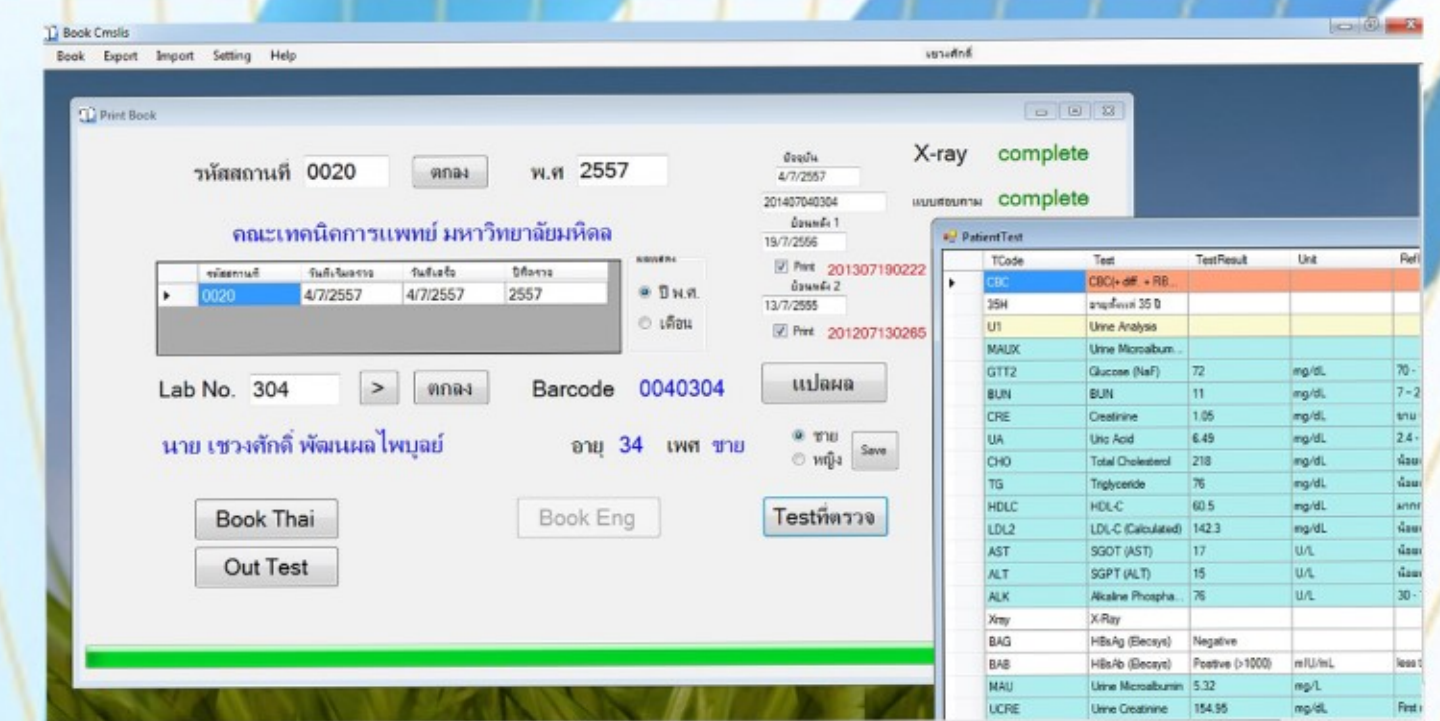


ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนากระบวนการออกผลตรวจสุขภาพชุมชน คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล

นายเชวงศักดิ์ พัฒนผลไพบุลย์, นายอดิศักดิ์ นันทน์ฤมิตร, นางวราพร ลินทรัพย์, นางสาวคັນสนีย์ มาน้อย,
นางสาวดาวรุ่ง กรุดอ้า, นางสาวกรรณา สุทธิวงศ์, อาจารย์ประภพ ด่านเศรษฐกุล

หลักการและเหตุผล

คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพันธกิจที่สำคัญที่ถือเป็นหัวใจในการดำเนินการ คือ พันธกิจการบริการวิชาการ และงานบริการด้านเทคนิคการแพทย์และการเสริมสร้างสุขภาพชุมชน โดยผู้ที่รับผิดชอบในการดังกล่าว คือศูนย์ความเป็นเลิศการบริการสุขภาพและมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งมีบทบาทในเชิงรุกต่อการให้บริการเผยแพร่ความรู้ การตรวจวิเคราะห์ผลสุขภาพ รวมถึงการแนะนำการเสริมสร้างสุขภาพชุมชนในวงกว้าง ซึ่งแต่เดิมพบว่า ในด้านการให้บริการตรวจสุขภาพชุมชน มีความจำเป็นต้องออกผลตรวจสุขภาพให้กับผู้รับบริการ อย่างถูกต้องรวดเร็ว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ แต่ยังคงมีข้อจำกัดหลายประการ อันเนื่องมาจากกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน การทำงานขาดความคล่องตัวเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น หน่วยข้อมูลและสารสนเทศจึงเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตรวจสุขภาพ



วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินการออกผลตรวจสุขภาพโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการมากขึ้น

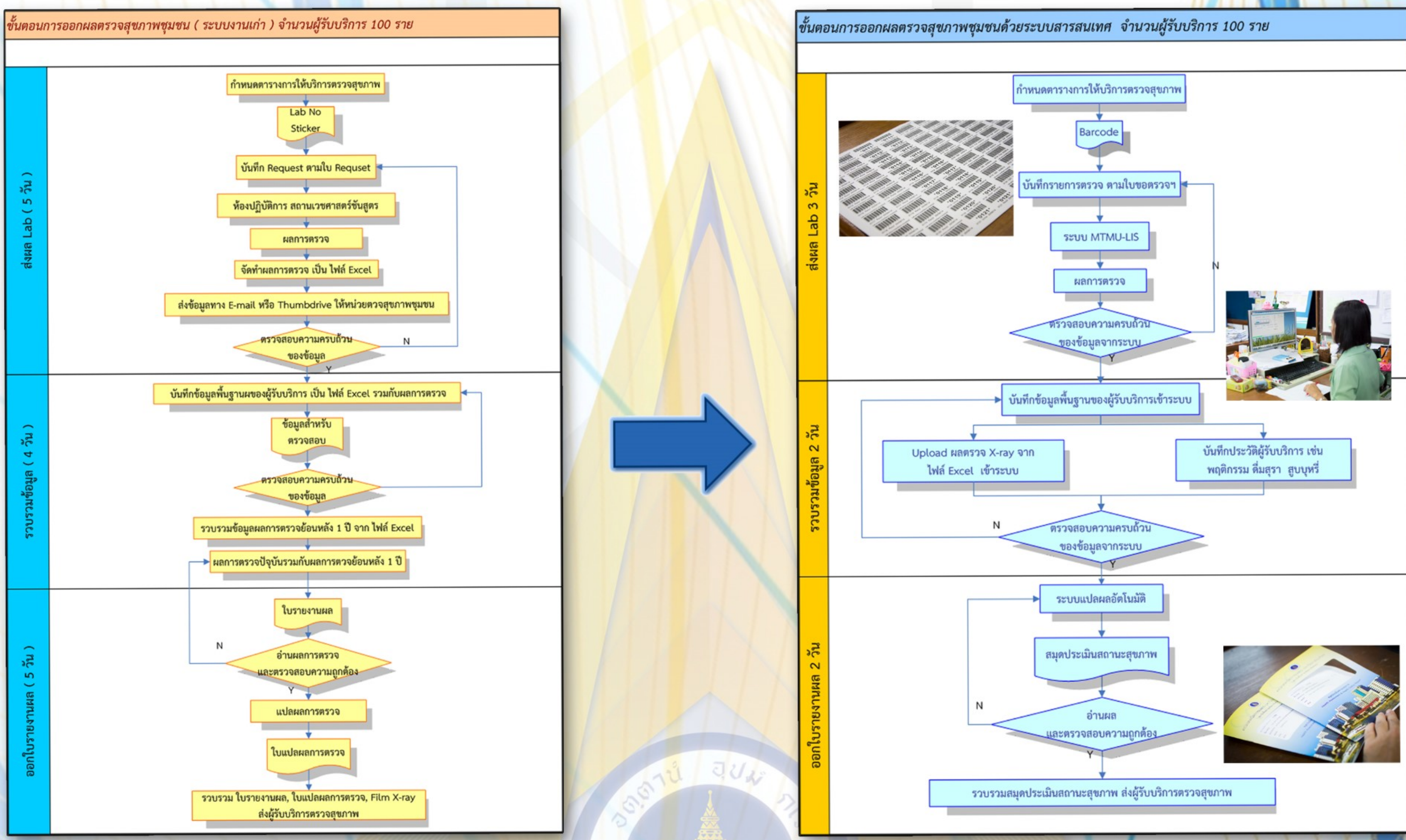
วิธีการ

- วิเคราะห์กระบวนการทำงานและระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ
 - กระบวนการส่งผล Lab มาถึง ศูนย์ความเป็นเลิศการบริการสุขภาพฯ
 - กระบวนการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำไปใช้ในการออกรายงานผล
 - กระบวนการออกรายงานผลตรวจสุขภาพ
- เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศการบริการสุขภาพฯ ในกระบวนการทำงาน ข้อจำกัดและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งวิธีการจัดเก็บข้อมูลและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน
- วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ถึงความพึงพอใจและความต้องการต่างๆ ที่มีต่อการรายงานผลตรวจสุขภาพ

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลจากบุคลากรศูนย์ความเป็นเลิศการบริการสุขภาพและมาตรฐานวิชาชีพ โดยจำแนกตามกระบวนการทำงาน ทำให้พบว่ากระบวนการทำงานและเวลาที่ใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1. การส่งผล Lab ใช้เวลา 5 วัน 2. การรวบรวมข้อมูล ใช้เวลา 4 วัน 3. การออกรายงานผล ใช้เวลา 5 วัน (ดังรูปที่ 1) จึงได้วิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อออกผลตรวจสุขภาพชุมชน ทำให้กระบวนการดำเนินการลดระยะเวลาลงทั้ง 3 ส่วน คือ 1. การส่งผล Lab ใช้เวลา 3 วัน 2. การรวบรวมข้อมูล ใช้เวลา 2 วัน 3. การออกรายงานผล ใช้เวลา 2 วัน (ดังรูปที่ 2) โดยเมื่อได้มีการปรับปรุงระบบแล้ว ผู้จัดทำได้สอบถามความพึงพอใจกับผู้ใช้งานโดยจำแนกเป็นประเด็น ด้านการบันทึก ด้านการตรวจสอบ ด้านการสืบค้น ด้านการประมวลผล ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความไม่ซับซ้อน ด้านความปลอดภัย พบว่ากระบวนการใหม่มีประสิทธิภาพดีกว่ากระบวนการเดิม โดยดูจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานซึ่งอยู่ในระดับ ดี-ดีมาก (รูปที่ 3)

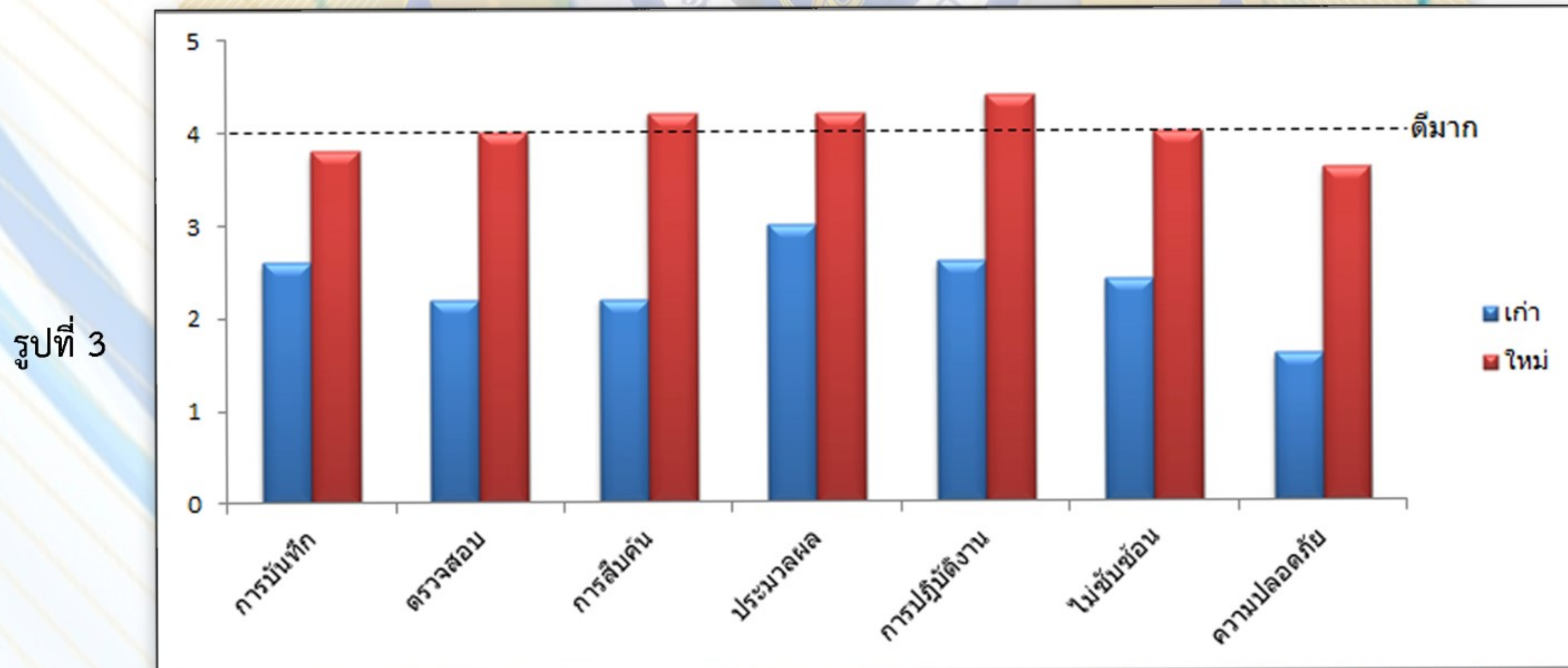
FlowChart เปรียบเทียบระหว่างกระบวนการออกผลตรวจสุขภาพชุมชนก่อนและหลังมีระบบสารสนเทศ



รูปที่ 1

รูปที่ 2

ผลประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อออกผลตรวจสุขภาพชุมชน



รูปที่ 3

ข้อเสนอแนะ

การปรับกระบวนการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการออกผลตรวจสุขภาพ ทำให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น แต่ก็ยังพบสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อ อันได้แก่ ความยืดหยุ่นในการจัดการข้อมูล เนื่องจากรูปแบบการออกผลตรวจสุขภาพมีความหลากหลาย ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของหน่วยงานของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็น ต้องศึกษากระบวนการและความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศและกระบวนการให้ครอบคลุมการทำงานของเจ้าหน้าที่และความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.วีระพงศ์ ปรัชญาสิทธิกุล คณบดี คณะเทคนิคการแพทย์ และรองศาสตราจารย์ พรรณี พิเดช หัวหน้างานบริการเทคนิคการแพทย์ชุมชนที่ได้มอบแนวคิดในเรื่องสุขภาพที่จับต้องได้และจุดประกายให้มีการศึกษาครั้งนี้



ผู้จัดทำ นาย เชวงศักดิ์ พัฒนผลไพบุลย์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Chavengsak.pah@mahidol.ac.th