง

Organization Behavior

พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior - OB) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนใหญ่ๆ ที่สำคัญดังนี้:

- **พฤติกรรมระดับบุคคล (Individual Behavior):** ครอบคลุมการวิเคราะห์แรงจูงใจ ความสามารถในการรับรู้ และปัจจัยสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ยังกล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานตามโมเดล MARS ซึ่งประกอบด้วย Motivation, Ability, Role Perception, และ Situational Factors
- **พฤติกรรมระดับกลุ่ม (Group Behavior):** กล่าวถึงการทำงานเป็นทีม โดยเน้นถึงบทบาทของผู้นำและความสำคัญของการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการพัฒนาทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน
- **พฤติกรรมระดับองค์กร (Organizational Behavior):** การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมหลัก (Core Values) เช่น การพัฒนาความสัมพันธ์ ความสามัคคี และการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางที่องค์กรกำหนดเพื่อความสำเร็จ
- **แรงจูงใจ (Motivation):** แบ่งออกเป็นแรงจูงใจภายในและภายนอก โดยเน้นถึงวิธีการจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ รวมถึงการให้รางวัลและการเสริมแรง
- **ความสามารถ (Ability):** กล่าวถึงความสามารถตามธรรมชาติและความสามารถที่พัฒนาขึ้นผ่านการฝึกฝน รวมถึงทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development):** เน้นการฝึกอบรม การพัฒนาพนักงาน และการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้ตามแผนการพัฒนาระดับบุคลากร

เนื้อหานี้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้โมเดลและทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ในการจัดการพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร

การบริหารระบบกายภาพโรงพยาบาล

การบริหารระบบกายภาพโรงพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลและความปลอดภัยของผู้ป่วย บุคลากร และผู้มาใช้บริการ ระบบกายภาพประกอบด้วยอาคาร สถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งต้องได้รับการดูแลอย่างเป็นระบบตลอดอายุการใช้งานการบริหารระบบกายภาพแบ่งเป็น ๒ ส่วนหลัก คือ การพัฒนาโครงการด้านกายภาพ และการจัดการระบบกายภาพในช่วงใช้งาน โดยต้องมีการวางแผนตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ ก่อสร้าง ไปจนถึงการบำรุงรักษา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องการจัดการระบบกายภาพที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการวางแผนงบประมาณอย่างรอบคอบทั้งงบดำเนินการและงบลงทุน รวมถึงการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญมาดูแลงานบริการต่างๆ เช่น

งานวิศวกรรม งานรักษาความสะอาด และงานรักษาความปลอดภัยผู้บริหารโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญกับการบริหารระบบกายภาพ เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการรักษา ความปลอดภัย และประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล การบริหารจัดการที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยง ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ

การบริหารเชิงกลยุทธ์ศาสตร์

แนวคิดพื้นฐานของยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทางและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การคิดเชิงยุทธศาสตร์เป็นความสามารถ ในการกำหนด ทิศทางองค์กร โดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อ

กระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก:

- การกำหนดทิศทางองค์กร - วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและกำหนดวิสัยทัศน์
- การวางแผนยุทธศาสตร์ - วิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดกลยุทธ์
- การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ - จัดทำแผนปฏิบัติการ
- การติดตามประเมินผล - ทบทวนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและวัดผลสัมฤทธิ์

เครื่องมือวิเคราะห์ยุทธศาสตร์

- Value Chain Analysis - วิเคราะห์กิจกรรมภายในองค์กรเพื่อสร้างคุณค่า
- Five Forces Model - วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม
- SWOT Analysis - วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค
- TOWS Matrix - กำหนดกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT

การกำหนดยุทธศาสตร์

ควรพิจารณาเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม เช่น กลยุทธ์ความแตกต่าง กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ หรือกลยุทธ์มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่ม

โดยคำนึงถึงจุดแข็งขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ องค์กรสามารถปรับตัวและแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

Value Based Health Care

สรุปเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่มีคุณค่า (Value-Based Health Care - VBHC) ดังนี้:

แนวคิดหลักของ VBHC

VBHC เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในระบบสุขภาพ โดยมีเป้าหมายหลักคือการปรับปรุงผลลัพธ์ทางสุขภาพของผู้ป่วยและประชาชน ไม่ใช่เพียงแค่การให้บริการรักษาพยาบาลเท่านั้น

ความสำคัญของ VBHC

- ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางสุขภาพมากกว่าปริมาณการให้บริการ
- สร้างความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วยเพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

การนำ VBHC มาใช้ในประเทศไทย

ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นคุณค่ามาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดเด่นดังนี้:

- มีระบบบริการสาธารณสุขที่ครอบคลุมทั่วประเทศ
- เน้นการดูแลสุขภาพปฐมภูมิและการทำงานเป็นเครือข่าย
- มีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

แนวทางการพัฒนา VBHC ในไทย

- ปรับรูปแบบการดูแลสุขภาพ ไม่ใช่เพียงแค่ปรับวิธีการจ่ายเงิน
- ออกแบบระบบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ เช่น ลดภาวะพึ่งพิงในผู้สูงอายุ
- พัฒนาการดูแลแบบบูรณาการสำหรับโรคเรื้อรังและภาวะซับซ้อน
- สร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการแพทย์ชั้นนำกับเครือข่ายบริการในพื้นที่

๑

บทบาทของผู้นำในการขับเคลื่อน VBHC

ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและเสริมพลังให้บุคลากรทำงานเพื่อเป้าหมายที่สำคัญ

โดยต้องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเองในการทำงานที่มีความหมาย

การพัฒนาระบบ VBHC ในประเทศไทยจำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยเน้นการออกแบบระบบบริการใหม่ที่มุ่งเน้นคุณค่าและผลลัพธ์ทางสุขภาพเป็นสำคัญ

บุคลิกภาพสำหรับผู้บริหาร

บุคลิกภาพสำหรับผู้บริหาร

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากพวกเขามักอยู่ในสายตาของผู้อื่นเสมอ
บุคลิกภาพประกอบด้วยทั้งส่วนภายนอกและภายใน

๑

บุคลิกภาพภายนอก

- รูปลักษณ์ทางกาย
- การแต่งกาย
- ท่าทาง

บุคลิกภาพภายใน

- อุปนิสัย
- ความรู้
- ความสามารถ
- ความฉลาดทางอารมณ์
- กระบวนการคิด

การพัฒนาบุคลิกภาพ

- การทักทาย: ควรใช้การจับมือแบบตะวันตก (Handshake) โดยเตรียมมือให้ว่าง ยืนขึ้นถ้านั่งอยู่ ใช้มือขวา รักษาระยะห่างประมาณ ๕๐ ซม. สบตาและยิ้มเล็กน้อย
- การแลกนามบัตร: อ่านนามบัตรทันทีเมื่อได้รับ ทวนตำแหน่งเพื่อความเข้าใจ และวางนามบัตรไว้ด้านซ้ายมือ
- การยืนและเดิน: ควรยืนตัวตรง ไม่กอดอกขณะสนทนา เดินอย่างมั่นใจและสง่างาม
- การนั่ง: นั่งให้เรียบร้อย ไม่เข่าหรือแกว่งขา
- การแต่งกาย:
 - สุภาพสตรี: แต่งหน้าให้ดูสดใส เน้นดวงตา ใช้เครื่องประดับไม่เกิน ๓ ชิ้น
 - สุภาพบุรุษ: สวมสูทให้เหมาะกับรูปร่าง เลือกความยาวและรูปแบบกระดุมที่เหมาะสม
- การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์: ใช้ Facebook และ LINE อย่างเหมาะสม ระวังระมัดระวังในการโพสต์และแสดงความคิดเห็น

ข้อควรระวัง

- หลีกเลี่ยงการวางกระเปาบนโต๊ะหรือพื้น
- เลือกรองเท้าที่สะอาด สภาพดี และเข้ากับชุด
- ระวังการใช้โทรศัพท์มือถือในที่สาธารณะ
- พูดในที่ประชุมอย่างมั่นใจ กระชับ และตรงประเด็น

การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหาร

เพราะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มโอกาสในความสำเร็จ การใส่ใจในรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้จะช่วยให้คุณเป็นผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพน่าประทับใจและน่าเชื่อถือมากขึ้น

กฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์

จริยธรรมและกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข

โดยจริยธรรมเป็นเรื่องของศีลธรรม ว่าด้วยสิ่งที่ควรหรือไม่ควรทำ

ในขณะที่กฎหมายเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางการแพทย์ที่สำคัญ ได้แก่ การทำประโยชน์

การไม่ทำอันตราย การเคารพสิทธิผู้ป่วย ความยุติธรรม การพูดความจริง

และความซื่อสัตย์พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๒

ให้สิทธิบุคคลในการทำหนังสือแสดงเจตนาไม่ประสงค์รับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้าย

ท้ายวิชาชีพ (Profession) มีลักษณะสำคัญคือ เป็นอาชีพที่ต้องอุทิศตนทำงานตลอดชีวิต

ต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นเวลานาน

และมีองค์กรวิชาชีพควบคุมจรรยาบรรณและมาตรฐานกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์

มีทั้งกฎหมายแพ่งเรื่องสัญญาและละเมิด และกฎหมายอาญาเรื่องความผิดและโทษ

โดยเฉพาะในกรณีประมาทเลินเล่อผู้ประกอบวิชาชีพต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดร้ายแรง เช่น

การฉีดยาผิด ให้เลือดผิด หรือลืมหุ่นมือไว้ในร่างกายผู้ป่วย

ซึ่งอาจถือเป็นการกระทำโดยประมาทนอกจากนี้ยังมีประเด็นสำคัญอื่นๆ เช่น:

- การุณยฆาต (Euthanasia) ซึ่งองค์การอนามัยโลกถือว่าเป็นสิ่งผิดจริยธรรม
- แนวคิดจริยธรรมตามหลักพุทธศาสนา ที่เน้นการพัฒนาปัญญา ศีล และสมาธิ
- ประกาศสิทธิผู้ป่วย ที่รับรองสิทธิต่างๆ ของผู้ป่วยในการรับบริการทางการแพทย์
- พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ที่กำหนดความรับผิดของเจ้าหน้าที่รัฐ

ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการยึดมั่นในหลักจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข

Hospital Information System

ภาพรวมระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

- ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลในปี ๒๐๒๔ ครอบคลุมทุกขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การคัดกรอง วินิจฉัย ตรวจสอบ บันทึกรักษา ติดตามผล และเบิกจ่าย
- มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เช่น ระบบ LIS, RIS, PACS, ระบบสารสนเทศทางยา เพื่อสนับสนุนการทำงาน
- มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App เพื่อให้บริการผู้ป่วย เช่น การนัดหมาย ดูคิว ชำระเงิน
- มีการใช้ AI และ Machine Learning ในการวิเคราะห์ข้อมูลและช่วยในการตัดสินใจทางคลินิก

การพัฒนาระบบใหม่

- มีการพัฒนาระบบ HIS ใหม่ โดยใช้แนวคิด Framework มาตรฐาน
- มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบ Agile
- มีการเตรียมความพร้อมในการ Deploy ระบบใหม่ ทั้งด้านการฝึกอบรม การจัดการปัญหา และการสนับสนุนผู้ใช้งาน

การบริหารจัดการด้าน IT

- มีการจัดตั้งทีม IT Supplier Management เพื่อควบคุมการจัดซื้อจัดจ้างระบบ IT
- มีนโยบายและข้อกำหนดสำหรับผู้รับจ้างพัฒนาระบบ เช่น การรักษาความลับข้อมูล การทดสอบระบบ การฝึกอบรม
- มีการบริหารจัดการบุคลากร IT ทั้งด้านการสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากร

ความท้าทายในอนาคต

- การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น สปสช.
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น Cloud, IoT, ๕G

โดยรวมแล้ว โรงพยาบาลมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรองรับความต้องการในอนาคต

สรุปเนื้อหาการเยี่ยมชมและการบรรยายในญี่ปุ่น:

บริษัท Jolly Goods

- เป็นบริษัท IT ที่ทำเกี่ยวกับ virtual reality ในด้านการแพทย์
- มีการใช้งานหลัก ๒ ส่วน:
 ๑. Medical Education: ใช้ VR แบบ interactive ๓D แทน skill lab ในโรงเรียนแพทย์
 ๒. Hospital Management: ใช้สำหรับให้ความรู้ผู้ป่วย แต่ยังคงพัฒนาต่อ

Juntendo Hospital

- เป็นโรงพยาบาลเอกชนและโรงเรียนแพทย์ในญี่ปุ่น
- มีโรงพยาบาลในเครือ ๖ แห่ง รวมเตียงประมาณ ๔,๐๐๐ เตียง
- มีผู้ป่วยนอกประมาณ ๓ ล้านครั้งต่อปี
- ระบบประกันสุขภาพ:
 - Universal coverage โดยรัฐสนับสนุน ๗๐%
 - ผู้ป่วยร่วมจ่าย (copay) ตามอายุ โดยอายุมากจ่ายน้อยลง
 - มีการกำหนดค่าใช้จ่ายสูงสุดต่อเดือน

จุดเด่นของโรงพยาบาล:

๑. Private Ward: ห้องพักผู้ป่วยเป็นระบบความดันลบ
๒. Rehabilitation Center:
 - มีแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู ๑๐ คน
 - รับปรึกษา ๔๕๐ คนต่อวัน และให้บริการ ๑๕๐ รายต่อวัน
๓. VIP Clinic: คล้ายคลินิกพิเศษในไทย มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
๔. Pre-admission Unit:
 - เตรียมความพร้อมก่อนนอนโรงพยาบาล
 - มีการทำ medication reconciliation
 - มีการปรึกษาทันตแพทย์ทุกรายก่อนผ่าตัด

Medtronic Innovation Center

- บริษัทผลิตเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
- มีพื้นที่ประมาณ ๕,๗๐๐ ตารางเมตร
- มี animal lab, non-animal lab และ facilities อื่นๆ

- มีภารกิจหลัก ๓ ข้อ:
 ๑. Excellent Training
 ๒. Collaboration and Innovation
 ๓. Public Awareness

Graduate School of Health Innovation

- เป็นส่วนหนึ่งของ Kanagawa University of Human Services
- มีแนวคิด ME BYO concept เน้นการส่งเสริมสุขภาพและการมีส่วนร่วมของบุคคล
- มีการวิจัยด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- มีความร่วมมือกับสถาบันในไทยและ WHO

Health Technology Assessment (HTA)

- เป็นการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย
- พิจารณาปัจจัยต่างๆ เช่น ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ ต้นทุน และผลกระทบทางสังคม
- ใช้หลักการเปรียบเทียบอย่างน้อย ๒ เทคโนโลยี และประเมินความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์
- ในไทยใช้ HITAP โดยมี threshold ที่ ๕,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ ส่วนในญี่ปุ่นอยู่ที่ ๓๕,๐๐๐ - ๑๐๕,๐๐๐ ดอลลาร์สหรัฐ

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง : ได้รับความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารงานโรงพยาบาล ได้รู้จักตนเอง จุดเด่นหรือจุดด้อย ที่มีนำมาพัฒนาและปรับปรุงตนเอง ในการทำงานที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อบริหารงานโรงพยาบาล

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน : พัฒนา ส่งเสริม กำกับดูแล ในการทำงานของคุณภาพด้านการบริหารโรงพยาบาล โดยมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถวิเคราะห์ห้วงค์กรเพื่อนำไปพัฒนาให้ก้าวทันยุคสมัยสากล และเป็นปัจจุบัน

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค : -

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ :



หลักสูตรบริหารโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์รามาธิบดี 53



Site visit domestic

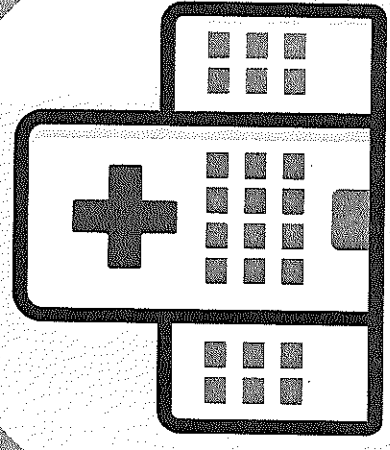
การศึกษาดูงานในประเทศ ได้รับประสบการณ์โรงพยาบาลชั้นนำทั้งศูนย์และ โรงพยาบาลชุมชนทางภาคต่างๆ เพื่อเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้ และพัฒนาระบบต่างๆในโรงพยาบาลได้ทัดเทียมนานาชาติ

Site visits Japan

ศึกษาการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการรักษาขั้นสูง การใช้เครื่องขบตะกั่ว การศึกษาอุปกรณ์ที่ใช้ AR / VR เพื่อช่วยในการศึกษาผู้ป่วย หรือ ญาติ ในการปฏิบัติตัว

Connections

การได้รู้จักผู้บริหารจากส่วนงานต่างๆทั้งในและนอกสถาบันสุขภาพ เป็นข้อดีที่ทำให้สร้างแรงบันดาลใจร่วมกันถึงในใจของบัณฑิตและอนาคต



Hospital management

การบริหารและการจัดการโรงพยาบาล ระบบพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ระบบสารสนเทศทางการแพทย์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้บริหารให้มีความรู้ความเข้าใจ ใช้ในการบริหารโรงพยาบาล เพื่อให้ดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Self development and Leadership

การเรียนรู้ตนเอง ทักษะผู้นำ หรือ จุดเด่นของตนเอง ศึกษาว่าให้กับการพัฒนาและสามารถนำไปใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

People management

ทักษะการติดต่อคนในองค์กร วัฒนธรรม HR การเจรจาต่อรอง การจัดการกับภาวะวิกฤติต่างๆ เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ได้อย่างคุ้มค่า

General management

การจัดการด้านทั่วไป การจัดการสิ่งของคลัง การดำเนินงาน การดำเนินงานระบบบัญชี ระบบสวัสดิการสังคม เพื่อเตรียมตัวให้ผู้บริหารมีความรู้เรื่องโดยรวมและสามารถเข้าทำงานได้



นายปิติ จลลวงวิทย์ = เลิศ
รองผู้อำนวยการ (ฝ่ายการแพทย์)
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด
รายงานการอบรม ประชุม / สัมมนาฯ ในประเทศ ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท.....๐๓๐๓ / ๓๔๙๓..... ลงวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗
ซึ่งข้าพเจ้า ชื่อ..... น.ส. ปฐมมา..... นามสกุล..... นาคเจือ.....
ตำแหน่ง..... นายแพทย์ชำนาญการ..... สังกัด..... กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวชวิทยา.....
กอง..... โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์..... สำนัก..... การแพทย์.....
ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม / ประชุม / ดุงาน / ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศ
หลักสูตร..... การบริหารโรงพยาบาล รุ่นที่ ๕๓.....
ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗ จัดโดย..... โรงเรียนการบริหารงานโรงพยาบาล.....
ณ..... คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล..... เบิกค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น..... ๑๒๕,๐๐๐.- บาท

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรม / ประชุม / ดุงาน / ปฏิบัติการวิจัย ดังกล่าว
เช่น เนื้อหา / ความคุ้มค่า / วิทยากร / การจัดทำหลักสูตร เป็นต้น
(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ.....
(นางสาวปฐมมา นาคเจือ)
นายแพทย์ชำนาญการ



QR Code

หมายเหตุ ผู้รายงาน คือ ข้าราชการที่ได้รับอนุมัติไปฝึกอบรม/ประชุม/ดุงาน/ปฏิบัติกรวิจัย ในประเทศ

รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

รับเรื่องคืนฝ่ายวิชาการและแผนงาน
1513
วันที่ ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๐๙.๑๐ น.

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ ชื่อ - นามสกุล..... น.ส.ปฐมา นาคเจือ.....
 อายุ.....๔๘.....ปี การศึกษา.....วุฒิปัตร์แสดงความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม
 สาขากุมารศาสตร์.....
- ๑.๒ ตำแหน่ง.....นายแพทย์ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวชวิทยา.....
 หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ).....ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน.....
- ๑.๓ ชื่อเรื่อง (การอบรม, ประชุม, สัมมนา).....อบรมหลักสูตร การบริหารโรงพยาบาล รุ่นที่ ๕๓.....
 เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
 งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว
- จำนวนเงิน.....๑๒๕,๐๐๐.- บาท
 ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗ สถานที่ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล-
 รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....

การเผยแพร่รายงานผลการศึกษา/ฝึกอบรม/ ประชุม สัมมนา ผ่านเว็บไซต์สำนักงานแพทย์และกรุงเทพมหานคร
 ยินยอม ไม่ยินยอม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานโรงพยาบาลและสามารถจัดระบบ
 การบริการตรวจรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้กลับมาปรับใช้ในการทำงานและการติดต่อประสานงาน
 ระหว่างหน่วยงานและบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. สามารถพัฒนางานในโรงพยาบาลให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เนื้อหา

Agile and Change Management for RAMA การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรโรงพยาบาล
 ด้วยแนวคิดแบบ Agile เน้นการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในระบบสุขภาพที่ต้องเผชิญกับ
 ความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนำเสนอ
 โมเดลต่าง ๆ เช่น Lewin, Moore และ Kotter เพื่อใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับโลก
 นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการใช้โครงสร้างดิจิทัล เช่น Power BI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางข้อมูลที่สำคัญในองค์กร

Leaders as an Individual มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความเป็นผู้นำในองค์กรโดยการเข้าใจและพัฒนา
 ความตระหนักรู้ในตนเอง การเรียนรู้เกี่ยวกับสไตล์การเป็นผู้นำที่หลากหลายและวิธีการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่ดี
 นอกจากนี้ยังพูดถึงการสำรวจบุคลิกภาพในแง่ต่าง ๆ เช่น การเป็นผู้ที่เข้ากับคนอื่นได้ง่ายมีความมั่นคงทางอารมณ์
 และเปิดกว้างต่อประสบการณ์ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

Balanced Scorecard คือเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งในด้านการเงิน
 และไม่ใช่การเงิน โดยแบ่งการวัดผลออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ มุมมองทางการเงิน มุมมองของลูกค้า มุมมองกระบวนการภายใน
 และมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ต่าง ๆ
 ในองค์กรได้อย่างชัดเจน โดยวัดผลตามเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวที่กำหนดไว้ (Balanced Scorecard)

รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ ชื่อ - นามสกุล..... น.ส.ปฐมา นาคเจือ.....
อายุ.....๔๘.....ปี การศึกษา วุฒิบัตรแสดงความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพเวชกรรม
สาขากุมารศาสตร์.....
๑.๒ ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวชวิทยา.....
หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน.....
๑.๓ ชื่อเรื่อง (การอบรม, ประชุม, สัมมนา) อบรมหลักสูตร การบริหารโรงพยาบาล รุ่นที่ ๕๓.....
เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว
จำนวนเงิน.....๑๒๕,๐๐๐.-.....บาท
ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม - ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗ สถานที่ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล-
รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....

การเผยแพร่รายงานผลการศึกษา/ฝึกอบรม/ ประชุม สัมมนา ผ่านเว็บไซต์สำนักงานแพทย์และกรุงเทพมหานคร
 ยินยอม ไม่ยินยอม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารงานโรงพยาบาลและสามารถจัดระบบ
การบริการตรวจรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้กลับมาปรับใช้ในการทำงานและการติดต่อประสานงาน
ระหว่างหน่วยงานและบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. สามารถพัฒนางานในโรงพยาบาลให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เนื้อหา

Agile and Change Management for RAMA การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรโรงพยาบาล
ด้วยแนวคิดแบบ Agile เน้นการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในระบบสุขภาพที่ต้องเผชิญกับ
ความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นนำเสนอ
โมเดลต่าง ๆ เช่น Lewin, Moore และ Kotter เพื่อใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับโลก
นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการใช้โครงสร้างดิจิทัล เช่น Power BI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางข้อมูลที่สำคัญในองค์กร

Leaders as an Individual มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความเป็นผู้นำในองค์กรโดยการเข้าใจและพัฒนา
ความตระหนักรู้ในตนเอง การเรียนรู้เกี่ยวกับสไตล์การเป็นผู้นำที่หลากหลายและวิธีการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่ดี
นอกจากนี้ยังพูดถึงการสำรวจบุคลิกภาพในแง่ต่าง ๆ เช่น การเป็นผู้ที่เข้ากับคนอื่นได้ง่ายมีความมั่นใจทางอารมณ์
และเปิดกว้างต่อประสบการณ์ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

Balanced Scorecard คือเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งในด้านการเงิน
และไม่ใช่การเงิน โดยแบ่งการวัดผลออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ มุมมองทางการเงิน มุมมองของลูกค้า มุมมองกระบวนการภายใน
และมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต เครื่องมือนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ต่าง ๆ
ในองค์กรได้อย่างชัดเจน โดยวัดผลตามเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวที่กำหนดไว้ (Balanced Scorecard)

Financial and Accounting Analysis in Hospitals โครงสร้างการเงินของโรงพยาบาล การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เช่น รายรับจากการรักษาพยาบาล การจัดการต้นทุน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ยา เวชภัณฑ์ และสินทรัพย์คงเหลือ นอกจากนี้ยังมีการจัดการหนี้สินและการบริหารต้นทุนในระดับต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบจากการบริหารจัดการหนี้สินและสินทรัพย์ของโรงพยาบาลอย่างละเอียด รวมถึงการวิเคราะห์งบกำไรขาดทุนและกระแสเงินสด ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจสถานะทางการเงินขององค์กรได้ดีขึ้น

โครงสร้างการบัญชีพื้นฐาน เนื้อหาพูดถึงแนวคิดพื้นฐานทางบัญชี การจัดทำงบการเงินเบื้องต้น รวมถึงสมการบัญชี (Accounting Equation) ที่แสดงความสมดุลระหว่างสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้น โดยเน้นไปที่การวิเคราะห์การเงินขององค์กรผ่านงบฐานะการเงิน (Statement of Financial Position) และงบกำไรขาดทุน (Statement of Income) อีกทั้งยังมีตัวอย่างการประยุกต์ใช้หลักการบัญชีในการจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงการรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์สิทธิและคงค้าง (Accrual Basis) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลที่แม่นยำและสะท้อนถึงสถานะทางการเงินที่แท้จริงขององค์กร

การจัดการบัญชีและการเงินโรงพยาบาล อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างการเงินของโรงพยาบาลที่ครอบคลุมสินทรัพย์หมุนเวียน เช่น เงินสด เงินฝากธนาคาร และลูกหนี้การค้า รวมถึงสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน เช่น ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีการพูดถึงหนี้สินหมุนเวียนและไม่หมุนเวียน เช่น หนี้สินทางการค้าและหนี้สินระยะยาว รวมถึงแหล่งรายได้หลักของโรงพยาบาล เช่น รายได้จากการรักษาพยาบาลและการบริจาค มีการบริหารการเงินของโรงพยาบาลในเชิงลึก ทั้งในแง่ของรายได้จากกิจกรรมสุขภาพและการควบคุมต้นทุนทางการเงิน

การตรวจสอบภายในโรงพยาบาล เน้นไปที่กระบวนการตรวจสอบภายในโรงพยาบาล ซึ่งมีการพูดถึงปัญหาที่พบในการบันทึกบัญชี เช่น การบันทึกรายการยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ครบถ้วน การบันทึกค่ารักษาพยาบาลที่สูงเกินจริง รวมถึงปัญหาการบันทึกสินทรัพย์ เช่น สินทรัพย์ที่ได้รับบริจาคแต่ไม่ได้นำมาบันทึกบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายงานงบการเงินในภาพรวมของโรงพยาบาล ปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดความผิดพลาดในงบกำไรขาดทุน และอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการงบประมาณในโรงพยาบาล

การวิเคราะห์ต้นทุนในโรงพยาบาล กล่าวถึงการวิเคราะห์ต้นทุนในโรงพยาบาล ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทางการแพทย์ สาธารณูปโภค วัสดุเวชภัณฑ์ และค่าเสื่อมราคา นอกจากนี้ยังมีการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยบริการ เช่น ต้นทุนการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมถึงการวิเคราะห์กำไรและต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานบริการในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของโรงพยาบาลและการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Hospital Infectious Control ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยมีการกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการลดความเสี่ยงในการได้รับและแพร่กระจายการติดเชื้อในโรงพยาบาล รวมถึงการเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลอื่นทั้งในและต่างประเทศโรงพยาบาลมีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อและกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการพัฒนาบุคลากรด้านการควบคุมการติดเชื้อ เช่น พยาบาลควบคุมการติดเชื้อ และมีระบบการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลพร้อมการรายงานผล นอกจากนี้ยังมีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่สำคัญ เช่น การล้างมือ การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมรับมือโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ เช่น COVID-๑๙ และมีการพัฒนาระบบงานสำคัญ เช่น งานจ่ายกลาง งานซักฟอก งานโภชนาการ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาปรับปรุงระบบอยู่เสมอ โดยรวมแล้วเอกสารนี้แสดงให้เห็นถึงระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลรามาธิบดี

คุณภาพสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล เน้นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ หัวข้อสำคัญที่กล่าวถึงรวมถึงกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยอ้างอิงประสบการณ์จากโรงพยาบาลรามาธิบดีในการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยและคุณภาพของสิ่งแวดล้อม

เนื้อหาได้กล่าวถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เช่น การระบายอากาศ การควบคุมคุณภาพอากาศ และการป้องกันการสะสมของเชื้อโรคและสารพิษมีกฎหมายและนโยบายที่ระบุหน้าที่ของนายจ้างและลูกจ้างในการดูแลสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงาน เช่น การสัมผัสสารเคมีหรือมลพิษทางอากาศ นอกจากนี้ ยังเน้นถึงกระบวนการในการตรวจสอบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การตรวจวัดคุณภาพอากาศ การป้องกันอุบัติเหตุในสถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมบุคลากรให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

โดยสรุป การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลมีเป้าหมายเพื่อป้องกันอันตรายต่อสุขภาพของผู้ป่วยและบุคลากร รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีคุณภาพสูง

Effective communication for Leadership การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้นำการสื่อสาร เป็นทักษะสำคัญ สำหรับผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้

ความสำคัญของการสื่อสารภายใน ผู้นำต้องเริ่มจากการพัฒนาตนเองจากภายใน โดยสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การเคารพตนเอง และความรู้สึกรับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการแสดงออกภายนอกและความสามารถในการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดีประกอบด้วย:

- วจนภาษา: การใช้คำพูดที่เหมาะสม
- อวจนภาษา: ภาษากาย น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และการใช้สายตา
- การสร้างที่น่าเชื่อถือ (Ethos): ผ่านบุคลิกภาพและการวางตัว
- การใช้เหตุผล (Logos): การนำเสนอข้อมูลอย่างมีตรรกะ
- การสร้างอารมณ์ร่วม (Pathos): การเชื่อมโยงกับความรู้สึกของผู้ฟัง
- การเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสม (Kairos): การสื่อสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม

รูปแบบการสื่อสาร ผู้นำควรปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยคำนึงถึง:

- การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์หรือเป้าหมายของงาน
- การสื่อสารแบบทางตรงหรือทางอ้อม
- การใช้บริบทมากหรือน้อย (High Context vs Low Context)

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ผู้นำควรพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบยืนยันทิธี (Assertive) ซึ่งเป็นการแสดงออกที่เคารพทั้งตนเองและผู้อื่น หลีกเลี่ยงการสื่อสารแบบก้าวร้าว (Aggressive) หรือยอมจำนน (Passive)

การสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร

ผู้นำควรคำนึงถึงบริบทสำคัญ ๕ ประการในการสื่อสาร ได้แก่ กายภาพ สังคม จิตวิทยา ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ผู้นำควรฝึกฝนทั้งการพูดและการฟังอย่างตั้งใจ รวมถึงการเรียนรู้ที่จะเงียบในบางโอกาส เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างรอบด้านโดยสรุป ผู้นำที่มีประสิทธิภาพต้องมีวิสัยทัศน์ สามารถสร้างแรงบันดาลใจ กล้าเสี่ยง เข้าใจผู้คน และสื่อสารด้วยปัญญาและหัวใจโดยให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร

การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล JCI and HA มีวัตถุประสงค์หลัก ๒ ประการ:

๑. เพื่อรับรองคุณภาพของสถาบันหรือโปรแกรมให้เป็นไปตามมาตรฐาน
๒. เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถาบันหรือโปรแกรมนั้น ๆ

การรับรองคุณภาพแตกต่างจากการรับรองและการออกใบอนุญาตสำหรับบุคคลโดยเป็นการประเมินองค์กรหรือโปรแกรมโดยรวม ประเภทของการรับรองคุณภาพ มีการรับรองคุณภาพหลายรูปแบบ เช่น:

- HA (Hospital Accreditation) เป็นการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของไทย
- JCI (Joint Commission International) เป็นมาตรฐานสากลระดับนานาชาติ

ทั้งสองระบบมีจุดเน้นและกระบวนการที่แตกต่างกันบ้าง แต่มีเป้าหมายหลักเดียวกันคือการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล ประโยชน์ของการรับรองคุณภาพ การรับรองคุณภาพช่วยให้เกิด:

- การควบคุมคุณภาพและลดความแปรปรวนในกระบวนการรักษา
- การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การลดต้นทุนคุณภาพที่ไม่ดี (Cost of Poor Quality)
- การสร้างมาตรฐานในการทำงาน

ความแตกต่างระหว่าง HA และ JCI

- HA เน้นการประเมินกระบวนการ ในขณะที่ JCI เน้นผลลัพธ์มากกว่า
- JCI ใช้วิธี Tracer methodology ในการประเมิน
- มีความแตกต่างในการตีความและการรายงานผล

สรุป การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล โดยแต่ละองค์กรสามารถเลือกใช้ระบบที่เหมาะสมกับบริบทและกลยุทธ์ขององค์กรตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การตลาดสำหรับโรงพยาบาล

การตลาดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับโรงพยาบาลในยุคปัจจุบัน โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการสร้าง สื่อสาร และส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และสังคมโดยรวม

แนวคิดหลักของการตลาดโรงพยาบาล การตลาดโรงพยาบาลไม่ใช่เพียงแค่การโฆษณาประชาสัมพันธ์ แต่เป็นกระบวนการทั้งหมดในการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ให้บริการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้:

- การสร้างแบรนด์: เป็นการสร้างการจดจำและความประทับใจต่อโรงพยาบาลผ่านการสัมผัสประสบการณ์จริงและภาพลักษณ์ที่สื่อสารออกไป

- การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย: ระบุกลุ่มผู้ให้บริการหลักและความต้องการของพวกเขาอย่างชัดเจน
- การวางตำแหน่งทางการตลาด: สร้างการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับจุดเด่นของโรงพยาบาลเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

กับคู่แข่ง

กลยุทธ์การตลาด ๖P สำหรับโรงพยาบาล

- Product: บริการทางการแพทย์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
- Price: ราคาที่สมเหตุสมผลและสร้างคุณค่าให้ผู้ให้บริการ
- Place: สถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด และสบาย
- Promotion: การสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- People: บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและใส่ใจในการให้บริการ
- Process: กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจ

การสื่อสารการตลาดที่มีประสิทธิภาพ แนวโน้มการตลาดโรงพยาบาลในปัจจุบัน

- การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)
- การใช้การตลาดดิจิทัลและการตลาดแบบไวรัล
- การปรับตัวให้เข้ากับการขยายตัวของเมือง
- การสร้างประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

การบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงพยาบาล: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ

การบริหารทรัพยากรบุคคลในโรงพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยมีเป้าหมายหลัก ๓ ประการ คือ

การมีบุคลากรที่เพียงพอ มีความสามารถ และมีความผูกพันกับองค์กร บุคลากรที่เพียงพอ การวางแผนอัตรากำลัง ที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปริมาณงาน มาตรฐานวิชาชีพ และการเติบโตขององค์กร นอกจากนี้ยังต้องมีมาตรการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร เช่น การจ้างงานชั่วคราว การปรับโครงสร้างองค์กร และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

บุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีการกำหนด สมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายอาชีพ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา และการดูงาน

บุคลากรที่มีความผูกพัน การสร้างความผูกพันของบุคลากรเป็นกลยุทธ์สำคัญ โดยมีการสำรวจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ

Human Resources Management การพัฒนาการของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ผ่านยุคต่าง ๆ ตั้งแต่ยุคคลาสสิก (Classic Era) ไปจนถึงยุคดิจิทัล (Digital Era) และยุคหลังโควิด (Post-COVID Era) โดยแต่ละยุค มีลักษณะเด่นและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้:

- ยุคคลาสสิก (๑๙๐๐s-๑๙๕๐s): เน้นการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ทฤษฎีการจัดการ วิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของ Frederick Taylor และระบบราชการ (Bureaucracy) ของ Max Weber
- ยุคพฤติกรรมศาสตร์ (๑๙๕๐s-๑๙๘๐s): เน้นพฤติกรรมและแรงจูงใจของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎี X และ Y ของ Douglas McGregor และทฤษฎีความต้องการของ Maslow
- ยุคเชิงกลยุทธ์ (๑๙๘๐s-๒๐๐๐s): การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์องค์กร โดยใช้ทฤษฎี การจัดการ เชิงกลยุทธ์ ของ Michael Porter
- ยุคดิจิทัล (๒๐๐๐s-ปัจจุบัน): ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการคนและองค์กรและการวิเคราะห์ ข้อมูล HR
- ยุคหลังโควิด (๒๐๒๐s-อนาคต): เน้นการปรับตัวต่อวิกฤต การทำงานแบบผสมผสานและการพัฒนา ทักษะใหม่ ๆ

สรุปเนื้อหาเกี่ยวกับศิลปะการเจรจาต่อรองและการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้:

ธรรมชาติของความขัดแย้ง

- บทบาท: ปัญหาเกิดจากความไม่ชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบทำให้เกิดการปิดความรับผิดชอบ
- ผลลัพธ์: ความขัดแย้งอาจเกิดจาก KPI ที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน
- วิธีการ: ความขัดแย้งอาจเกิดจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน
- ค่านิยม: ความขัดแย้งอาจเกิดจากค่านิยมหรือประสบการณ์ในอดีตที่แตกต่างกัน

ปัจจัยของความขัดแย้ง

- ข้อมูล: การได้รับข้อมูลที่ไม่เท่ากันหรือจากแหล่งที่ต่างกัน
- มุมมอง: การตีความข้อมูลหรือสถานการณ์แตกต่างกันตามประสบการณ์และค่านิยมของแต่ละคน
- ตำแหน่งงาน: ตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกันอาจทำให้มีมุมมองและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

ระดับความรุนแรง

- ความไม่สงบ: เริ่มมีข่าวลือ การรวมกลุ่ม แต่ยังไม่เปิดเผย
- เฉยชิวหน้า: เริ่มมีการเฉยชิวหน้าและกระทบทั้งงานและความสัมพันธ์
- ขัดแย้งเต็มรูปแบบ: ความขัดแย้งชัดเจน ส่งผลกระทบต่องานและองค์กร

ทางเลือกในการจัดการ

- ใช้อำนาจ: เหมาะกับสถานการณ์ฉุกเฉิน แต่อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ
- หลบหลีก: อาจช่วยซื้อเวลา แต่อาจกระทบภาวะผู้นำ
- ประนีประนอม: ได้บ้างเสียบ้าง แต่อาจกระทบคุณภาพงาน
- ให้ร่วมมือกัน: ส่วนใหญ่พอใจ แต่ใช้เวลามาก

การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การตั้งคำถาม และการนำเสนอความคิดอย่างชัดเจน เพื่อหาทางออกที่เหมาะสมกับสถานการณ์

การบริหารความขัดแย้ง ธรรมชาติของความขัดแย้งมีองค์ประกอบหลัก ๔ ประการ:

- บทบาท - ปัญหาเกิดจากความไม่ชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบ
- ผลลัพธ์ - ความขัดแย้งอาจเกิดจากเป้าหมายหรือ KPI ที่แตกต่างกัน
- วิธีการ - ความเห็นไม่ตรงกันในวิธีการทำงาน
- ค่านิยม - ความแตกต่างในความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคล

ปัจจัยของความขัดแย้ง

- ข้อมูล - การได้รับข้อมูลที่แตกต่างกัน
- มุมมอง - การตีความข้อมูลและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- ตำแหน่งงาน - ความแตกต่างในหน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง

ระดับความรุนแรง

- ความไม่สงบ - เริ่มมีความไม่พอใจ แต่ยังไม่แสดงออกชัดเจน
- เฉยชิวหน้า - เริ่มมีการแสดงออกถึงความขัดแย้งอย่างเปิดเผย
- ขัดแย้งเป็นรูปธรรม - ความขัดแย้งชัดเจน ส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์

วิธีการจัดการความขัดแย้ง

- ใช้อำนาจ - เหมาะกับสถานการณ์ฉุกเฉิน แต่อาจทำให้เสียสัมพันธภาพ
- หลบหลีก - ช่วยซื้อเวลา แต่อาจทำให้ปัญหาลุกลามได้
- ประนีประนอม - ทุกฝ่ายได้บ้างเสียบ้าง แต่อาจกระทบคุณภาพงาน
- ร่วมมือกัน - สร้างความพอใจและความร่วมมือ แต่ใช้เวลามาก

การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ การสื่อสาร และการหาทางออกร่วมกัน โดยคำนึงถึงธรรมชาติและปัจจัยของความขัดแย้งในแต่ละกรณี

OKR สรุปเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับ OKRs (Objectives and Key Results) ดังนี้:

ความหมายและความสำคัญของ OKRs คือระบบบริหารจัดการที่เน้นการตั้งเป้าหมายและติดตามผลงาน โดยประกอบด้วย:

- Objectives: วัตถุประสงค์หลักที่บอกจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน (What)
- Key Results: ผลลัพธ์หลักที่บอกวิธีการบรรลุจุดมุ่งหมาย (How)

OKRs มีจุดเด่นคือ:

- เน้นเรื่องสำคัญ
- สร้างความสอดคล้องและการทำงานเป็นทีม
- มีผู้รับผิดชอบและติดตามได้ง่าย
- ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย

การสร้างและออกแบบ OKRs

- ควรสร้าง OKRs ให้สอดคล้องกันตั้งแต่ระดับองค์กรลงมาถึงระดับบุคคล
- Objectives ควร มี ๓-๕ ข้อ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และสร้างแรงบันดาลใจ
- Key Results ควร มี ๓-๕ ข้อต่อ ๑ Objective วัดผลได้ชัดเจน

การนำ OKRs ไปใช้

- แบ่งเป็น Committed OKRs (ต้องทำให้สำเร็จ ๑๐๐%) และ Aspirational OKRs (เป้าหมายท้าทาย)
- ให้คะแนน ๐-๑ โดย ๐.๖-๐.๗ ถือว่าดี
- ควรทำ OKRs ทุกไตรมาส
- เชื่อมโยง OKRs กับระบบประเมินผลงานและค่าตอบแทน แต่ไม่ควรใช้เป็นตัวชี้วัดหลัก
- ใช้ CFR (Conversation, Feedback, Recognition) ควบคู่กับ OKRs

การนำ OKRs มาใช้อย่างเหมาะสมจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Operation Management การจัดการการดำเนินงาน เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างคุณค่าและความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยมีประเด็นสำคัญดังนี้:

- การสร้างคุณค่า (Value Creation) ให้กับลูกค้าผ่านการออกแบบสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์
- การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ
- การทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์การแข่งขัน ทั้งด้านต้นทุน คุณภาพ ความแตกต่าง และการตอบสนองลูกค้า
- การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ
- การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ผ่านแนวคิดลีน (Lean) และการคิด

เชิงออกแบบ (Design Thinking)

● การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า โดยสรุป การจัดการการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างคุณค่า ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

IT management หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ IT ในองค์กร

- แก้ไขปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่าย
- ติดตั้งและดูแลระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำนักงาน และซอฟต์แวร์อื่นๆ
- ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- ดูแลระบบเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูล และความปลอดภัยขององค์กร
- ให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- พัฒนาระบบและแอปพลิเคชันต่างๆ ตามความต้องการขององค์กร
- จัดการด้านสื่อและมัลติมีเดีย เช่น ตัดต่อวิดีโอ ทำกราฟิก
- ดูแลเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร

โครงสร้างแผนก IT ในโรงพยาบาล

- CIO (Chief Information Officer) เป็นผู้บริหารสูงสุดด้าน IT
- หัวหน้าแผนก IT ดูแลการดำเนินงานโดยรวม
- เจ้าหน้าที่สนับสนุนด้าน IT ให้บริการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้
- นักพัฒนาระบบและโปรแกรมเมอร์
- เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์
- นักวิเคราะห์ข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจอัจฉริยะ
- ทีมงานด้านกราฟิกและสื่อ
- ผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศทางการแพทย์

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้าน IT ในโรงพยาบาล

- สนับสนุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและเอกด้านสารสนเทศสุขภาพ
- ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการรับนักศึกษาฝึกงาน
- จัดตั้งหน่วยงานนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล
- พิจารณาการจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) ในบางส่วนงาน
- ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาทีมงาน IT ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนการทำงานของโรงพยาบาลให้ก้าวสู่การเป็น Smart Hospital ได้อย่างสมบูรณ์

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้:

หลักการสำคัญในการจัดซื้อจัดจ้าง

- ต้องมีการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างล่วงหน้า
- ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสในทุกขั้นตอน
- ต้องมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ต้องคำนึงถึงคุณภาพและราคาที่เหมาะสม

การจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR)

- ต้องระบุรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ต้องการ
- ต้องกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ
- ห้ามกำหนดคุณลักษณะใกล้เคียงกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งโดยเฉพาะ

การกำหนดราคากลาง

- ใช้เป็นฐานในการเปรียบเทียบราคาจากผู้เสนอราคายื่นเข้ามา
- มีวิธีการกำหนดราคากลางหลายวิธี เช่น ใช้ราคามาตรฐาน สืบราคาจากท้องตลาด
- ต้องประกาศราคากลางในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

การกำหนดคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

- ต้องพิจารณาฐานะทางการเงิน เช่น มูลค่าสุทธิของกิจการ ทุนจดทะเบียน
- มีข้อยกเว้นสำหรับหน่วยงานรัฐและนิติบุคคลที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูกิจการ

การแบ่งงวดงานและงวดเงิน

- ต้องกำหนดให้สัมพันธ์กันระหว่างงวดงานกับงวดเงิน
- โดยหลักไม่สามารถรับมอบงานและจ่ายเงินข้ามงวดได้

การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เหล่านี้จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานของรัฐ

Project Management การริเริ่มและวางแผนโครงการ

- โครงการ คือกิจกรรมที่ไม่ซ้ำกันประจำ มีกรอบเวลาและทรัพยากรจำกัดเน้นการ **เปลี่ยนแปลงและพัฒนา**

- การริเริ่มโครงการต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร โดยใช้เครื่องมือเช่น OKRs ในการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์

- การวางแผนโครงการประกอบด้วยกำหนดโครงสร้างงาน (WBS) การจัดองค์กรโครงการ การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการวางแผนเวลาและทรัพยากร

การบริหารความเสี่ยงโครงการ

- ระบุความเสี่ยงทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อโครงการ
- ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาโอกาสเกิดและผลกระทบ ใช้ตาราง Risk Matrix
- กำหนดกลยุทธ์จัดการความเสี่ยง เช่น หลีกเลี่ยง บรรเทา โอนถ่าย หรือยอมรับความเสี่ยง
- จัดทำทะเบียนความเสี่ยงเพื่อติดตามและควบคุม

การติดตามและควบคุมโครงการ

- ใช้แผนภูมิ Gantt Chart ในการติดตามความก้าวหน้าของกิจกรรม
- กำหนด Critical Path เพื่อบริหารกิจกรรมสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาโครงการ
- ควบคุมต้นทุนและทรัพยากรตามแผนที่กำหนดไว้

การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น โดยต้องอาศัยการวางแผนที่รอบคอบ การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ และการติดตามควบคุมอย่างต่อเนื่อง

Organization Behavior พฤติกรรมองค์กร โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นส่วนใหญ่ๆ ที่สำคัญดังนี้:

- **พฤติกรรมระดับบุคคล (Individual Behavior):** ครอบคลุมการวิเคราะห์แรงจูงใจ ความสามารถในการรับรู้ และปัจจัยสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ยังกล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานตามโมเดล MARS ซึ่งประกอบด้วย Motivation, Ability, Role Perception, และ Situational Factors

- **พฤติกรรมระดับกลุ่ม (Group Behavior):** กล่าวถึงการทำงานเป็นทีม โดยเน้นถึงบทบาทของผู้นำและความสำคัญของการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการพัฒนาทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

- **พฤติกรรมระดับองค์กร (Organizational Behavior):** การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นค่านิยมหลัก (Core Values) เช่น การพัฒนาความสัมพันธ์ ความสามัคคี และการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางที่องค์กรกำหนดเพื่อความสำเร็จ

- **แรงจูงใจ (Motivation):** แบ่งออกเป็นแรงจูงใจภายในและภายนอก โดยเน้นถึงวิธีการจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ รวมถึงการให้รางวัลและการเสริมแรง

- **ความสามารถ (Ability):** กล่าวถึงความสามารถตามธรรมชาติและความสามารถที่พัฒนาขึ้นผ่านการฝึกฝน รวมถึงทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development):** เน้นการฝึกอบรม การพัฒนาพนักงาน และการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้ตามแผนการพัฒนานุเคราะห์

เนื้อหาเหล่านี้มีความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้โมเดลและทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ในการจัดการพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร การบริหารระบบกายภาพโรงพยาบาล

การบริหารระบบกายภาพโรงพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพการรักษาพยาบาลและความปลอดภัยของผู้ป่วย บุคลากร และผู้มาใช้บริการ ระบบกายภาพประกอบด้วยอาคาร สถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งต้องได้รับการดูแลอย่างเป็นระบบตลอดอายุการใช้งานการบริหารระบบกายภาพแบ่งเป็น ๒ ส่วนหลัก คือ

๑. การพัฒนาโครงการด้านกายภาพ และการจัดการระบบกายภาพในช่วงใช้งาน โดยต้องมีการวางแผน ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบก่อสร้างไปจนถึงการบำรุงรักษาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องการจัดการระบบกายภาพที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการวางแผนงบประมาณอย่างรอบคอบ ทั้งงบดำเนินการและงบลงทุน รวมถึงการจัดจ้างผู้เชี่ยวชาญมาดูแลงานบริการต่าง ๆ เช่น งานวิศวกรรม งานรักษาความสะอาด และงานรักษาความปลอดภัย ผู้บริหารโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการบริหารระบบกายภาพ เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการรักษา ความปลอดภัย และประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาล การบริหารจัดการที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยง ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ

๒. การบริหารเชิงกลยุทธ์ศาสตร์ สรุปเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ดังนี้: แนวคิดพื้นฐานของยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทางและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย ในอนาคต โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การคิดเชิงยุทธศาสตร์เป็นความสามารถในการกำหนดทิศทางองค์กร โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อ

กระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก:

- การกำหนดทิศทางองค์กร – วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและกำหนดวิสัยทัศน์
- การวางแผนยุทธศาสตร์ – วิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดกลยุทธ์
- การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ – จัดทำแผนปฏิบัติการ
- การติดตามประเมินผล - ทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและวัดผลสัมฤทธิ์

เครื่องมือวิเคราะห์ยุทธศาสตร์

- Value Chain Analysis – วิเคราะห์กิจกรรมภายในองค์กรเพื่อสร้างคุณค่า
- Five Forces Model – วิเคราะห์สภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม
- SWOT Analysis - วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค
- TOWS Matrix - กำหนดกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT

การกำหนดยุทธศาสตร์

ควรพิจารณาเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม เช่น กลยุทธ์ความแตกต่าง กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ หรือกลยุทธ์มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มโดยคำนึงถึงจุดแข็งขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

Value Based Health Care สรุปเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่มีคุณค่า (VBHC) ดังนี้:

แนวคิดหลักของ VBHC เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าในระบบสุขภาพ โดยมีเป้าหมายหลักคือการปรับปรุงผลลัพธ์ทางสุขภาพของผู้ป่วยและประชาชน ไม่ใช่เพียงแค่การให้บริการรักษาพยาบาลเท่านั้น ความสำคัญของ VBHC

- ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางสุขภาพมากกว่าปริมาณการให้บริการ
- สร้างความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วยเพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

การนำ VBHC มาใช้ในประเทศไทย ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นคุณค่ามาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดเด่นดังนี้:

- มีระบบบริการสาธารณสุขที่ครอบคลุมทั่วประเทศ
- เน้นการดูแลสุขภาพปฐมภูมิและการทำงานเป็นเครือข่าย
- มีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

แนวทางการพัฒนา VBHC ในไทย

- ปรับรูปแบบการดูแลสุขภาพ ไม่ใช่เพียงแค่ปรับวิธีการจ่ายเงิน
- ออกแบบระบบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ เช่น สดภาวะพึ่งพิงในผู้สูงอายุ
- พัฒนาการดูแลแบบบูรณาการสำหรับโรคเรื้อรังและภาวะซับซ้อน
- สร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการแพทย์ชั้นนำกับเครือข่ายบริการในพื้นที่

บทบาทของผู้นำในการขับเคลื่อน VBHC

ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและเสริมพลังให้บุคลากรทำงานเพื่อเป้าหมายที่สำคัญ โดยต้องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเองในการทำงานที่มีความหมาย การพัฒนาระบบ VBHC ในประเทศไทย จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยเน้นการออกแบบระบบบริการใหม่ที่มุ่งเน้นคุณค่าและผลลัพธ์ทางสุขภาพเป็นสำคัญ

บุคลิกภาพสำหรับผู้บริหาร บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากพวกเขามักอยู่ในสายตาของผู้อื่นเสมอ บุคลิกภาพประกอบด้วยทั้งส่วนภายนอกและภายใน

บุคลิกภาพภายนอก

- รูปลักษณ์ทางกาย
- การแต่งกาย
- ท่าทาง

บุคลิกภาพภายใน

- อุปนิสัย
- ความรู้
- ความสามารถ
- ความฉลาดทางอารมณ์
- กระบวนการคิด

การพัฒนาบุคลิกภาพ

- การทักทาย: ควรใช้การจับมือแบบตะวันตก (Handshake) โดยเตรียมมือให้ว่าง ยืนขึ้นถ้านั่งอยู่ ใช้มือขวา รักษาระยะห่างประมาณ ๕๐ ซม. สบตาและยิ้มเล็กน้อย
- การแลกนามบัตร: อ่านนามบัตรทันทีเมื่อได้รับ ทวนตำแหน่งเพื่อความเข้าใจ และวางนามบัตรไว้ด้านซ้ายมือ
 - การยืนและเดิน: ควรยืนตัวตรง ไม่กอดคอกขณะสนทนา เดินอย่างมั่นใจและสง่างาม
 - การนั่ง: นั่งให้เรียบร้อย ไม่เข่าหรือแกว่งขา
 - การแต่งกาย:
 - สุภาพสตรี: แต่งหน้าให้ดูสดใส เน้นดวงตา ใช้เครื่องประดับไม่เกิน ๓ ชิ้น
 - สุภาพบุรุษ: สวมสูทให้เหมาะกับรูปร่าง เลือกความยาวและรูปแบบกระดุมที่เหมาะสม
 - การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์: ใช้ Facebook และ LINE อย่างเหมาะสม ระวังการโพสต์

และแสดงความคิดเห็น

ข้อควรระวัง

- หลีกเลี่ยงการวางกระเป๋าบนโต๊ะหรือพื้น
- เลือกรองเท้าที่สะอาด สภาพดี และเข้ากับชุด
- ระวังการใช้โทรศัพท์มือถือในที่สาธารณะ
- พุดในที่ประชุมอย่างมั่นใจ กระชับ และตรงประเด็น

การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารเพราะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มโอกาสในความสำเร็จ การใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้จะช่วยให้คุณเป็นผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพน่าประทับใจและน่าเชื่อถือมากขึ้น

กฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์

จริยธรรมและกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยจริยธรรมเป็นเรื่องของศีลธรรม ว่าด้วยสิ่งที่ควรหรือไม่ควรทำ ในขณะที่กฎหมายเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางการแพทย์ที่สำคัญ ได้แก่ การทำประโยชน์ การไม่ทำอันตราย การเคารพสิทธิผู้ป่วย ความยุติธรรม การพูดความจริง และความซื่อสัตย์พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๒ ให้สิทธิบุคคลในการทำหนังสือแสดงเจตนาไม่ประสงค์รับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้าย

วิชาชีพ (Profession) มีลักษณะสำคัญคือ เป็นอาชีพที่ต้องอุทิศตนทำงานตลอดชีวิต ต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นเวลานานและมีองค์กรวิชาชีพควบคุมจรรยาบรรณและมาตรฐานกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ มีทั้งกฎหมายแพ่งเรื่องสัญญาและละเมิด และกฎหมายอาญาเรื่องความผิดและโทษ โดยเฉพาะในกรณีประมาทเลินเล่อผู้ประกอบวิชาชีพต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดร้ายแรง เช่น การฉีดยาผิด ให้เลือดผิด หรือลืมนำเครื่องมือไว้ในร่างกายผู้ป่วย ซึ่งอาจถือเป็นการกระทำโดยประมาทนอกจากนี้ยังมีประเด็นสำคัญอื่นๆ เช่น:

- การุณยฆาต (Euthanasia) ซึ่งองค์การอนามัยโลกถือว่าเป็นสิ่งผิดจริยธรรม
- แนวคิดจริยธรรมตามหลักพุทธศาสนา ที่เน้นการพัฒนาปัญญา ศีล และสมาธิ
- ประกาศสิทธิผู้ป่วย ที่รับรองสิทธิต่างๆ ของผู้ป่วยในการรับบริการทางการแพทย์
- พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ที่กำหนดความรับผิดชอบของ

เจ้าหน้าที่รัฐ

ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการยึดมั่นในหลักจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข

Hospital Information System ภาพรวมระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

● ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลในปี ๒๐๒๔ ครอบคลุมทุกขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การคัดกรอง วินิจฉัย ตรวจรักษา บันทึกข้อมูล ติดตามผล และเบิกจ่าย

● มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เช่น ระบบ LIS, RIS, PACS, ระบบสารสนเทศทางยา เพื่อสนับสนุนการทำงาน

● มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Rama App เพื่อให้บริการผู้ป่วย เช่น การนัดหมาย ดูคิว ชำระเงิน

● มีการใช้ AI และ Machine Learning ในการวิเคราะห์ข้อมูลและช่วยในการตัดสินใจทางคลินิก การพัฒนาระบบใหม่

● มีการพัฒนาระบบ HIS ใหม่ โดยใช้แนวคิด Framework มาตรฐาน

● มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบ Agile

● มีการเตรียมความพร้อมในการ Deploy ระบบใหม่ ทั้งด้านการฝึกอบรม การจัดการปัญหา และการสนับสนุนผู้ใช้งาน

การบริหารจัดการด้าน IT

● มีการจัดตั้งทีม IT Supplier Management เพื่อควบคุมการจัดซื้อจัดจ้างระบบ IT

● มีนโยบายและข้อกำหนดสำหรับผู้รับจ้างพัฒนาระบบ เช่น การรักษาความลับข้อมูล การทดสอบระบบ การฝึกอบรม

● มีการบริหารจัดการบุคลากร IT ทั้งด้านการสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากร

ความท้าทายในอนาคต

- การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น สปสช.
- การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น Cloud, IoT, ๕G

โดยรวมแล้ว โรงพยาบาลมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรองรับความต้องการในอนาคต

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

- ๒.๓.๑ ต่อตนเอง สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานได้ในหลากหลายด้าน
- ๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาหน่วยงานได้ทั้งทางบุคลากร แนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ๒.๓.๓ อื่น ๆ (ระบุ) สามารถสร้างทีมในการปฏิบัติงานที่เข้มแข็ง ให้บริการผู้ป่วยได้ดีขึ้น

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

อุปสรรคด้านการเดินทาง เนื่องจากระยะเวลาการเดินทางในช่วงเช้าค่อนข้างเป็นเวลาเร่งด่วน การจราจรติดขัด ในการเดินทางไปอบรมจึงต้องมีการวางแผนในการเดินทางให้ตรงเวลา

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

หลักสูตรอบรมการบริหารโรงพยาบาล เป็นสิ่งที่มีประโยชน์มากในการบริหารหน่วยงาน บริหารองค์กร ในหลากหลายด้าน ทางโรงพยาบาลควรจัดส่งบุคลากรให้มีการเข้าอบรมทุกครั้งที่สถาบันจัดอบรม

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(นางสาวบุรมา นาคเจือ)
นายแพทย์ชำนาญการ,

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

ถือได้ว่า การเข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้ เพื่อวางแผนงานโครงการ แผนปฏิบัติงานบูรณาการ แผนงาน ติดตาม เร่งรัด การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ตามตัวชี้วัด รวมถึง การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ


ลงชื่อ.....หัวหน้าส่วนราชการ
(.....นายพรเทพ แจ่มแจ้ง.....)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

โครงการอบรมหลักสูตร “การบริหารโรงพยาบาล” รุ่นที่ 53

1 เป็นหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อม
สู่การเป็นผู้บริหารที่ดีในอนาคต
ประกอบด้วย ความรู้ที่จำเป็นในการ
พัฒนาตนเอง ทั้งศาสตร์ และ ศิลป์



CEO53

การบริหารโรงพยาบาล

Hospital Management for Chief Executive Officer

27 May - 18 Sep 2024

Ramamithdolac (In/Tha)

School of Hospital Management

02-201-0828
02-201-1274

4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับมา
พัฒนาระบบการบริหารงาน
โรงพยาบาล และสามารถจัดระบบ
การบริการตรวจรักษาผู้ป่วย
ในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับมา
ปรับใช้ในการทำงานและการติดต่อ
ประสานงานระหว่างหน่วยงานและ
บุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถพัฒนางานในโรงพยาบาล
ให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ
4. บรรลุตามนโยบายและแผนพัฒนา
กรุงเทพมหานคร ที่จะพัฒนา
โรงพยาบาลต่าง ๆ
ในสังกัดสำนักการแพทย์
ทางด้านวิชาการและการบริการ

2 ศาสตร์



ทักษะด้านแข็ง (Hard Skills)

- การบัญชีพื้นฐาน
- การจัดการบัญชีการเงิน
สำหรับโรงพยาบาล
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์
- การตรวจสอบธุรกิจและการ
จัดการการเงินในโรงพยาบาล
- การวิเคราะห์ต้นทุนโรง
พยาบาล
- การจัดการการดำเนินงานและ
การปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ
- การจัดการภัยพิบัติและแผน
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- ระบบยาในโรงพยาบาล
- การควบคุมการติดเชื้อในโรง
พยาบาล
- กฎหมายและจริยธรรม
- ระบบข้อมูลโรงพยาบาล

3 ศิลป์



ทักษะด้านอ่อน (Soft Skills)

- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- พิธีเปิดการอบรม
- EQ กับผู้บริหาร
- บุคลิกภาพสำหรับผู้บริหาร
- ผู้นำกับการพัฒนาคุณภาพ
- แนวทางการนำเสนองานกลุ่ม
- การเล่าเรื่องสำหรับผู้นำ
- มารยาทบนโต๊ะอาหาร
และมารยาททั่วไป
- การบริหารทรัพยากรกายภาพ
เชิงกลยุทธ์ของโรงพยาบาล
- คุณภาพสิ่งแวดล้อม
ในโรงพยาบาล
- การบรรยายพิเศษ
พิธีปิดการอบรม
และมอบใบประกาศนียบัตร

5 การนำไปใช้

นำมาปรับปรุงระบบงานด้าน
บริหารของกลุ่มงานเวชศาสตร์
ฉุกเฉินและนิติเวชวิทยา และนำมา
ปรับใช้กับการปฏิบัติงานในห้อง
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน



6 ผู้เข้าอบรม

พ.ญ.ปฐมา นาคเจือ
นายแพทย์ชำนาญการ
สังกัดกลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉิน
และนิติเวชวิทยา
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์