

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการแพทย์
และสาธารณสุขของโรงพยาบาลคลองสามวา

จัดทำโดย นางสาวภัทรพร สุทธิพันธ์
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลคลองสามวา
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของโรงพยาบาลคลองสามวา

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านความมั่นคง ป้องกันและแก้ไขปัญหามีผลกระทบต่อความมั่นคง ติดตามการเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจอุบัติขึ้นใหม่ การพัฒนากลไกการบริหารจัดการความมั่นคงแบบองค์รวม พัฒนากลไกให้พร้อมสำหรับการติดตามเฝ้าระวัง แจ้งเตือน ป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงแบบองค์รวมอย่างเป็นรูปธรรม ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันมีการสร้างความหลากหลายทางการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมและบริการอนาคต (บริการทางการแพทย์ครบวงจร) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต สร้างเสริมให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี ครอบคลุมกาย ใจ สติปัญญา และสังคม มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ ๒๑ และยุทธศาสตร์ที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างรวดเร็ว โปร่งใส บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถ มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันจะนำไปสู่การเชื่อมโยงตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๑.๖ ปลอดภัยคนเมืองอาหารปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๓.๑ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของคนดีและคนเก่งสามารถปฏิบัติงานรองรับความต้องการของประชาชนได้อย่างมืออาชีพ

สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักการแพทย์แสดงถึงความเชื่อถือหรือความคาดหวังของคนกรุงเทพฯ ที่มีต่อระบบการให้บริการทางการแพทย์ การกำหนดยุทธศาสตร์ทิศทางผลสำเร็จและมาตรการในแผนยุทธศาสตร์ทั้งระดับสำนักและหน่วยงานตั้งอยู่บนหลักพื้นฐานบทบาทสำคัญในการเข้าถึงการแพทย์ในการผลักดันให้การจذبบริการทางการแพทย์ มีความเป็นเอกภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ความเสมอภาคของประชาชนทุกคนในพื้นที่กรุงเทพมหานครในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ และระบบบริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความเชื่อถือและมั่นใจ การบูรณาการระบบบริการสุขภาพตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ จนถึงตติยภูมิ ระหว่างหน่วยงานบริการทางการแพทย์ภาครัฐที่หลากหลายในพื้นที่กรุงเทพมหานครผ่านการสร้างภาคีเครือข่ายและทำงานร่วมกันที่มีหน้าที่ในการจัดบริการทางการแพทย์ให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง

จากการเติบโตของปริมาณประชากร และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เห็นได้ว่า ระบบการให้บริการทางการแพทย์ของกรุงเทพมหานครกำลังเผชิญกับสิ่งท้าทายใหม่ๆ ทั้งในเรื่องความต้องการรับบริการทางการแพทย์ ขนาดของประชากรผู้สูงอายุที่มีเพิ่มขึ้น ปัญหาโรคอุบัติใหม่ และโรคอุบัติซ้ำ การขยายตัวของประชากรและชุมชนเมืองในเขตพื้นที่รอบนอกที่ห่างไกลจากหน่วยบริการของรัฐ รวมถึงการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไทย

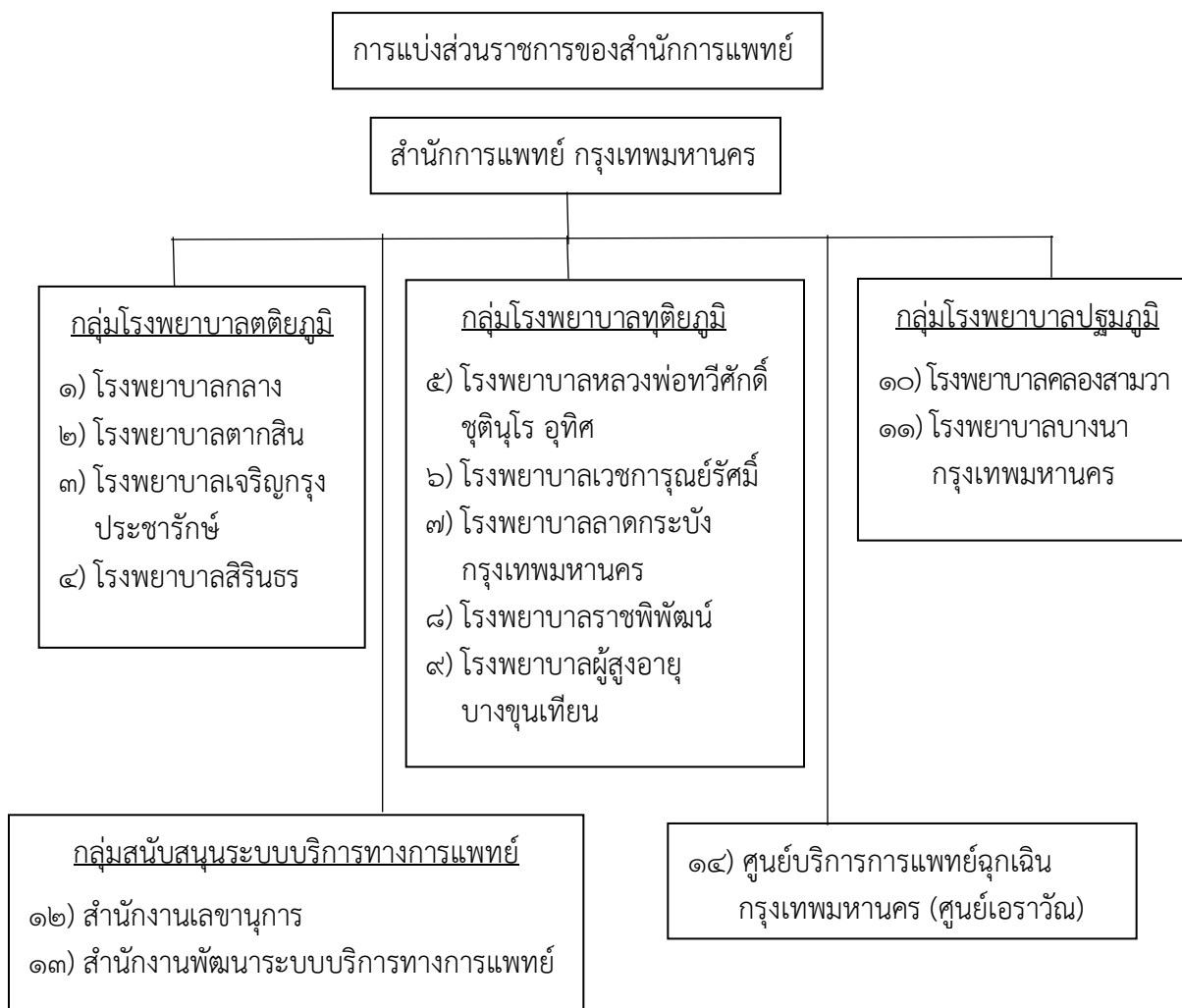
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จึงเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดให้มีบริการโรงพยาบาลในการตรวจรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสุขภาพและสมรรถภาพ บริหารและจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินและส่งต่อผู้ป่วย เพื่อลดการบาดเจ็บ และการตายจากการเจ็บป่วยของผู้ป่วย พร้อมทั้งจัดการศึกษา ฝึกอบรม พัฒนาทางวิชาการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข โดยมีส่วนราชการในสังกัด จำนวน ๑๔ ส่วนราชการ ประกอบด้วย

๑.๑ โรงพยาบาล จำนวน ๑๑ แห่ง มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพและสมรรถภาพ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน จัดการด้านแพทยศาสตร์ศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ พัฒนางานวิชาการ และด้านบริการรักษา และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินและให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลาง ประสานงานและพัฒนาเครือข่าย เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งในสถานการณ์ปกติ และกรณีเกิดสาธารณภัยจัดให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในโซนพื้นที่รับผิดชอบ โดยชุดปฏิบัติการ ที่มีความพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินตามมาตรฐาน วิชาชีพ จัดให้มีบริการการแพทย์ฉุกเฉินในสถานการณ์พิเศษ เช่น เหตุสาธารณภัย อุบัติภัย วินาศภัย ภัยจากสารเคมี โรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ รวมถึงภารกิจพิเศษ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ พัฒนาระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ควบคุม กำกับ ติดตามและประเมินผลตามมาตรฐานของประเทศ พัฒนาบุคลากร ในเครือข่ายการแพทย์ฉุกเฉินทุกระดับ และดำเนินการวิจัยส่งเสริมความรู้ และบริการทางวิชาการ ด้านการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ การสื่อสาร งานทะเบียน และสถิติด้านการแพทย์ฉุกเฉิน ของกรุงเทพมหานคร บริหารจัดการงบประมาณและการเงินในระบบบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานช่วย อำนวยการและเลขานุการ การคลัง การเงินและบัญชี การงบประมาณ การบริหารงานบุคคล งานนิติการ ของสำนักการแพทย์ และงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ

๑.๔ สำนักงานพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน กำกับ ติดตาม วิเคราะห์และประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ด้านการแพทย์และสาธารณสุข การพัฒนาระบบบริการ สุขภาพ คุณภาพบริการและสร้างเครือข่ายทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ทางทางการแพทย์ ส่งเสริมความรู้ทางการแพทย์ ส่งเสริม ดำเนินการวิจัย และสนับสนุนการดำเนินงานของ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานคร บริหารจัดการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน แพทยศาสตร์ศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง



โรงพยาบาลคลองสามวา เป็นสถานพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร แห่งที่ ๑๐ ให้บริการระดับปฐมภูมิ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ๒๕๕๖ และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๐ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพและสมรรถภาพ ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ พัฒนางานวิชาการและด้านบริการรักษา ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้ป่วยนอกเฉลี่ย ๑๒,๐๐๐ รายต่อปี (สถิติปี ๒๕๖๓) และมีบุคลากรโดยรวม ๕๒ ราย ประกอบด้วย

- ๑) ข้าราชการ จำนวน ๒๖ อัตรา มีจำนวนครอง ๒๔ อัตรา และจำนวนอัตราว่าง ๒ อัตรา
- ๒) ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๑๖ อัตรา
- ๓) บุคคลภายนอกช่วยปฏิบัติราชการ จำนวน ๑๐ อัตรา

จากอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการแพทย์ในการจัดให้มีบริการโรงพยาบาลในการตรวจรักษา ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค พัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของประชาชน โรงพยาบาลคลองสามวาจึงกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ กล่าวคือ

วิสัยทัศน์ : เป็นสถานพยาบาลที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อมุ่งสู่โรงพยาบาลทุติยภูมิระดับสูงในปี ๒๕๖๘

พันธกิจ ๑. ให้บริการครอบคลุมทุกมิติด้านสุขภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

๒. ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๓. บริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรแห่งความสุข

เป้าประสงค์

๑. เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถการบริการด้านการแพทย์โรงพยาบาลปฐมภูมิ

๒. ประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาวะเจ็บป่วยและภาวะปกติ

๓. ยกระดับมาตรฐานบริการการรักษาพยาบาลเฉพาะทางให้มีความเชี่ยวชาญสู่ความเป็นเลิศ

๔. เป็นส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่มีสมรรถนะตามหลักโรงพยาบาลคุณธรรม

๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์

จากบริบทของโรงพยาบาลคลองสามวาในฐานะสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิไม่มีผู้ป่วยใน เปิดให้บริการระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ประกอบกับสถิติผู้รับบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความคาดหวัง ในการได้รับการบริการอย่างดีเยี่ยมจากโรงพยาบาลคลองสามวา จึงเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องเร่งแก้ไข เมื่อผู้ป่วย มารับบริการที่โรงพยาบาลจะได้รับบริการในทุกมิติไม่ว่าจะมาก่อนเวลาเปิดให้บริการหรือหลังเวลา ปิดให้บริการแล้ว บุคลากรทุกคนของโรงพยาบาลสามารถให้บริการได้ก่อนในระดับหนึ่ง เพื่อตอบสนอง ความคาดหวังของประชาชน ซึ่งผู้รับบริการเหล่านี้คาดหวังว่าเมื่อเจ็บป่วยมาที่โรงพยาบาลจะได้รับการดูแล ให้การรักษาพยาบาล สิ่งนี้จึงเป็นปัญหาหรือเป็นสาเหตุที่ทำให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของ โรงพยาบาลคลองสามวาไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากโรงพยาบาลคลองสามวามีวิสัยทัศน์ เป็นสถานพยาบาลที่เป็นเลิศในการให้บริการเพื่อมุ่งสู่โรงพยาบาลทุติยภูมิระดับสูง โดยให้บริการครอบคลุม ทุกมิติด้านสุขภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงาน ที่รับผิดชอบเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและเป็นองค์กร แห่งความสุข อีกทั้งโรงพยาบาลคลองสามวาได้กำหนดเป้าประสงค์ กล่าวคือ ต้องการเพิ่มศักยภาพและ ขีดความสามารถการบริการด้านการแพทย์โรงพยาบาลปฐมภูมิ โดยประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับการดูแลสุขภาพ อย่างต่อเนื่อง ทั้งในภาวะเจ็บป่วยและภาวะปกติ พร้อมยกระดับมาตรฐานบริการการรักษาพยาบาลเฉพาะทาง ให้มีความเชี่ยวชาญสู่ความเป็นเลิศ และเดินหน้าให้เป็นส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่มีสมรรถนะ ตามหลักโรงพยาบาลคุณธรรม มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยเหตุนี้ การขับเคลื่อนภาระงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้จึงจำเป็นต้องให้บุคลากร ทุกสายงานของโรงพยาบาลคลองสามวามีความรู้ขั้นพื้นฐานในการให้บริการผู้ป่วย เพื่อตอบสนองความต้อง ของการคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีเยี่ยมของโรงพยาบาลคลองสามวา และให้เกิดผลสัมฤทธิ์บรรลุตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ สามารถรองรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและ มั่นใจในตัวบุคลากร มั่นใจในโรงพยาบาลคลองสามวา สำนักงานการแพทย์ และกรุงเทพมหานครในที่สุด

๓. วัตถุประสงค์

ปัจจุบันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนด้านสุขภาพ อาทิ สถานการณ์สิ่งแวดล้อม สถานการณ์โรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ สังคมผู้สูงอายุ โรคคนเมือง ผนวกกับการขยายตัวของเมืองกรุงเทพมหานครที่มีมาอย่างต่อเนื่อง อัตราการเพิ่มของประชากรกรุงเทพมหานครมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งในรูปแบบประชากรตามสำมะโนครัว ประชากรแฝงที่เข้ามาอาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพอนามัย จึงจำเป็นต้อง

๑. เพิ่มพูนความรู้พื้นฐานด้านการดูแลสุขภาพพยาบาลรองรับความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ

๒. พัฒนาศักยภาพการให้บริการและยกระดับการให้บริการทางการแพทย์ที่สอดคล้องกับความต้องการและแนวโน้มการเจ็บป่วยของประชาชน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐตลอดเวลา แม้จะหยุดให้บริการแล้วก็ยังได้รับการดูแลในขั้นต้นก่อนส่งมอบบริการเข้าสู่ระบบเครือข่ายต่อไป ส่งผลให้ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้รับการดูแลแม้จะใกล้เวลาปิดให้บริการแล้วก็ตาม

๓. ผู้รับบริการพึงพอใจและเกิดความเชื่อมั่น มั่นใจในตัวบุคลากรและโรงพยาบาลในการดูแลให้บริการ เป็นที่ยอมรับในศักยภาพที่มีมากกว่าสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิ

๔. เป้าหมาย

การพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าอย่างมีคุณภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะมาด้วยตนเอง หรือโทรสอบถาม โดยกำหนดเป็นคู่มือความรู้การให้บริการโรคพื้นฐาน จำนวน ๑ ฉบับ จัดหมวดหมู่ของโรคพร้อมระบุขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ตามมาตรฐานโรค เผยแพร่ให้บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลได้รับรู้และสามารถหยิบใช้ได้เมื่อมีประชาชนผู้รับบริการมาขอรับบริการที่โรงพยาบาลก่อนเวลาเปิดและหลังปิดให้บริการ ซึ่งอาจไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะโรค อยู่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาขณะนั้น และเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติจริง จึงจัดอบรมให้ความรู้การให้บริการตามคู่มือ พร้อมทั้งวัดผลจากบันทึกการให้บริการทุกครั้งว่าให้บริการเมื่อวันเวลาไหน ให้บริการในเรื่องใด ผู้รับบริการมีพฤติกรรมตอบสนองต่อบริการอย่างไร วัดผลตัวผู้รับบริการผ่านแบบสอบถามหลังรับบริการ ซึ่งจะกำหนดข้อคำถามไม่มากแต่ครอบคลุมปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ และนำมาประเมินผลสัมฤทธิ์พร้อมทั้งปรับปรุงให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพของการให้บริการ

๕. แนวคิด/หลักการที่ใช้ในการศึกษา

ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักการแพทย์ในการจัดให้มีบริการโรงพยาบาลในการตรวจรักษา ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค พื้นฟูสุขภาพและสมรรถภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ประกอบกับภาระหน้าที่ของโรงพยาบาลคล่องตัวให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย ส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพและสมรรถภาพ ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนางาน

วิชาการและด้านบริการรักษา โดยเร่งเห็นว่า การให้บริการต้องเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ พร้อมขยายโอกาสเข้าถึงบริการทางการแพทย์ และเสริมสร้างการได้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ ผ่านการให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัย การปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพ แก่ประชาชน รวมถึงหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของกรุงเทพมหานครแก่ประชาชน

จากสถิติผู้รับบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อีกทั้งบริบทข้อจำกัดของโรงพยาบาลคลองสามวา ซึ่งเป็นสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิไม่มีผู้ป่วยใน เปิดให้บริการระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. บุคลากรมีอย่างจำกัด บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมารับบริการก่อนและหลังการให้บริการส่งผลให้ไม่ได้รับบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงนำมาเป็นประเด็นในการพัฒนางาน ผ่านองค์ความรู้จากการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารเชิงกลยุทธ์มาปรับใช้ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลคลองสามวา พร้อมสร้างภาพลักษณ์ของบุคลากรและองค์กร (โรงพยาบาลคลองสามวา) โดยนำหลักการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) มาวิเคราะห์โรงพยาบาลคลองสามวา จากสภาพแวดล้อมการบริการสุขภาพที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการสุขภาพ และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีการปรับตัวให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง และบุคลากรจะต้องมีความรอบรู้ ความเข้าใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการวิเคราะห์เพื่อการวางแผนและพัฒนาอย่างเป็นระบบ การคาดการณ์ การวางแผนไว้ล่วงหน้าจะต้องทำอย่างรวดเร็ว ฉับไว ทันการ ให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสุขภาพอย่างยั่งยืน

หลักการวิเคราะห์องค์กร หรือการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) หลักการสำคัญคือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก เพื่อให้รู้จักตนเองและรู้จักสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเครื่องมือที่ได้จากต่อยอดกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรที่ได้มาจากการวิเคราะห์สวอท (SWOT Analysis) คือ TOWS Matrix การจับคู่ TOWS Matrix เข้าด้วยกันเพื่อใช้หาความสัมพันธ์กันในการสร้างกลยุทธ์ (Strategy) ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และนำมาใช้ในองค์กร กล่าวคือ

๑) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) มาจาก จุดแข็ง + โอกาส (Strength + Opportunity) เป็นการนำจุดแข็งขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับโอกาสที่ได้รับจากภายนอก

๒) กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy) มาจาก จุดแข็ง + อุปสรรค (Strength + Threats) เป็นการนำจุดแข็งขององค์กร มาหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรคที่ได้รับจากภายนอก

๓) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) มาจาก จุดอ่อน + โอกาส (Weakness + Opportunity) ในขณะที่ยังมีจุดอ่อน แต่มีโอกาสดังกล่าวหรือสภาวะแวดล้อมที่ดีเข้ามามากมาย กลยุทธ์เชิงแก้ไขโดยลดหรือแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร ทำให้ปัญหาน้อยที่สุด เพื่อรับผลประโยชน์จากโอกาสที่เข้ามา

๔) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy) มาจาก จุดอ่อน + อุปสรรค (Weakness + Threats) ในขณะที่ยังมีจุดอ่อนและมีอุปสรรคจากภายนอกเข้ามาอีก จุดประสงค์ของกลยุทธ์เชิงป้องกันคือ ทั้งลดและพิชิตจุดอ่อน หลีกเลี่ยงอุปสรรคเพื่อประคองให้องค์กรอยู่รอด ในระหว่างนี้พยายามลดจุดอ่อนและรอโอกาสใหม่ๆ ที่เข้ามา หรือควบรวมกับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มจุดแข็ง

ตามหลักการวิเคราะห์ (SWOT) สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงพยาบาลคลองสามวา พบประเด็น ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	โอกาส (Opportunities)
1. สถานที่ เดินทางสะดวก 2. มีสภาพคล่องทางการเงิน 3. โรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดี 4. เจ้าหน้าที่มีศักยภาพ มีความใส่ใจในการเรียนรู้ 5. บุคลากรอยู่ในวัยทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ๖. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทั้งในงานบริหารงานบริการ ๗. ส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่อง โดยเฉพาะหลักสูตรบริหารและหลักสูตรระยะสั้น ๘. ระบบเบิกจ่ายค่าตอบแทนรวดเร็ว	๑. ภาครัฐและเอกชนรวมถึงชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ๒. ได้รับเงินงบประมาณประจำปีจากส่วนกลางสนับสนุนการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ๓. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลางในการก่อสร้าง อาคารโรงพยาบาลและส่วนประกอบ ๔. ส่วนกลางมีนโยบายในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกโรงพยาบาล ๕. อัตราค่าบริการเป็นธรรม และข้าราชการสามารถเบิกได้ ทำให้มีผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม ๖. ได้รับเงินสนับสนุนด้านบุคลากรจากส่วนกลาง
จุดอ่อน (Weakness=W)	อุปสรรค (Threats=T)
1. บุคลากรสายวิชาชีพและสายสนับสนุนไม่เพียงพอ 2. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อายุน้อย ขาดประสบการณ์ในการทำงาน 3. การติดตามและประเมินผลในด้านต่าง ๆ ยังขาดความต่อเนื่อง 4. รายได้จากการให้บริการถูกจำกัด โดยค่าบริการที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้ 5. การจัดเก็บข้อมูลบางส่วนยังไม่เป็นระบบ โดยขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ๖. ต้นทุนการบริการมีแนวโน้มสูงขึ้น	๑. การขยายการให้บริการ ต้องใช้ต้นทุนสูง เช่น โครงสร้างการก่อสร้าง การปรับปรุงอาคารสถานที่ และเครื่องมือแพทย์ต่างๆ อาจไม่ได้รับเงินสนับสนุนจากส่วนกลาง ๒. ข้อจำกัดด้านกฎหมาย พรบ.จัดซื้อจัดจ้าง ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ๓. ประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่มีความรู้ระดับปานกลาง เนื่องจากมีอาชีพเกษตรกรทำให้ขาดความใส่ใจในการดูแลสุขภาพ และจะมาโรงพยาบาลทันทีเมื่อเจ็บป่วย ๕. บริบทของโรงพยาบาลในการเปิดให้บริการตรวจรักษา



TOWS Matrix

Internal Factors			
External Factors	Opportunities (o โอกาส)	Strengths (s จุดแข็ง)	Weaknesses (w จุดอ่อน)
		SO	WO
	Threats (T อุปสรรค)	ST	WT

วิเคราะห์จากการนำ TOWS Matrix มาใช้โดยนำกลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับโอกาสที่ได้รับจากภายนอก เนื่องจากโรงพยาบาลคลองสามวาตั้งอยู่บนทำเลที่เดินทางได้สะดวกสบาย บุคลากรอยู่ในวัยทำงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานใส่ใจในการเรียนรู้ ผู้บริหารโรงพยาบาลพร้อมส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหาร งานบริการ มีระบบเบิกจ่ายค่าตอบแทนรวดเร็ว และเมื่อนำงบประมาณประจำปีจากส่วนกลางสนับสนุนการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรยิ่งทำให้บุคลากรมีความรู้ในการให้บริการมากขึ้น และนำภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้โรงพยาบาลคลองสามวาให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลคลองสามวา ซึ่งเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของโรงพยาบาลคลองสามวา สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๗) มหานครแห่งความปลอดภัย เมืองกรุงเทพมหานครเป็นมหานครปลอดภัย เมืองอาหารปลอดภัย มหานครสำหรับทุกคน ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานภาพได้รับโอกาสเข้าถึงบริการสาธารณะ บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นคนเก่งเป็นคนดีสามารถปฏิบัติงานรองรับความต้องการของประชาชนในความคาดหวังที่ได้รับจากโรงพยาบาลคลองสามวา เมื่อมาใช้บริการก่อนเวลาหรือหลังเวลาปิดให้บริการแล้วก็ตามอย่างมืออาชีพ

นำกลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy) มาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรคที่ได้รับจากภายนอก โดยเฉพาะบริบทของโรงพยาบาลในฐานะสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิ ซึ่งกำหนดช่วงเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการ ประกอบกับประชาชนผู้รับบริการที่มีความรู้ในระดับปานกลางประกอบ

อาชีพเกษตรกรขาดความใส่ใจดูแลสุขภาพ เมื่อเจ็บป่วยจะเร่งมาโรงพยาบาลทันที หากนำจุดแข็งที่มีอยู่มาอุดอุปสรรคหรือข้อจำกัดได้ก็จะสามารถลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ และสามารถทำได้ด้วยการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรด้วยการจัดทำคู่มือการให้บริการปฐมพยาบาลโรคพื้นฐานเบื้องต้น สำหรับให้บุคลากรของโรงพยาบาลได้เรียนรู้และสามารถปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งจะช่วยลดปฐมพยาบาลผู้ป่วยที่มาใช้บริการในช่วงก่อนเปิด-ปิดให้บริการ หากผู้ป่วยไม่ได้รับบริการอาจส่งผลต่อการเสียชีวิตได้

นักกลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) มาใช้ กล่าวคือ ในขณะที่โรงพยาบาลคลองสามวามีจุดอ่อนแต่มีโอกาหรือสภาวะแวดล้อมที่ดี กลยุทธ์เชิงแก้ไข จึงเป็นการลดหรือแก้ไขจุดอ่อนของโรงพยาบาลซึ่งจะทำให้ปัญหาน้อยที่สุดเพื่อรับผลประโยชน์จากโอกาสที่เข้ามา สามารถทำได้ด้วยนำภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงพยาบาล อาทิ ส่งบุคลากรไปเรียนรู้เพิ่มเติมกับสถานพยาบาลเครือข่ายให้มีทักษะในการให้บริการรักษาพยาบาล หรือจะเป็นการส่งผลผู้ป่วยในกรณีที่เกิดศักยภาพของโรงพยาบาลคลองสามวา พร้อมเชิญชวนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนพัฒนาการดำเนินงานของโรงพยาบาลคลองสามวา และชักชวนชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ

การนำกลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy) มาปรับใช้ กล่าวคือ ในขณะที่โรงพยาบาลมีจุดอ่อนและมีอุปสรรคจากภายนอกเข้ามา กลยุทธ์เชิงป้องกันจะช่วยลดและพิชิตจุดอ่อนหลักเสี่ยงอุปสรรคเพื่อประคองให้โรงพยาบาลคลองสามวาอยู่รอด ในระหว่างนี้พยายามลดจุดอ่อนและรอโอกาสใหม่ๆ ที่เข้ามาหรือควบรวมกับหน่วยงานอื่นเพื่อเพิ่มจุดแข็ง โดยสามารถทำได้ ดังนี้

๑) จัดทำข้อมูลตารางการเปิดให้บริการ แสดงให้เห็นถึงบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลคลองสามวาเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการมารับทราบในบริการของโรงพยาบาลคลองสามวา

๒) จัดทำแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันการเกิดโรค แจกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการตรวจรักษา

๓) แพทย์ผู้ตรวจรักษา เน้นย้ำการดูแลสุขภาพแก่ผู้ป่วย เพื่อสร้างความตระหนักในการรักษาสุขภาพ เมื่อผู้ป่วยรับรู้ข้อมูลของโรคและผลร้ายของโรค เพื่อลดการเจ็บป่วยหรือลดการเกิดโรคหรือสภาวะโรคแทรกซ้อน

การวิเคราะห์ SWOT ทำให้รู้ว่าโรงพยาบาลคลองสามวามีข้อดี ข้อเสีย ข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบในสถานะต่างๆ ซึ่งก็ยังมีข้อบกพร่องในบางเรื่อง หากต่อยอดผลการวิเคราะห์ swot ด้วยการนำหลัก tows matrix ซึ่งเป็นเครื่องมืออีกตัวในการช่วยโรงพยาบาลคลองสามวากำหนดกลยุทธ์ที่ถูกต้องและเหมาะสมในรูปแบบสอดคล้องกับทรัพยากรและเผชิญต่อสิ่งแวดล้อมและตามสถานการณ์ได้อย่างดีภายใต้อำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลคลองสามวาซึ่งเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของโรงพยาบาลคลองสามวา สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๗) มหานครแห่งความปลอดภัย เมืองกรุงเทพมหานครเป็นมหานครปลอดภัยคนเมืองอาหารปลอดภัย มหานครสำหรับทุกคน ทุกอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานภาพได้รับโอกาสเข้าถึงบริการสาธารณะ บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เป็นคนเก่งเป็นคนดีสามารถปฏิบัติงานรองรับความต้องการของประชาชนในการคาดหวังที่ได้รับจากโรงพยาบาลคลองสามวาเมื่อมาใช้บริการก่อนเวลาหรือหลังเวลาปิดให้บริการแล้วก็ตามอย่างมีอาชีพ

๖. แนวทางการดำเนินการ/ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑) ประชุมวางแผนการดำเนินงาน พร้อมจัดตั้งคณะทำงาน

๖.๒) คณะทำงานศึกษา วิเคราะห์โรคพื้นฐานที่ประชาชนมารับบริการบ่อยมาก จำนวน ๕ โรค โดยเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) พร้อมจัดเตรียมข้อมูลของโรค แยกหมวดหมู่ของโรค ขั้นตอน วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานโรค และรวบรวมจัดทำเป็นคู่มือการให้บริการปฐมพยาบาลโรคพื้นฐานเบื้องต้น

๖.๓) ออกแบบบันทึกการให้บริการและการรับบริการ สำหรับให้ผู้รับบริการประเมินผู้ให้บริการ และเป็นการรวบรวมสถิติการให้บริการ และนำมาวิเคราะห์ประเมินผล

๖.๔) จัดอบรมให้ความรู้ในโรคพื้นฐานตามคู่มือ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและความเชื่อมั่นในการให้บริการปฐมพยาบาลแก่ผู้มารับบริการ

๖.๕) ประเมินผลการดำเนิน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการตอบสนองความต้องการในการคาดหวังของประชาชนในบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลคลองสามวาในช่วงก่อนเวลาเปิดและหลังปิดให้บริการ

๖.๖) ระยะเวลาในการดำเนินงาน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ/ของเดือน				กำหนด ผู้รับผิดชอบ
	สัปดาห์ที่ ๑	สัปดาห์ที่ ๒	สัปดาห์ที่ ๓	สัปดาห์ที่ ๔	
๑. ประชุมวางแผนการดำเนินงาน พร้อมแต่งตั้งคณะทำงาน	↔				คณะทำงาน
๒. คณะทำงานสรุปวิเคราะห์โรค พื้นฐานการให้บริการผู้ป่วย พร้อม รวบรวมข้อมูลการให้การรักษ เบื้องต้น เน้นอาการของโรค เป็นหลัก หากมีอาการรุนแรงต้อง เร่งส่งต่อจะต้องระบุ - หน่วยงานที่นำส่งต่อ - สถานพยาบาลที่รับส่งต่อ - เบอร์โทรติดต่อ	↔				
๓. คณะทำงานประชุมออกแบบ แบบบันทึกการให้บริการผู้ป่วย และ แบบ สอบถาม โดยเน้นข้อ คำถามที่ครอบคลุมการให้บริการและ การรับบริการ		↔			
๔. คณะทำงานจัดทำคู่มือและแบบ บันทึก แบบสอบถาม		↔			

แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ/ของเดือน				กำหนดผู้รับผิดชอบ
	สัปดาห์ที่ ๑	สัปดาห์ที่ ๒	สัปดาห์ที่ ๓	สัปดาห์ที่ ๔	
๕. อบรมให้ความรู้การใช้คู่มือ วิธีปฏิบัติงานตามคู่มือให้บุคลากร			↔		คณะกรรมการ
๖. เริ่มใช้คู่มือ				↔	
๗. ติดตามและประเมินผล	คณะกรรมการเริ่มติดตามประเมินผลในสัปดาห์ที่เริ่มใช้คู่มือ และทำการประเมินผลเป็นประจำทุกเดือน				

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

- ๑) บุคลากรสามารถนำแนวทางขั้นตอนในการปฏิบัติงานรักษาดูแลให้บริการประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทันต่อสถานการณ์โรคของผู้ป่วยผู้รับบริการ
- ๒) ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) ประชาชนผู้รับบริการได้รับการรักษาดูแลอย่างเต็มกำลังจากการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย</u> ๑. จัดทำคู่มือการให้บริการปฐมพยาบาลโรคพื้นฐานเบื้องต้นของโรงพยาบาลคลองสามวา จำนวน ๑ ฉบับ ภายใน ๑ เดือน ๒. ประชุมชี้แจงให้ความรู้การใช้คู่มือให้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ๓. ประชุมติดตามประเมินผลเป็นประจำเดือนละ ๑ ครั้ง	<u>ระดับผลผลิต (Output)</u> - จัดทำคู่มือการให้บริการปฐมพยาบาลโรคพื้นฐานเบื้องต้นของโรงพยาบาลคลองสามวาแล้วเสร็จ จำนวน ๑ ฉบับ ภายใน ๑ เดือน	- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ - รายงานการประชุม - แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการทำงาน - รายงานผลข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อนำมาประมวลผลวางแผนการให้บริการ และหรือวางแผนการปฏิบัติงานเชิงรุกในการป้องกันควบคุมการเกิดโรค เน้นการดูแลรักษาสุขภาพขั้นพื้นฐาน

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<u>วัตถุประสงค์</u> - เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถให้บริการประชาชนผู้รับบริการได้ทั้งในเวลาก่อนเปิดและหลังปิดให้บริการได้อย่างถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ ทำให้ร้อยละของความพึงพอใจเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	<u>ระดับผลลัพธ์ (Outcome)</u> - โรงพยาบาลคลองสามวาสามารถขับเคลื่อนแผนปฏิบัติงานของโรงพยาบาลได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ที่คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลกำหนดได้ไว้	- แบบประเมินผลความพึงพอใจการรับบริการจากโรงพยาบาลคลองสามวา - รายงานผลการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปี

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑) นำเรื่องการให้บริการผู้ป่วยที่มารับบริการก่อนเวลาเปิดและหลังเวลาปิดให้บริการเข้าสู่วาระการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลคลองสามวา เพื่อพิจารณาจัดตั้งคณะทำงาน

๒) ควรมีหนังสือเวียนแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลคลองสามวารับทราบการจัดทำคู่มือสำหรับเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในให้บริการผู้ป่วยที่มารับบริการก่อนเวลาเปิดและหลังเวลาปิดให้บริการพร้อมอบรมให้ความรู้ในการใช้คู่มือแก่บุคลากรของโรงพยาบาล

๓) ควรมีระบบประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ ประกอบด้วย

๓.๑) การติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

๓.๒) ประชาสัมพันธ์เสียงตามของโรงพยาบาล

๓.๓) สื่อสารผ่านผู้นำชุมชนในที่ประชุมคณะกรรมการชุมชนสำนักงานเขตคลองสามวา

๓.๔) สื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย อาทิ เฟซบุ๊ก ไลน์ ของโรงพยาบาล

๓.๕ จัดทำแผ่นประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาล

บรรณานุกรม

สุเทพ ธีญญสิทธิ.ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร.[เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์].

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.

สุเทพ ธีญญสิทธิ.การวางแผนยุทธศาสตร์และการบริหารเชิงกลยุทธ์.[เอกสารไม่ได้ตีพิมพ์].

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๘

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.