



งานวิเคราะห์

วิเคราะห์กระบวนการนัดหมายเพื่อตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก (Pap smear)
โครงการตรวจสุขภาพประจำปีบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

โดย

นางสาวไพฑูรย์ เหล่าจันทร์

นักสุขศึกษา

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้ให้ความสำคัญในการนำแนวคิด Lean มาใช้เพื่อพัฒนางานประจำของหน่วยงานและคณะฯ โดยมุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางและเพิ่มคุณค่าแก่ทุกฝ่าย และให้สอดคล้องในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน คือ การออกแบบระบบการผลิตที่ปลอดภัย มีคุณภาพในการบริการที่ดี ระบบการส่งมอบงานที่ดี ต้นทุนที่ลดลง ที่สำคัญบุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของคณะฯทางหน่วยบริการสุขภาพเจ้าหน้าที่ฯ จึงได้นำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปรับกระบวนการเพื่อลดระยะเวลาการมารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีบุคลากร (รางวัลนวัตกรรมดีเด่น Lean สหสาขา ปี 2559)

นวัตกรรมการปรับกระบวนการเพื่อลดระยะเวลาการมารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีบุคลากร เป็นนวัตกรรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยลดระยะเวลาการรอคอย ซึ่งประกอบด้วย รอการตรวจ รอการนัดหมาย รอการติดต่อเปิดสิทธิ์ที่เวชระเบียน นอกจากนี้ยังช่วยลดเอกสารในการติดต่อเพื่อตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกในบางส่วน ถือเป็นผลงานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่จากค่านิยมของ Lean การพัฒนาที่ไม่มีวันสิ้นสุด ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทางผู้จัดทำจึงได้นำกระบวนการทั้งหมดที่ได้รับรางวัล นำมาวิเคราะห์ว่ามีกระบวนการใดบ้างที่ยังต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งก็คือ กระบวนการให้บริการเพื่อตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก (Pap smear) ยังคงมีปัญหาในการให้บริการหลายอย่าง โดยเฉพาะกระบวนการนัดหมายเพื่อตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกตามโครงการฯ ที่บุคลากรยังไม่ได้รับใบนัดหมายตรวจทันที หลังจากที่ได้ลงทะเบียนจองคิวตรวจ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยบริการสุขภาพเจ้าหน้าที่ฯ ต้องเสียเวลาในการรวบรวมรายชื่อ ติดต่อนัดหมาย และส่งเอกสารใบนัดหมาย ไปให้กับบุคลากรที่ได้ลงทะเบียนจองคิวตรวจไว้แล้ว สิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นปัญหาที่ต้องนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง โดยผู้จัดทำได้นำกระบวนการแนวคิดของ Lean มาพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ได้กระบวนการให้บริการใหม่ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

รวบรวมและจัดทำโดย

ไพฑูรย์ เหล่าจันทร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิเคราะห์	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	53