

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และ การทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ

ชื่อเรื่องนำเสนอ รูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ใน หมวด 7 : การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน กองบริหารการสาธารณสุข ที่อยู่ อาคาร 3 ชั้น 6 ตึกสป. กระทรวงสาธารณสุข ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 02-5901651 โทรสาร 02-5901651 เว็บไซต์ <https://phdb.moph.go.th>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) ดร.สุดาฟ้า วงศ์หาริมัตย์ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ โทรศัพท์ 02-5901651 โทรสาร 02-5901651 เว็บไซต์ www.drsudafa.com มือถือ 092 573 3547

อีเมล sudafawongharimat@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) จัดทำ “ การศึกษาวิจัยรูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ” เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ ให้บุคลากรด้านสาธารณสุขและบุคลากรด้านที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้งานรูปแบบนวัตกรรมบริการฯ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น
- 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของนวัตกรรมบริการตามแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ
- 3) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการโดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการโดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ
- 5) เพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการโดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) ความสำเร็จของการดำเนินงานตามการพัฒนานวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการโดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ สามารถได้รูปแบบนวัตกรรมที่สามารถบูรณาการกับพื้นที่อื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน
- 2) ผลการการพัฒนานวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการโดยการวางระบบการบริหาร

ราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ ทำให้ได้แนวทางจัดทำนวัตกรรมบริการให้เขตสุขภาพอื่น ซึ่งได้คู่มือการใช้งาน
 รูปแบบนวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างคุณค่าการแข่งขันยุคใหม่ ซึ่งเป็นแนวทางจัดทำนวัตกรรมบริการให้เขตสุขภาพอื่น
 3) นวัตกรรมยูเซอร์วิส และ นวัตกรรม แอปพลิเคชัน ฮอสเซอร์วิส เป็นบริการเช็คอินด้วยตนเอง ก่อนที่จะเข้าตรวจกับ
 แพทย์ที่ตึกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาล โดยที่ไม่ต้องไปยื่นบัตรที่ห้องบัตร ทำให้ประหยัดเวลาและลดระยะเวลา
 การรอคอยที่ห้องบัตรและห้องซักประวัติ ซึ่งนวัตกรรม แอปพลิเคชัน ฮอสเซอร์วิส นั้นผู้รับบริการสามารถเลือกห้องตรวจ
 และลงนัดกับแพทย์ด้วยตนเอง ทำให้สะดวก รวดเร็วประหยัดเวลาในการที่ต้องเดินทางมาพบแพทย์ที่โรงพยาบาลก่อน

กองบริหารการสาธารณสุข อนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง รูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหาร ราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ

Service Innovation Model : Applied the New Public Administration Concept by Integrating the Public Administration System in the Health Region

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

การศึกษาวิจัยรูปแบบนวัตกรรมบริการโดยการประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวาง
 ระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
 นวัตกรรมบริการฯ เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการฯ และ
 เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดการ
 พัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการโดยการประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหาร
 ราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ ซึ่งผ่านการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จาก
 ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรด้านสาธารณสุข จำนวน 430 คน จากทั่วทุกภูมิภาคของ
 ประเทศไทย สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two - stage sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์
 ด้วยสถิติบรรยาย ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผ่านการตรวจสอบ ความตรงเชิง
 โครงสร้าง (Construct validity) โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิง ได้แก่ Independent Samples t-test ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) และวิเคราะห์
 อิทธิพล (Path Analysis) ผลการวิจัยพบว่าเครื่องมือวัด มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.8 - 1.0 มีค่า
 ความเชื่อมั่น 0.89-0.96 โมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมบริการโดยการประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐ
 แนวใหม่โดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิง
 ประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ($\chi^2= 314.520$, $df= 324$, $\chi^2/df=0.970$, $P\text{-value}=0.6368$, $CFI=1.000$, $TLI=1.001$,
 $RMSEA=.000$, $SRMR =.045$) ผลการศึกษารูปแบบของนวัตกรรมบริการฯ ประกอบด้วยองค์ประกอบนวัตกรรม
 บริการฯ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหาร
 ราชการแบบบูรณาการ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการนวัตกรรมบริการฯ ด้านที่3 การนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมา

ใช้ในการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ ด้านที่ 4 การบูรณาการร่วมระหว่างองค์กร/หน่วยงานมาใช้ในการดำเนินงาน นวัตกรรมบริการฯ ด้านที่ 5 การบริหารจัดการมาใช้ในการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ และด้านที่ 6 การวางแผน กลยุทธ์การดำเนินงานและการวางแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ

ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้รูปแบบนวัตกรรมบริการ โดยการประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการ วางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการฯ ที่ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบได้แก่ หลักการและความสำคัญของ รูปแบบ, จุดมุ่งหมายของรูปแบบ, แนวคิดและเนื้อหาสาระ, กลุ่มเป้าหมาย, ผู้ใช้รูปแบบ, กิจกรรมที่ใช้ในรูปแบบ, สื่อ ที่ใช้ในรูปแบบและการประเมินผลรูปแบบ และทำให้ได้นวัตกรรม 5 เรื่อง ได้แก่ นวัตกรรม เครือข่ายการดำเนินงาน บูรณาการ (Inter Department Cooperation Network Innovation) ,นวัตกรรม “ยูเซอร์วิส” , นวัตกรรม “ฮอส เซอร์วิส” , นวัตกรรม “People Information” และ “People Information for Referral” ซึ่งผู้เกี่ยวข้องสามารถ นำไปใช้ได้ตามบริบทของตน

คำสำคัญ : รูปแบบ , นวัตกรรมบริการ , บูรณาการ

วิสัยทัศน์ กองบริหารการสาธารณสุข

เป็นองค์กรนวัตกรรมสมรรถนะสูงเพื่อระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพทันสมัยและเป็นสากล
เป้าประสงค์หลัก

1. หน่วยบริการสุขภาพทุกระดับมีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล
2. ประชาชนตระหนักรู้ในการจัดการสุขภาพของตน
3. Medical hub (โรงพยาบาลภาครัฐ)

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

1. จัดทำและเสนอแนะนโยบายยุทธศาสตร์ และมาตรฐานของระบบบริการสุขภาพ ระบบ บริการเฉพาะ และระบบสนับสนุนบริการ
2. ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ระบบบริการเฉพาะและระบบ สนับสนุนบริการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. จัดทำและเสนอแนะนโยบายยุทธศาสตร์ และมาตรฐานของระบบบริหารจัดการ ทรัพยากรในระบบบริการสุขภาพของหน่วยงานด้านสาธารณสุขในสังกัดที่เกี่ยวข้อง
4. ส่งเสริม พัฒนารูปแบบ และกลไกเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพให้ทันสมัยและเหมาะสม กับสถานการณ์
5. ส่งเสริมและประสานความร่วมมือด้านการจัดระบบบริการสุขภาพกับหน่วยงานที่ให้การ สนับสนุนการบริการหรือหน่วยบริการสุขภาพของชุมชน ท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชน
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย

ค่านิยมกองบริหารการสาธารณสุข

MOPH “ทำงานเป็นทีม ร่วมคิดสร้างสรรค์ มุ่งมั่นบริการด้วยใจ”

M = Mastery : นายตนเอง

O = Originality : สร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ

P = People Center Approach : ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

H = Humility : อ่อนน้อมถ่อมตน

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ นำไปสู่การออกแบบนวัตกรรม ได้แก่ นวัตกรรมเครือข่ายการดำเนินงานบูรณาการ (Inter Department Cooperation Network) ดังภาพที่ 1 นวัตกรรมยูเซอร์วิส และฮอสเซอร์วิส ดังภาพที่ 2 และ People Information & Referral ดังภาพที่ 3

1. นวัตกรรมฯ “ยูเซอร์วิส” และนวัตกรรม แอปพลิเคชัน “ฮอสเซอร์วิส”

การพัฒนานวัตกรรมฯ “ยูเซอร์วิส” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการวางแผนการมาตรวจโรคด้วยตนเอง และเพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการที่รวดเร็ว สะดวก

ลักษณะของนวัตกรรม

เป็นตู้คอมพิวเตอร์ขนาดกลางที่สามารถบันทึกข้อมูลผู้รับบริการลงและสามารถใช้งานร่วมกันได้ระหว่างผู้รับบริการที่กดปุ่มเลือกบริการต่างๆ และผู้ให้บริการเข้าสู่ระบบของผู้รับบริการที่ส่งผ่านระบบเทคโนโลยี “ยูเซอร์วิส” รายละเอียดประกอบด้วยนวัตกรรมตู้สะดวกเซอร์วิส เป็นบริการด่านแรกที่ให้ต่อผู้รับบริการ ที่สามารถใช้ระบบการดำเนินงานของผู้การเซอร์วิสได้ด้วยตนเอง โดยประโยชน์จากตู้สะดวกเซอร์วิส โดยผู้รับบริการที่มีบัตรประชาชน สอดบัตรเข้าไปในช่องตู้สะดวกเซอร์วิส ในบริการจะมีปุ่มให้เลือกกดเป็นบริการ เช็คอิน ก่อนที่จะเข้าตรวจกับแพทย์ที่ตึกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาล โดยที่ไม่ต้องไปยื่นบัตรที่ห้องบัตร ทำให้ประหยัดเวลาและลดระยะเวลาการรอคอยที่ห้องบัตรและห้องซักประวัติ นอกจากนี้ยังเป็นบริการตรวจสอบสิทธิการรักษา โดยไม่ต้องไปเสียเวลาเข้าคิวรอคอยที่ห้อง ตรวจสอบสิทธิ์ เป็นการลดระยะเวลา และเหมาะสำหรับผู้ที่สะดวกใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ตลอดจนบริการเลือกห้องตรวจโรคเฉพาะทาง ได้แก่ ด้านสูติกรรม ด้านศัลยกรรมตกแต่ง ด้านอายุรกรรม ด้านตา ด้านหู คอ จมูก ด้านผิวหนัง เป็นต้น และบริการลงรับนัด บริการตรวจสุขภาพประจำปี ลงรับนัดรับบริการเฉพาะด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนครอบครัว ด้านจิตเวช ด้านปรึกษาปัญหาวัยรุ่น หรือรับบริการขอคำปรึกษาปัญหาทั่วไป คลินิกโรคเอดส์ คลินิกต่อต้านยาเสพติด เป็นต้น บริการเข้าคิวรับยาผ่านตู้สะดวกเซอร์วิส โดยที่ผู้รับบริการจะไม่ต้องไปยื่นใบสั่งยา โดยแพทย์ผู้ตรวจวินิจฉัยลงข้อมูลทางคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว ผู้ที่กดปุ่มเข้าคิวรับยา จะได้รับการรับยาแบบไม่ต้องยื่นใบสั่งยา ทางห้องยาจะต้องมีผู้ให้บริการด้านส่งข้อความทาง Application ต่างๆ ได้แก่ทาง SMS ทาง Line Application เป็นต้น

ส่วนนวัตกรรม “ฮอสเซอร์วิส” นวัตกรรมเป็นลักษณะ แอปพลิเคชันที่สามารถดาวโหลดและเข้าใช้งานผ่านสมาร์ตโฟนหรือเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา เป็นบริการแอปพลิเคชันที่ให้บริการก่อนมาโรงพยาบาล ผู้รับบริการที่มีโทรศัพท์มือถือหรือเครื่องมือที่ใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ต สามารถดาวโหลดแอปพลิเคชัน “ฮอสเซอร์วิส” โดยที่ไม่ต้องสอดบัตรประชาชนที่ตู้เพื่อให้มาถึงโรงพยาบาลก่อนจะได้รับการตรวจวินิจฉัย การทำงานเพียงแคผู้รับบริการที่เคยมีประวัติการรักษาที่โรงพยาบาลแล้ว สามารถใช้บริการ แอปพลิเคชัน “ฮอสเซอร์วิส” นี้ได้ ประโยชน์ของหลักการเดียวกันกับ “ยูเซอร์วิส” เพียงแต่มีข้อมูล เลขที่บัตรประชาชน ก็สามารถลงข้อมูล และเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน “ฮอสเซอร์วิส”

2. นวัตกรรมบริการฯ รูปแบบเครือข่ายการดำเนินงานบูรณาการ (Inter Department Cooperation Network)

การทำงานในรูปแบบเครือข่ายการดำเนินงาน มีการดำเนินการในรูปแบบนวัตกรรมบริการฯ เป็นการ ทำงานตาม Agenda ที่ต้องอาศัยหลายๆ Function ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย Agenda ต้อง

ทำงานแบบบูรณาการ โครงสร้างการทำงานแบบเดิมยังคงอยู่แต่หน่วยงานต้องได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ตาม Agenda และ Function ที่ต่างกัน ซึ่งการทำงานตาม Function ต้องมีความชำนาญเฉพาะด้าน จึงต้องมีความเชี่ยวชาญ (Specialist) ในการทำงานบูรณาการร่วมกันต้องใช้สหสาขาวิชา (Interdisciplinary อีกทั้ง inter ministry) ประสานงานข้ามหน่วยงาน (Inter Department Cooperation Network) ในงานนวัตกรรมบริการฯ ในเขตสุขภาพนั้น ต้องมีเจ้าภาพของงาน ต้องมีงบประมาณการดำเนินการร่วมกัน ต้องได้รับการสนับสนุน จัดสรรเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย รูปแบบการจัดสรรจากรัฐบาลในงบประมาณที่จัดด้านการบูรณาการเพื่อนวัตกรรมบริการฯ นอกจากนี้ต้องกำหนดให้มี CEO (เจ้าภาพหลักและเจ้าภาพร่วมในการใช้งบประมาณอย่างประหยัดแต่คุ้มค่าและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อประชาชน สามารถเป็นแบบอย่างหรือต้นแบบแห่งความสำเร็จการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ (Modeling for Inter Department Cooperation))

ลักษณะของนวัตกรรมฯ

เป็นการจัดการดำเนินการในรูปแบบเครือข่ายสุขภาพที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย องค์กรประกอบของรูปแบบนวัตกรรมบริการ แบบเครือข่ายการดำเนินงานบูรณาการ (Inter Department Cooperation Network) ดังนี้

การดำเนินงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ จะต้องมีผู้มีความรู้ความสามารถในแต่ละสาขา (สหวิชาชีพ) ที่บูรณาการการทำงานร่วมกัน จากหลายๆ หน่วยงาน และต้องคัดเลือกหรือกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละบทบาทตั้งแต่ ผู้นำ ผู้ร่วมดำเนินการ และจัดตั้งคณะกรรมการร่วม เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงาน ในด้านนวัตกรรมบริการฯ ในเขตสุขภาพ โดยการประเมินผล เป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว มีงบประมาณและทรัพยากรด้านต่างๆ ต้องได้รับการสนับสนุน จัดสรรเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย สำหรับงบประมาณมีรูปแบบการจัดสรรจากรัฐบาลในงบประมาณที่จัดด้านการบูรณาการเพื่อนวัตกรรมบริการฯ นอกจากนี้ต้องมีผู้ร่วมดำเนินการ และจัดตั้งคณะกรรมการร่วม เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงาน ในด้านนวัตกรรมบริการฯ ในเขตสุขภาพ โดยการประเมินผล เป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว มีหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ได้แก่ หลักสูตร CEO บูรณาการและหลักสูตรผู้ประสานระดับหน่วยงาน เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของผู้ทำงานบูรณาการและเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดพลังอำนาจ (Empowerment) ซึ่งจะก่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างยั่งยืน (Sustainable of Inter Department Cooperation)

นอกจากนี้ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้นวัตกรรมฯ คือสามารถเป็นต้นแบบการเรียนรู้ที่ได้บูรณาการ ด้านการทำงานร่วมกับการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้เกิดความคล่องตัว นำไปสู่การพัฒนาตนเอง ครอบคลุม ชุมชน เพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดีต่อประชาชนในประเทศ

3. นวัตกรรมฯ โปรแกรม “People Information for Referral”

การพัฒนา นวัตกรรมฯ โปรแกรม “people Information for Referral” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ให้บริการมีการเข้าถึงบริการข้อมูลของผู้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวก และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางสื่อสารและใช้ข้อมูลผู้รับบริการร่วมกันในสถานพยาบาลทั่วทุกแห่งของประเทศไทย ผ่านโปรแกรม “People Information” และโปรแกรม “People Information for Referral”

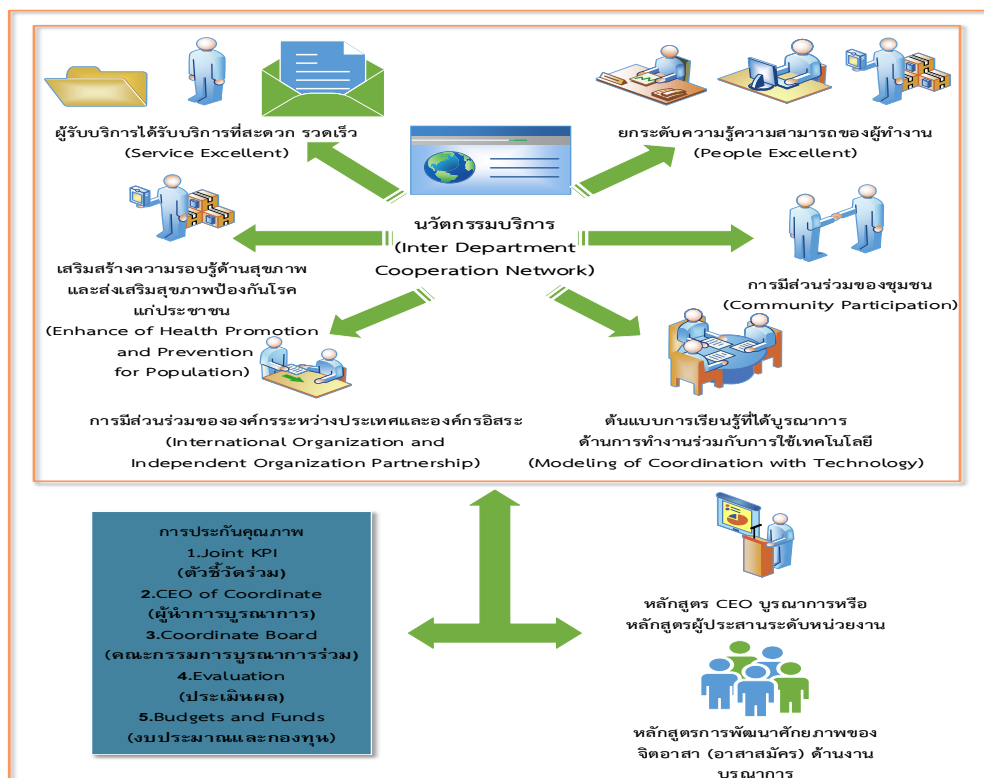
ลักษณะของนวัตกรรม

โปรแกรม “People Information” และโปรแกรม “People Information for Referral” เป็นโปรแกรมใช้งานระหว่างโรงพยาบาลทั่วทุกภูมิภาคและทุกโรงพยาบาลในประเทศไทย สามารถใช้ข้อมูลของผู้รับบริการร่วมกันได้และเป็นปัจจุบัน (Real Time) โดยบริการนี้มีข้อมูลด้านต่างๆ ของผู้รับบริการ ด้านข้อมูลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ของผู้รับบริการ/ในระยะยาว ผู้ที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร์ จะต้องมีการลงข้อมูลไว้ที่โรงพยาบาลสังกัดใกล้บ้าน เพื่อให้สามารถครอบคลุมทุกกลุ่มของประชาชนในประเทศ ข้อมูลประวัติผู้รับบริการ ได้แก่ ประวัติการรักษาพยาบาล ประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการแพ้ยา เป็นต้น ข้อมูลผู้ที่สามารถติดต่อได้สะดวก นอกจากนี้หากผู้รับบริการเข้ารับการรักษา จะต้องได้รับการ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หากจะต้องมีการส่งต่อผู้รับบริการจากสถานพยาบาลแห่งหนึ่ง ไปยังสถานพยาบาลอีกแห่งหนึ่ง ให้มีการใช้โปรแกรม “People Information for Referral”

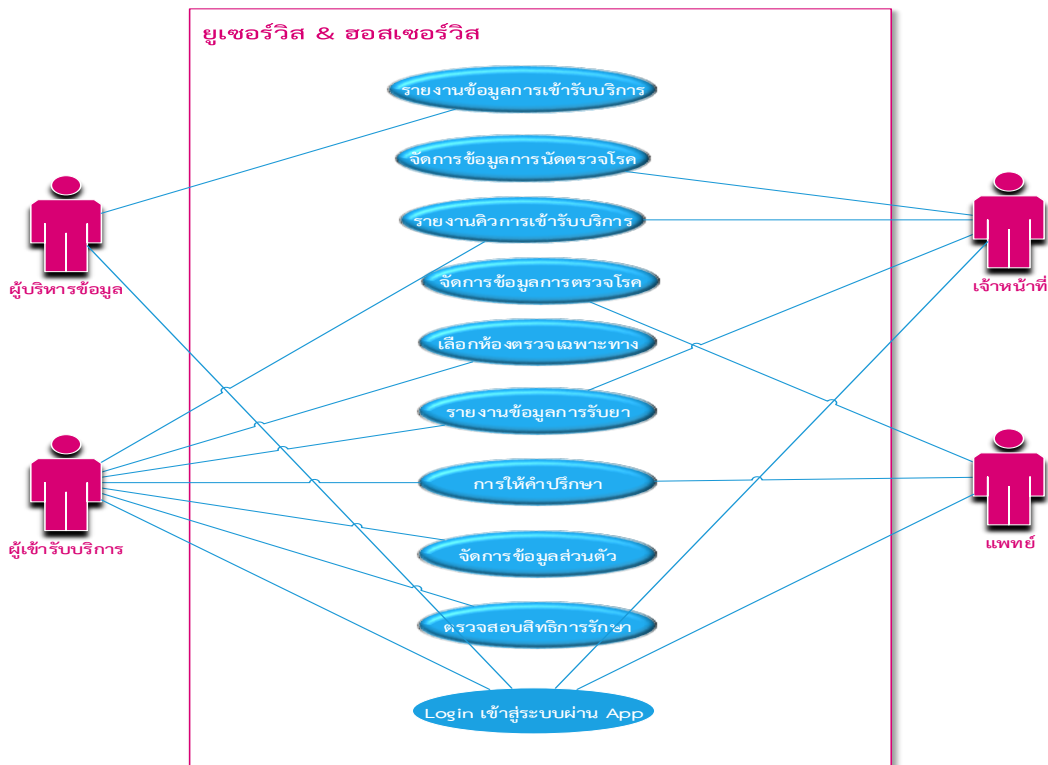
ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำนวัตกรรมบริการ

1. ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน
2. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ
3. ศึกษาบริบทต่างๆ ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ 77 จังหวัดทั่วประเทศไทย
4. ดำเนินการออกแบบนวัตกรรมให้สอดคล้องกับปัญหาของพื้นที่
5. นำนวัตกรรมที่ผ่านการออกแบบแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาธารณสุข ด้านส่งเสริมสุขภาพและสุขศึกษา ด้านวิจัยและประเมินผล ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแอนิเมชัน รวมจำนวน 7 ท่าน
6. นำนวัตกรรมที่ผ่านการออกแบบแล้ว มาปรับปรุงอีกครั้งหลังผ่านการตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

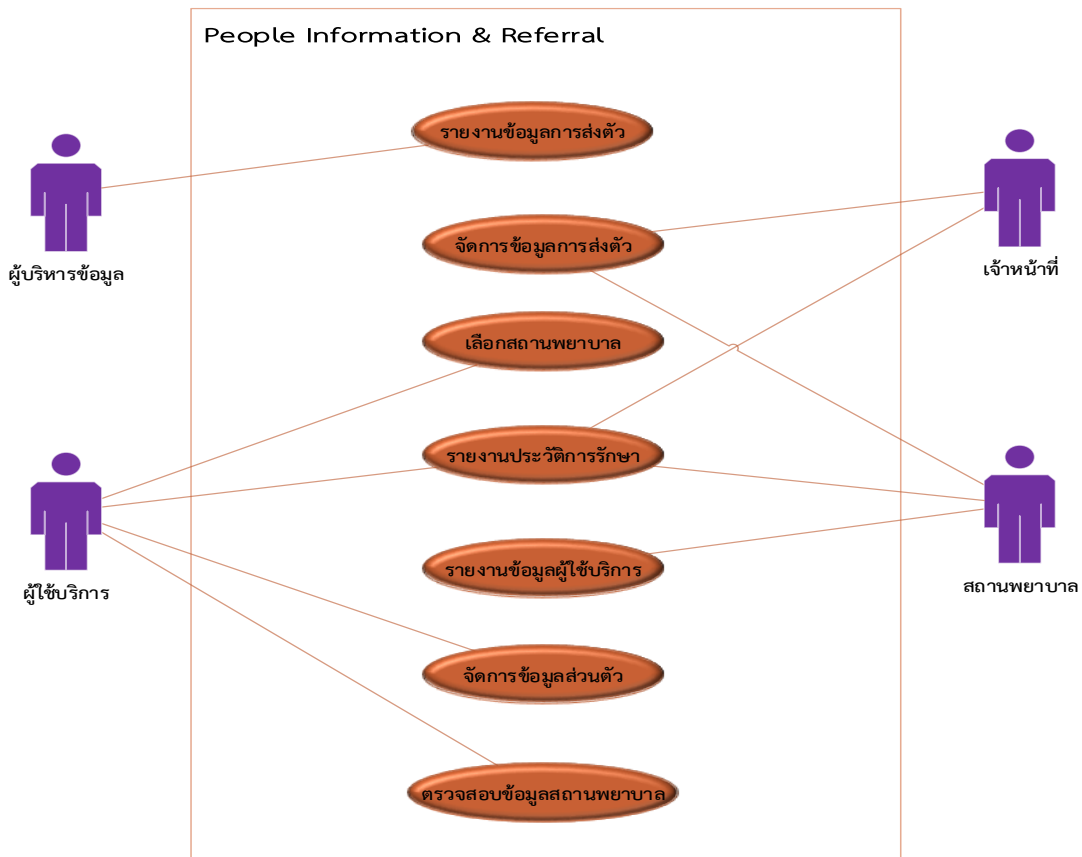
ภาพที่ 1 นวัตกรรมเครือข่ายการดำเนินงานบูรณาการ
 (Inter Department Cooperation Network)



ภาพที่ 2 แผนภาพการทำงานระบบ (Use Case Diagram)
 ยูเซอร์วิส และฮอสเซอร์วิส



ภาพที่ 3 แผนภาพการทำงานระบบ (Use Case Diagram)
 People Information & Referral



จากองค์ประกอบของรูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สามารถสรุปได้ว่ารูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวความคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการในเขตสุขภาพ ประกอบด้วยโมเดลเชิงสาเหตุ ร่วมกับการพัฒนารูปแบบ 8 องค์ประกอบ ดังแสดงในภาพที่ 4

ภาพที่ 4 HAD 4.0I-SI Model

