บทความฉบับเต็ม (TQM Full Paper)

ชื่อเรื่องนำเสนอ “Health examination one stop service”

ชื่อหน่วยงาน งานรักษ์สุขภาพ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
ผู้นำเสนอ นางสาวอุมาพร จันทรขันตรี หัวหน้างานรักษ์สุขภาพ
ผู้ร่วมโครงการ 1.นางพัชราภรณ์ ฤกษ์โสภี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
2.นายอาณัฐ แต้เจริญ เจ้าหน้าที่การตลาด

1.บทสรุปของผู้บริหาร

งานรักษ์สุขภาพ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ มีหน้าที่ให้บริการตรวจสุขภาพทั้งภายในและภายนอกสถานที่ ให้กับกลุ่มลูกค้า ประชาชนทั่วไป องค์กรหมู่คณะทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ บริษัท โรงงานอุตสาหกรรม และโรงเรียนต่างๆ ให้บริการขอใบรับรองแพทย์และฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ ภายใต้การดูแลจากแพทย์และพยาบาลวิชาชีพอย่างใกล้ชิด ส่งต่อผู้รับบริการที่พบความผิดปกติจากผลตรวจไปยังหน่วยตรวจแผนกอื่นๆ ด้วยระบบการทำนัดหมายล่วงหน้าไปยังคลินิกพิเศษและหน่วยตรวจธรรมดาในเวลาราชการ มุ่งเน้นการให้บริการแบบ One Stop Service ที่เปิดให้บริการภายในศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์แบบครบวงจร ผู้รับบริการสามารถ ทำหัตถการต่างๆ พบแพทย์ภายในศูนย์ตรวจ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ ลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อน เพื่อความสะดวกสบายกับผู้รับบริการ มีการใช้ระบบนัดหมายตรวจสุขภาพล่วงหน้าด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ในการตอบข้อซักถามกับผู้รับบริการรายเก่า เป็นช่องทางการหารายได้ให้กับโรงพยาบาล ช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากที่สุด ขยายฐานการให้บริการให้กลุ่มผู้รับบริการตรวจสุขภาพหมู่คณะให้กับหน่วยงานภายรัฐและเอกชน โรงเรียน ในจังหวัดปทุมธานี และพื้นที่ใกล้เคียง หน่วยงานรักษ์สุขภาพมีกรอบแนวทางการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นยุทธ์ศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ของหน่วยงาน แนวทางการพัฒนาการทำงาน ภายใต้วิสัยทัศน์และแนวทางการบริหารของโรงพยาบาล เพื่อให้สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ ปี2561-2566 ตั้งเป้าหมายค่านิยมขององค์กร (THINK TRANSFORM) ยุทธศาสตร์การสร้างระบบบริการและการรักษาพยาบาลที่ล้ำสมัย และสร้างระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศ ทั้งป้องกันปัญหาและสร้างโอกาสในการพัฒนาหน่วยงานอย่างยั่งยืน ให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาด้านการผลิตสินค้าและบริการให้มีมาตรฐานสูง หรือดีกว่าเดิม รวมทั้งลดต้นทุนในการผลิต เพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำในด้านปริมาณและคุณภาพ นำไปสู่ความพึงพอใจอย่างถาวรต่อกลุ่มลูกค้าเดิม ขณะเดียวกันยังมุ่งไปสู่การแสวงหาผู้รับบริการรายใหม่ นำเสนอรูปแบบการให้บริการใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากขึ้น รวมทั้งสร้างโอกาสใหม่ในรูปแบบของการเสริมสร้างคุณค่า(Value creation) ในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

โครงการ “Health examination one stop service” ถูกทำขึ้นเพื่อเป็นพัฒนาหน่วยงานรักษ์สุขภาพในด้านการบริการให้ประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจ พึงพอใจและเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับศูนย์ตรวจสุขภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการที่ดี ทำงานโดยใช้หลักการแบบ Utilization Management (UM) มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน นำประสบการณ์การทำงานในอดีตมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค สร้างกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อพัฒนาการทำงานให้หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน

งานรักษ์สุขภาพ ฝ่ายบริหารโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ มีหน้าที่รองรับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่มาตรวจสุขภาพภายในศูนย์ตรวจสุขภาพและจัดตรวจสุขภาพหมู่คณะนอกสถานที่ ขอใบรับรองแพทย์และฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคต่างๆ ร่วมกับให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ มุ่งเน้นการให้บริการแบบ One Stop Service เพื่อสร้างรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการเพื่อประชาชน โดยใช้หลักการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มุ่งเน้นคุณภาพ ความปลอดภัยในการบริการที่เป็นเลิศและได้มาตรฐานตามวิชาชีพ ปัจจุบันกลุ่มผู้รับบริการตรวจสุขภาพมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การจัดระบบลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ในการตอบข้อซักถามกับผู้รับบริการใหม่-เก่า เพื่อสร้างรายได้และภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการเพื่อประชาชน ด้วยคุณภาพ ความปลอดภัยในการบริการที่เป็นเลิศและได้มาตรฐานตามวิชาชีพ การดำเนินงานของหน่วยงานมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรจากหน่วยงาน และความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และพันธ์กิจของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในการสร้างระบบบริการและการรักษาพยาบาลที่ล้ำสมัย

วิสัยทัศน์ขององค์กร โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ 4.0 มุ่งสู่องค์กรแห่งอนาคตเพื่อประชาชน (TUH 4.0 Organization of the future for all)

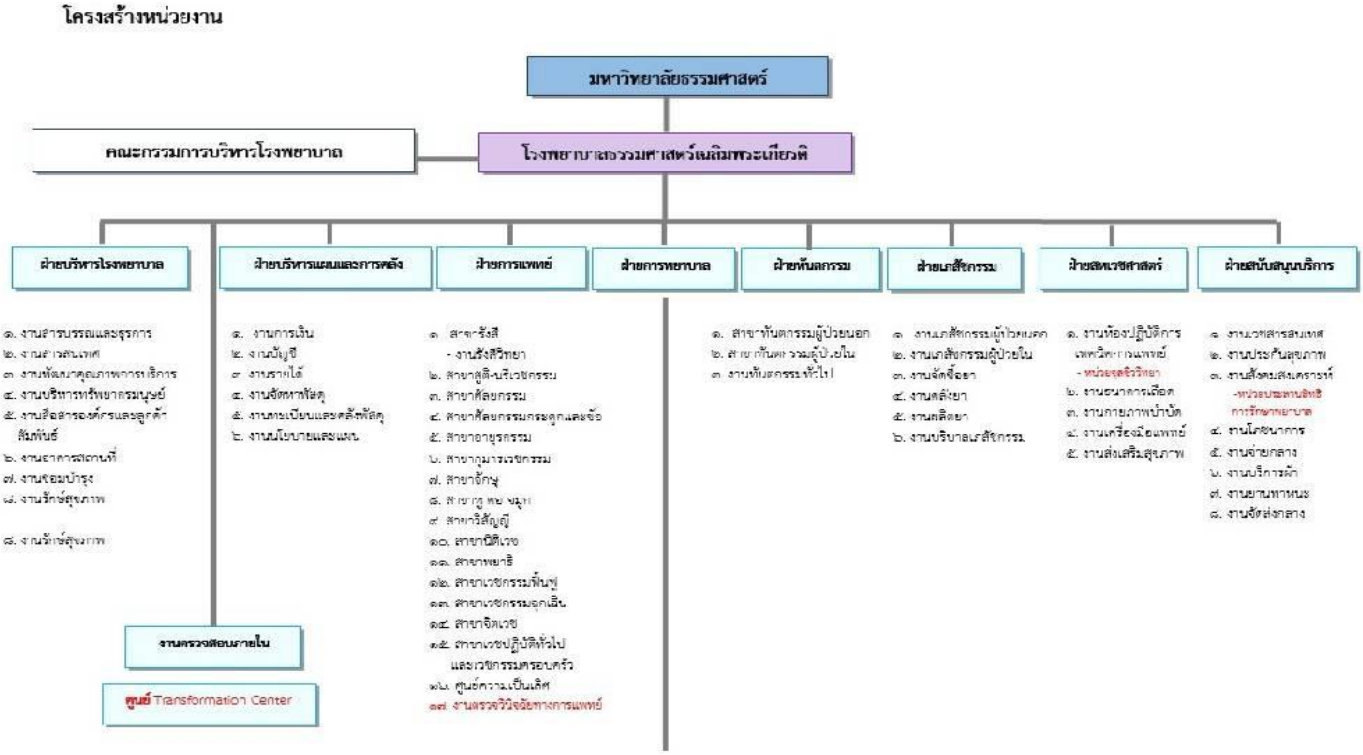
พันธกิจขององค์กร

1. ให้บริการที่เป็นเลิศด้านการรักษาพยาบาล การฟื้นฟู การป้องกันโรคและการสร้างเสริมสุขภาพแก่ประชาชน
2. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับคณะต่างๆ ให้เกิดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคม
3. เป็นองค์กรทางวิชาการที่สนับสนุน ชี้นำสังคมและชุมชน
4. สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมที่ทรงคุณค่า นำสู่การปฏิบัติเพื่อประชาชน

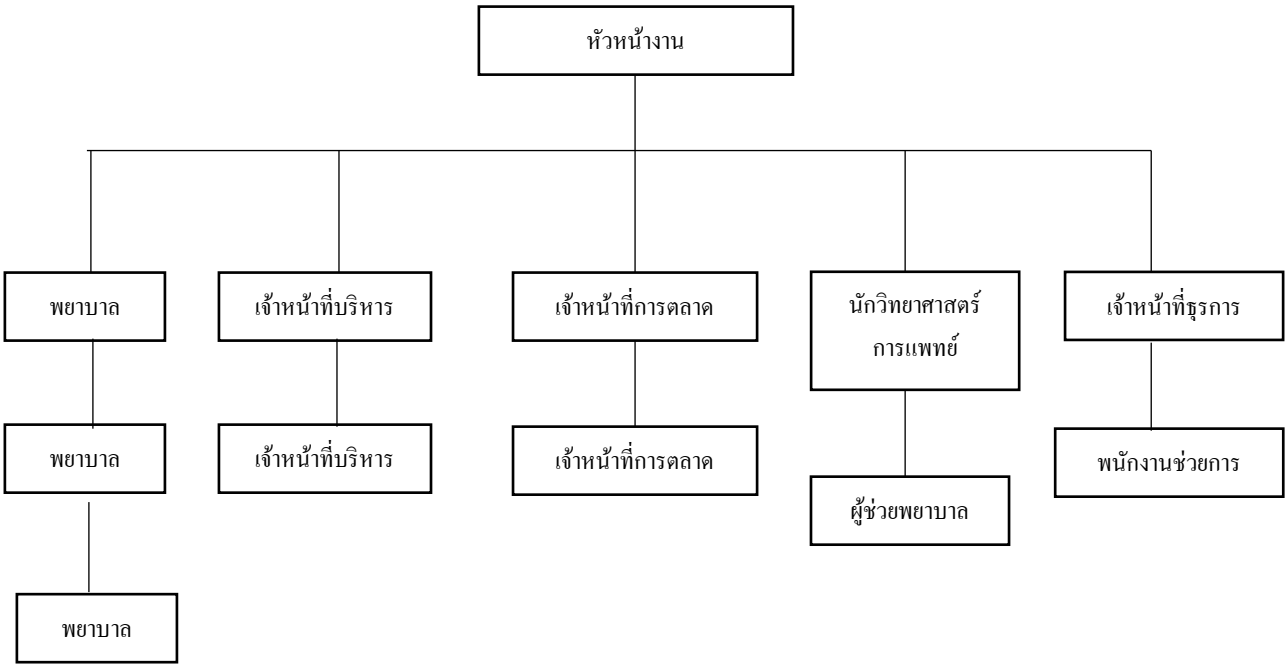
หน้าที่เป้าหมาย และประเด็นคุณภาพสำคัญของหน่วยงาน

1. สร้างระบบบริการและการรักษาพยาบาลที่ล้ำสมัย
2. พัฒนาระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ
3. มุ่งสู่การสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาล
4. พัฒนาและเพิ่มโปรแกรมการตรวจสุขภาพ
5. เพิ่มผู้รับบริการรายใหม่ และรักษาฐานผู้รับบริการเดิม

โครงสร้างหน่วยงานรักษ์สุขภาพโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ



ผังโครงสร้างภายในหน่วยงาน



กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ

1. กลุ่มลูกค้าภายใน คือ หน่วยงานหรือผู้ประสานงานกับหน่วยงานรักษ์สุขภาพ

2. กลุ่มลูกค้าภายนอก คือ ประชาชนทั่วไป ประชาคมธรรมศาสตร์ ที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพตามโปรแกรม ขอใบรับรองแพทย์ ฉีดวัคซีนป้องกันโรค และหน่วยงานภายนอกที่ต้องการจัดตรวจสุขภาพหมู่คณะ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ บริษัทโรงงานอุตสาหกรรม และโรงเรียนต่างๆ

กลยุทธ์และเป้าหมายของหน่วยงาน

แผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัดของหน่วยงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างระบบบริการและการรักษาพยาบาลที่ล้ำสมัย **เป้าประสงค์ที่ 2** พัฒนาระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ	Objective Objectives สร้างเครือข่าย กลุ่มลูกค้าใหม่ในการให้บริการตรวจสุขภาพและวัคซีน
	KR1 มุ่งสร้างรายได้ 40 ล้านบาท
	KR2 จำนวนผู้รับบริการรายใหม่เพิ่มขึ้น
	KR3 รักษาฐานลูกค้าเก่าได้ไม่ต่ำกว่า 80%

3. การเรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวัง ของ “ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ”

ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่ศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่จะมาพร้อมกับความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ได้รับการดูแลจากแพทย์ พยาบาลวิชาชีพที่มีความสามารถในการรักษาพยาบาล รวมถึงความสะดวกรวดเร็วเป็นบริการที่น่าประทับใจ หน่วยงานรักษ์สุขภาพได้ตะหนักถึงการหลักการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจด้วยบริการที่สะดวกรวดเร็ว ครบวงจรภายในศูนย์ตรวจสุขภาพ รวมถึงการนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัย เข้ามาใช้ในการตรวจวินิจฉัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสุขภาพ นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลยังได้คัดสรรจัดหาบุคลาการทางการแพทย์ ที่มีคุณภาพความชำนาญ มีความรู้ความสามารถตามหลักวิชาชีพ รักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพ มาร่วมทีมให้บริการในศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ และเป็นทีมในการออกจัดตรวจสุขภาพนอกสถานที่ด้วยเช่นกัน ในปัจจุบันมีผู้รับบริการที่ให้ความไว้วางใจกับศูนย์ตรวจสุขภาพเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น หน่วยงานรักษ์สุขภาพได้นำข้อมูลต่างๆ จากแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะต่างๆ จากทุกช่องทางมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาดำเนินการนโยบายการให้บริการ รวมถึงคุณภาพการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ พัฒนาการบริการให้กับกลุ่มผู้รับบริการตรวจสุขภาพในการดูแลสุขภาพหลังการให้บริการ สร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ยกระดับมาตรฐานการบริการให้เกิดคุณภาพร่วมกับการเข้าถึงบริการสำหรับรองรับการขยายฐานตลาดเดิมและเจาะตลาดใหม่ เพื่อรองรับความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยและความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความประทับใจและการใช้บริการแบบถาวร

ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ลักษณะของผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ผู้มารับบริการตรวจสุขภาพโปรแกรม	1.เพื่อรับรู้ภาวะด้านสุขภาพ ความเสี่ยงต่อการเกิดโรคหรือปัญหาสุขภาพว่ามีมากน้อยเพียงใด 2.ได้รับทราบข้อมูลสุขภาพ พร้อมคำแนะนำในการปฏิบัติตนหลังจากรับทราบผล 3.ได้รับการตรวจจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ ปลอดภัยถูกต้องตามกระบวนการทางวิชาชีพ 4.เครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัย มีความปลอดภัย สามารถรายงานผลได้ถูกต้องแม่นยำ 5.ได้รับการส่งต่อไปยังหน่วยตรวจ หรือทำการนัดพบแพทย์ในการรักษาต่อ 6.รับรู้ถึงประโยชน์ของการตรวจสุขภาพ 7.ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว 8.ความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปในการซื้อโปรแกรม
2. ผู้มารับบริการเพื่อขอใบรับรองแพทย์	1.ใบรับรองแพทย์ที่แสดงความปกติ ของสุขภาพอนามัยและร่างกาย จะรายงานถึงความสมบูรณ์ของร่างกายทั่วไป เพื่อนำไปใช้ในการทำนิติกรรมต่างๆ เช่น ศึกษาต่อ อุปสมบท ไปต่างประเทศ สมัครงาน ใบขับขี่ ฯลฯ

	2.สะดวกรวดเร็ว ใช้เวลาไม่นาน
3. ผู้มารับบริการเพื่อฉีดวัคซีน	1.ได้รับการประเมินความพร้อมก่อนได้รับวัคซีน 2.ได้รับวัคซีนต่างๆ ตรงตามความต้องการได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย 3.ได้รับการดูแล ให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเพื่อไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังได้รับวัคซีน และเมื่อกลับบ้านสามารถดูแลตนเองและจัดการกับอาการข้างเคียงได้ถูกต้อง
4. หน่วยงานหรือองค์กรที่ตรวจสุขภาพ หมู่คณะนอกสถานที่	1.ได้รับบริการตรวจสุขภาพโดยไม่ต้องมาที่โรงพยาบาล 2.ได้รับการดูแลตรวจสุขภาพจากทีมแพทย์และพยาบาลที่มีความชำนาญ มีความสามารถตามหลักวิชาชีพ 3.ได้รับการทำหัตถการต่างๆ ด้วยความปลอดภัย ได้รับการดูแลเอาใจใส่ ตอบข้อซักถามด้วยความรู้และถูกต้อง

ผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้า

ความต้องการของผู้รับบริการ	**ลักษณะการบริการ/ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแก่ลูกค้า**
1.<u>ผู้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปี</u> - การต้อนรับที่ดี มีการดูแลเอาใจใส่ ซักถามถึงความต้องการอย่างถูกต้อง ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพอย่างเข้าใจ ชัดเจน - ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมการตรวจสุขภาพอย่างชัดเจน และมีส่วนร่วมในการช่วยแนะนำรวมถึงการตัดสินใจ - ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม คุ้มค่า รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆที่พึงจะได้รับ - ความรวดเร็ว สะดวกสบายตามหลักการบริการแบบ One stop service - การทำหัตถการต่างๆ มีความปลอดภัย ถูกต้องแม่นยำตามหลักการวิชาชีพ	- การคัดกรอง ซักประวัติ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการทำอะไร - จุดบันทึกหัตถการต่างๆ ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว รวมถึงบริการทำนัดหมายต่างๆ และส่งต่อผู้รับบริการไปยังคลินิกตรวจอื่นๆด้วย - จุดชำระเงิน ออกใบเสร็จได้ถูกต้องพร้อมเอกสารแนบเบิกตามสิทธิ - จุดทำหัตถการเจาะเลือดและฉีดวัคซีน ตามหลักวิชาชีพ ด้วยความถูกต้องแม่นยำยึดความปลอดภัยของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวหลังทำหัตถการ - จุดทำหัตถการตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้าและตรวจวัด

- สถานที่ บรรยากาศ อุปกรณ์มีความสะอาด - ผู้รับบริการสามารถตรวจพบโรคต่างๆที่ยังไม่เกิด อาการและป้องกันไม่ให้โรคลุกลามไปมากจนเกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรง หรือหากตรวจพบว่ายังไม่เป็นโรค แต่มีภาวะเสี่ยงที่จะเกิดโรค เราก็จะได้ดูแลป้องกัน ลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆที่จะทำให้เกิดโรค และเฝ้าระวังติดตามปัญหาสุขภาพ	สายตา ให้บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยถูกต้องเพื่อนำไปวิเคราะห์ความผิดปกติ - จุดพบแพทย์ ให้คำแนะนำ วิเคราะห์ผลตรวจด้วย ความถูกต้อง แม่นยำหากพบผลผิดปกติ ทำการบันทึกผลตรวจและส่งต่อเข้าสู่การรักษา หรือทำการนัดหมายเพื่อพบแพทย์ตามอาการที่พบความผิดปกติ
2.ผู้รับบริการขอใบรับรองแพทย์ - ได้รับใบรับรองแพทย์ที่สามารถนำไปยื่น หรือใช้ทำนิติกรรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ในเวลาที่รวดเร็ว สะดวกและปลอดภัย	- ให้การคัดกรองใบรับรองแพทย์ที่ถูกต้อง ทำหัตถการออกใบรับรองแพทย์ และออกใบรับรองแพทย์มีรายการตรวจครบถ้วน ชัดเจนลงในใบรับรองแพทย์
3.ผู้รับบริการที่ฉีดวัคซีนป้องกันโรค - ได้รับการคัดกรอง วัดอุณหภูมิไข้ วัดความดันก่อนเข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคนั้นๆ และช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดโรคร้าย	- ให้ความรู้เกี่ยวกับวัคซีนก่อนผู้รับบริการฉีด - ฉีดวัคซีน ถูกต้องตามขั้นตอนตามหลักพยาบาลวิชาชีพ - ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวกับผู้รับบริการหลังจากได้รับวัคซีน -มอบสมุดนัดหมายการรับวัคซีนเข็มต่อไป
4.การให้บริการตรวจสุขภาพหมู่คณะ	- ให้บริการตรวจสุขภาพนอกสถานที่โดยจัดทีมแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี เจาะเลือด ทำหัตถการต่างๆ - จัดส่งผลตรวจรายบุคคล และจัดทำรูปเล่มภาพรวมหน่วยงานให้กับผู้รับบริการ - ทำระบบนัดหมายไปยังหน่วยตรวจหากพบผลผิดปกติ และผู้รับบริการต้องการทำการรักษาต่อ

หน้าที่และเป้าหมาย ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

มิติคุณภาพ/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ	ตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมาย
ด้านการบริการ	
1.ให้บริการตรวจสุขภาพตามโปรแกรม มีการเพิ่มโปรแกรมการตรวจให้มากขึ้นตามความเหมาะสมของช่วงอายุ และตามความเสี่ยงโรคที่อาจเกิดขึ้น เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการให้มีทางเลือกที่เพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม โดยมีพยาบาลจุดคัดกรองคอยให้คำปรึกษา พร้อมดูแลให้ข้อมูลและคำแนะนำในเรื่องสุขภาพกับผู้รับบริการ ยึดหลักการบริหารจัดการแบบ One Stop Service จัดห้องทำหัตถการต่างๆ ภายในศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ เช่น ห้องเจาะเลือด ตรวจวัดสายตา ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ห้องพบแพทย์ และรายงานผลตรวจโดยแพทย์ พร้อมบริการนัดหมายไปยังหน่วยตรวจคลินิกพิเศษเฉพาะทางหลังการฟังหากผลผิดปกติ รวมถึงการบริการส่งผลตรวจทางไปรษณีย์ เพื่อตอบสนองความต้องการก่อเกิดประโยชน์และผลลัพธ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ	1.ลดอัตราการรอคอยที่เกิดจากการพัฒนาระบบการบริการแบบ One Stop Service อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และขั้นตอนทำงานที่ซ้ำซ้อน อย่างน้อย 30% 2.การเสนอขายโปรแกรมการบริการ ตอบสนองความต้องของผู้รับบริการ 3.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเพิ่มสูงขึ้น 90% 4.การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือก่อให้เกิดการบอกต่อ 20% 5.มีการเพิ่มโปรแกรมการตรวจสุขภาพ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้รับบริการ 6.ยอดผู้รับบริการตรวจสุขภาพตามโปรแกรมมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น 7.ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจและทราบถึงประโยชน์ของการตรวจสุขภาพประจำปี
2. การให้บริการฉีดวัคซีน พร้อมให้คำแนะนำก่อนการฉีดและสังเกตอาการแพ้ยาหลังการฉีดวัคซีนเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับวัคซีนถูกต้องตามความต้องการอย่างมีประสิทธิผล(Effectiveness)	1.ผู้รับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องในวัคซีนที่ได้รับการฉีดเข้าไป 2.ลดอัตราการเกิดความล่าช้าในการช่วยเหลือกรณีผู้รับบริการมีอาการแพ้ หลังจากได้รับวัคซีน 3.ผู้รับบริการเข้ารับการฉีดวัคซีนเข็มต่อไปตรงตามเวลาและสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องหลังจากรับวัคซีน
3. การให้บริการ ใบรับรองแพทย์ ได้ถูกต้องตามแบบฟอร์ม ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำไปใช้ได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์Efficiency (ประสิทธิภาพ)	1.ความถูกต้องของรายการตรวจเลือด และการทำหัตถการ 2.ความครบถ้วนของรายการตรวจ ตามที่ใบรับรองแพทย์ระบุ 3.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

4.การให้บริการตรวจสุขภาพหมู่คณะนอกสถานที่ แก่ กลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงเรียน ฯลฯ โดยทีมเจ้าหน้าที่และพยาบาลวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญ ให้บริการอำนวยความสะดวก มีการรายงานผลรายบุคคลและจัดทำภาพรวมการตรวจสุขภาพที่รวดเร็วแม่นยำและมีทีมแพทย์ให้คำปรึกษา	1.การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือก่อให้เกิดการบอกต่อ 2.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการรายบุคคลและหน่วยงาน 3.การเพิ่มขึ้นของฐานลูกค้าใหม่ 4.การเสนอขายโปรแกรม ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า
5.การให้บริการฉีดวัคซีนนอกสถานที่ แก่ บริษัท หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ โรงเรียน ฯลฯ โดยมีทีมแพทย์และพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนจัดเตรียมรถพยาบาล สำรองหากเกิดเหตุฉุกเฉินนำส่งผู้รับบริการส่งโรงพยาบาลในกรณีเกิดอาการข้างเคียงหลังจากวัคซีน	1.ผู้รับบริการได้รับความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องในวัคซีนที่ได้รับการฉีดเข้าไป 2.ลดอัตราการเกิดความล่าช้าในการช่วยเหลือกรณีผู้รับบริการมีอาการแพ้ หลังจากได้รับวัคซีน 3.การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือก่อให้เกิดการบอกต่อ 4.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการรายบุคคลและหน่วยงาน
6. ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่พึงพอใจ โดยให้การบริการด้วยใจ(Service mind)	1.จำนวนข้อร้องเรียน 2.การกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ
ด้านการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	
7.พัฒนาคุณภาพการให้บริการและดูแลผู้รับบริการอย่างมีมาตรฐานเพื่อสร้างผลลัพธ์ทางคลินิกที่ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามหลักวิชาชีพมุ่งป้องกันการเกิดอุบัติการณ์ต่างๆ ให้ข้อมูลการตรวจสุขภาพที่ถูกต้องครบถ้วน รวมถึงการให้คำแนะนำข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในด้านสุขภาพและประสานงานกับผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน บริการให้คำแนะนำการเข้ารับการรักษาภายในโรงพยาบาล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์ตรวจสุขภาพและข่าวสารของโรงพยาบาล	1.ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร และบริการที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ 2.อุบัติการณ์การเจาะเลือดเข็มเดียว 100% 3.อุบัติการณ์การฉีดวัคซีน ความผิดพลาดในการได้รับวัคซีน หรือความคลาดเคลื่อนระยะการรับวัคซีน 4.อุบัติการณ์ที่เกิดจากการทำหัตถการต่างๆ 5.ผู้ติดตามใน Page Facebook ศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ 6.ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 7.อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ 8.อัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำ 9.การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่าน Website และ Facebook ในการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องครอบคลุมการบริการ 10.ผู้รับบริการทราบข้อมูลวิธีการเตรียมตัว

	รายละเอียดโปรแกรมการตรวจสุขภาพจากช่องทางหรือสื่อที่หน่วยงานรักษ์สุขภาพได้จัดทำ 11.จำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลง มีการกำหนดเป็นสัดส่วนจากข้อร้องเรียนเดิม 12.จำนวนคู่มือหรือแนวทางการทำงานของหน่วยงาน 13.โครงการพัฒนางาน
8. การพัฒนาความรู้และทักษะของการทำงาน	1.บุคลากรในหน่วยงานได้รับการอบรมความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน 2.หน่วยงานมีการทบทวนและประเมินตนเอง
9.การขยายฐานลูกค้าตรวจสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกแก่ลูกค้าภายนอก	1.ยอดรายได้จากการดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2 .KPI (Key performance indicator) ของหน่วยงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าไว้ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จนี้จะกำหนดออกมาเป็นทั้งจำนวนเงิน,จำนวนรายลูกค้า และเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ที่แสดงถึงอัตราส่วนต่อยอดขาย ในปัจจุบัน 3.จำนวนลูกค้ารายใหม่ที่เพิ่มขึ้น 4.ยอดกำไรที่เพิ่มขึ้น มีการกำหนดเป็นทั้งจำนวนเงินและอัตราส่วนต่อยอดขาย
ด้านที่เกี่ยวกับเข็มมุ่งของโรงพยาบาล	
S (Safety)	หน่วยงานมีการนำ 2P Safety มาใช้เป็นกระบวนการดูแลผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ
P (Process)	การจัดทำ SOP เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
E (Efficiency)	สร้างระบบการจัดการแบบ Guest-Executive การบริหารจัดการภายในและภายนอกด้วยระบบ One Stop Service
C (Clinical quality)	จำนวนโปรแกรมตรวจสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้น กลุ่มลูกค้ารัฐวิสาหกิจมีจำนวนมากขึ้น

4.กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

กระบวนการและรูปแบบการให้บริการในอดีตของหน่วยงานรักษ์สุขภาพ อดีตยังไม่ได้ให้บริการในรูปแบบ One Stop Service เนื่องจากความพร้อมในด้านสถานที่และเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสุขภาพยังมีไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีห้องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ห้องเอกซเรย์และห้องตรวจวัดสายตา ทำให้ผู้รับบริการต้องออกไปทำหัตถการต่างๆ ยังหน่วยตรวจอื่นๆ จนเกิดความยุ่งยาก และใช้ระยะนานในการใช้บริการเนื่องจาก

ต้องออกไปทำหัตถการต่างๆ ร่วมกับผู้ป่วยซึ่งมีจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาและข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ส่งผลกระทบและสร้างความไม่ประทับใจ ทั้ง Flow การทำงานมีความซ้ำซ้อน และล่าช้ามาก การลำดับขั้นตอนไม่มีความชัดเจนสร้างความสับสนในการรับบริการ บางครั้งเกิดความความผิดพลาด ข้อร้องเรียนต่างๆ

การดำเนินการปฏิบัติงานในอดีตส่งผลกระทบหลายอย่าง ได้แก่

1. ผู้รับบริการ ไม่มีความประทับใจในการให้บริการ เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลานานในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง และต้องเดินไปยังหน่วยตรวจเพื่อทำหัตถการ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการแยกการทำหัตถการออกจากผู้ป่วย เพื่อความปลอดภัย
2. แพทย์ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาการทำงานได้ เนื่องจากในบางครั้งต้องรอผู้รับบริการไปทำหัตถการ ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้ว่าช้าหรือเร็ว ทำให้แพทย์เสียเวลาในการรอการเข้าตรวจหรือรายงานผลตรวจสุขภาพ
3. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน เนื่องจากได้รับข้อร้องเรียน

5.กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

การดำเนินงานของงานรักษ์สุขภาพ เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการวางแผนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อน อาศัยความแม่นยำและประสบการณ์จากการทำงาน เพื่อให้มีการดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อยประสบความสำเร็จ การศึกษาและวางแผนการตลาดเพื่อนำมาใช้สร้างกลยุทธ์หาลูกค้า การพัฒนาระบบการให้บริการและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่น่าจดจำเพื่อให้ได้มาซึ่งการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำ จึงเป็นที่มาของโครงการ “Health examination one stop service”

วิธีการออกแบบงาน

1.การพิจารณาวัตถุประสงค์ขององค์การ (Organization objectives) ซึ่งกระทำโดยฝ่ายจัดการระดับสูง และผลที่ได้รับจากขั้นนี้ก็คือ ขนาดและชนิดของแผนงานที่จะเห็นถึงคุณลักษณะและปริมาณกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติให้เสร็จสิ้น เพื่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

2.การออกแบบองค์การ (Organization planning) การกำหนดรูปแบบเค้าโครงของสร้างองค์การที่จะจัดแบ่งเป็นกลุ่มเป็นแผนก และให้รวมกันอยู่เป็นโครงสร้างเดียวกันเพื่อความสะดวกที่จะให้ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกันทำงานตามหน้าที่ของตนได้ ปัจจัยพื้นฐานของการพัฒนาออกแบบองค์การนี้ ย่อมอยู่ที่เครื่องจักรอุปกรณ์ และระบบงานที่จะต้องนำมาใช้ในการผลิตและต้องจัดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การประสบความสำเร็จและลุล่วงไปด้วยดี

3.การแสดงรายละเอียดงาน (Job description) หมายถึง การออกแบบงานที่ต่อเนื่องจากการออกแบบองค์การ แล้วลงรายละเอียดมาสู่จุดย่อยที่เป็นตำแหน่งงานต่าง ๆ ซึ่งการจะพัฒนาขึ้นมาได้นั้นก็โดยการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง คือ การวิเคราะห์งานการแสดงรายละเอียดงานนี้จะชี้ให้เห็นถึงงานทั้งหมดของตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งที่จะต้องกระทำให้เสร็จสิ้น นอกจากนั้นในการแสดงรายละเอียดงานจะต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

4.การระบุลักษณะเฉพาะของงาน (Job specification) คือการเปลี่ยนแปลงความหมายจากการแสดงรายละเอียดงานที่จะพิจารณาว่า ผู้ทำงานนั้นต้องจะมีคุณสมบัติเท่าที่จำเป็นประการใดบ้าง เพื่อให้เข้ามาทำงานนั้น ๆ

5.การกำหนดมาตรฐานผลงาน (Performance standard) นั่นคือ การพิจารณาและการกำหนดเป็นมาตรฐานว่า แต่ละตำแหน่งควรจะทำงานให้ได้ผลเป็นมาตรฐานเท่าใด และอย่างไร

6.การกำหนดกฎและวิธีทำ (Work methods and work rule) ของการทำงานแต่ละตำแหน่ง ซึ่งหมายถึงภายหลังจากการได้ศึกษาการพิจารณาออกแบบงานที่ถือหลักการคำนึงถึงเครื่องจักร อุปกรณ์ และการผลิตที่เกี่ยวข้อง และสามารถเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในทางการผลิต จากนั้นก็จะกำหนดเป็นกฎเกณฑ์และวิธีทำขั้นต่ำ ที่จะให้ผู้ทำงานปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ในกระบวนการออกแบบงานดังกล่าวข้างต้น ทุกขั้นตอนที่ทำได้นั้นความสำคัญจะอยู่ที่การวิเคราะห์งานต่าง ๆ จนทราบรายละเอียดจนครบทุกตำแหน่งงานภายในองค์การเสียก่อน เพื่อจะได้ทราบอย่างชัดเจนว่าโครงการองค์การนั้นประกอบด้วยหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุนใดบ้าง แต่ละหน่วยงานนั้นประกอบด้วยตำแหน่งใดบ้าง ซึ่งในแต่ละตำแหน่งนั้นจะประกอบไปด้วยภาระงานที่จะมอบหมายให้บุคคลหนึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

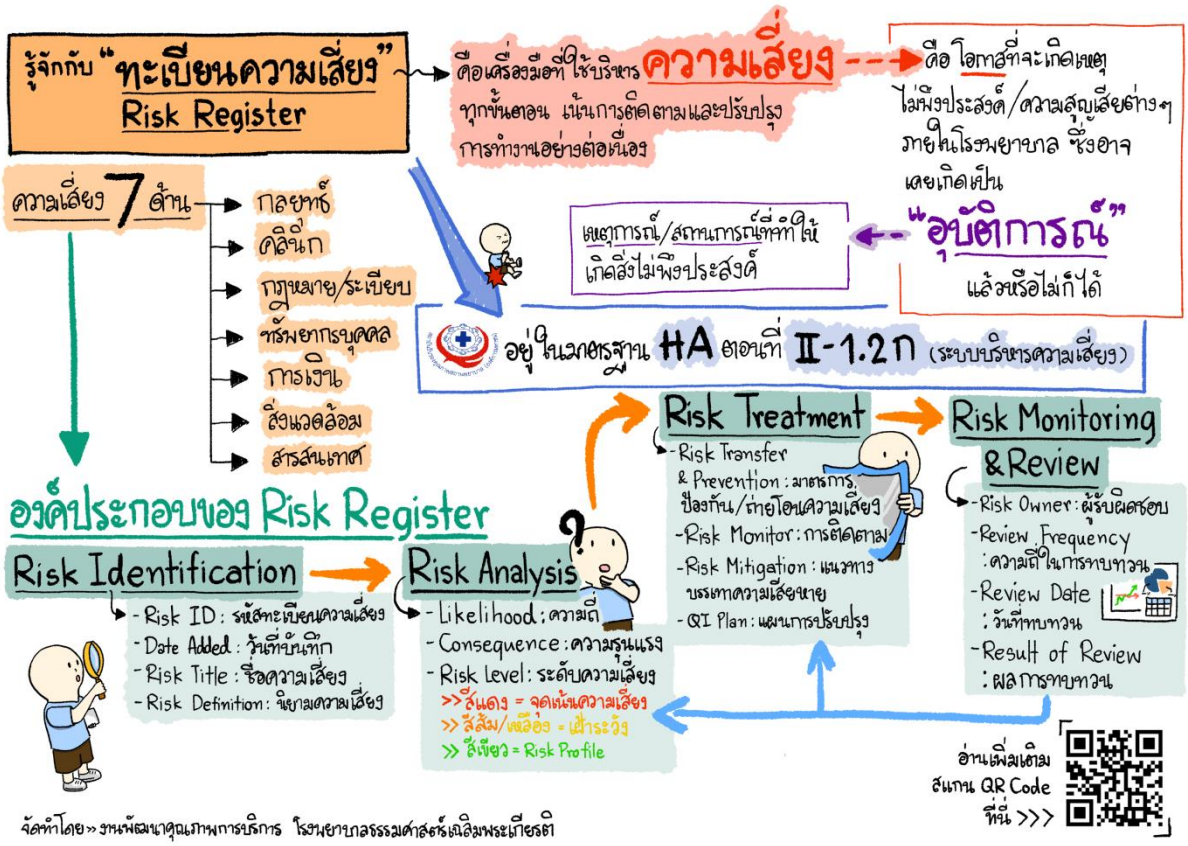
กระบวนการ/ข้อกำหนด/การออกแบบงาน/และตัวชี้วัดของงาน

กระบวนการ	ข้อกำหนด	การออกแบบ	ตัวชี้วัด
1.การเข้าถึงและการเข้ารับบริการตรวจสุขภาพตามโปรแกรมทั้งภายในและภายนอกสถานที่	1.เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบถึงรายละเอียดโปรแกรมการตรวจสุขภาพ การเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับบริการ 2.ลดระยะการรอคอยของผู้รับบริการ 3.ผู้รับบริการได้รับการตรวจสุขภาพโปรแกรมตรงกับความต้องการและความเหมาะสม 4.ผู้รับบริการได้รับฟังผลตรวจสุขภาพ, คำแนะนำการปฏิบัติตัว และมีโอกาสสอบถามข้อสงสัยจากแพทย์โดยตรง 5.ผู้รับบริการได้รับการตรวจสุขภาพถูกต้องตามสิทธิ์ 6.กรณีพบความผิดปกติจากผลตรวจ ต้องมีการรักษาต่อเนื่อง ผู้รับบริการจะได้รับการนัดหมายและส่งต่อไปยังคลินิกที่เหมาะสมตรงตามคำวินิจฉัยของแพทย์และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	1.จัดจุดแบ่งการรับบริการออกเป็นจุดอย่างเด่นชัด โดยใช้หมายเลขแสดงเพื่อให้เกิดความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ง่าย และใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านรองรับให้บริการ พร้อมให้บริการทำหัตถการต่างภายในศูนย์ตรวจด้วยระบบ One Stop Service	1.ร้อยละของการคัดกรองผู้รับบริการมีความถูกต้อง ข้อมูลครบถ้วน 2.ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพ รวมถึงประโยชน์ของการตรวจสุขภาพ 3.ระยะการรอคอยของผู้รับบริการมีเวลาสั้นลง 4.ความถูกต้องของการออกใบเสร็จและเอกสารแนบเบิกมีความถูกต้อง 5.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 6.อัตราการกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ

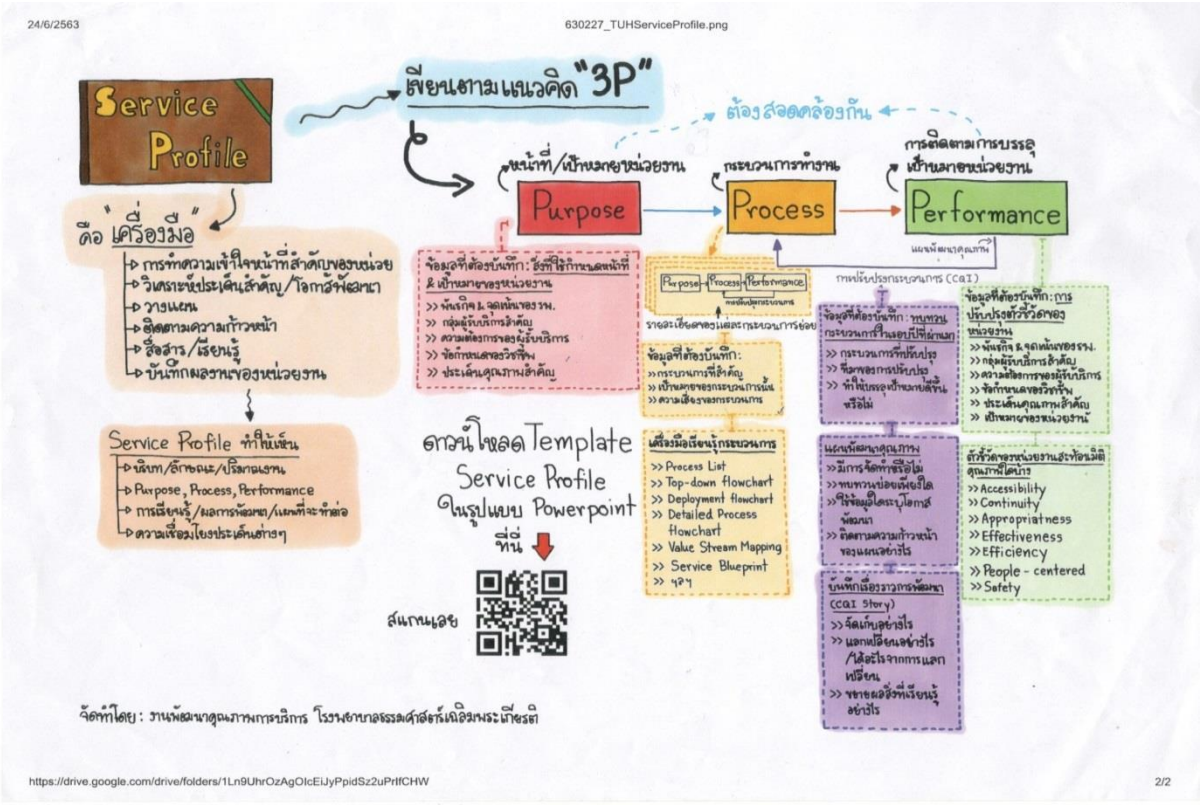
2.การให้บริการฉีดวัคซีน	1.ผู้รับบริการฉีดวัคซีน ได้รับวัคซีนถูกต้องครบถ้วน ปลอดภัย 2.ผู้รับบริการได้รับการดูแลประเมินอาการเบื้องต้นหลังจากได้รับวัคซีน 3.ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการสังเกตอาการผิดปกติและผลข้างเคียงจากการฉีดวัคซีน 4.ออกบัตรนัดวัคซีนเข็มสองแจ้งวันรับวัคซีนให้ชัดเจน	1ใช้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ดูแล ให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับวัคซีนที่จะรับ 2.พยาบาลเป็นผู้ทำหัตถการและประเมินอาการหลังการฉีดวัคซีน	1.จำนวนอุบัติการณ์การเกิดภาวะ แทรกซ้อนหรือความเสี่ยงการเกิดอาการรุนแรงของผู้รับบริการหลังได้รับวัคซีน
3. การให้บริการออก ใบรับรองแพทย์	1.วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการในการออกใบแพทย์เพื่อนำไปใช้ในการทำนิติกรรมต่างๆ เช่น สมัครงาน สมัครเรียน อุปสมบท ฯลฯ 2.รายการตรวจที่ระบุในใบรับรองแพทย์ครบถ้วน 3.ใบรับรองแพทย์ที่ออก ถูกต้องตามประเภทและความต้องการของผู้รับบริการ	1.วิเคราะห์ใบรับรองแพทย์ในการทำหัตถการต่างๆ โดยพยาบาลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ 2.ออกใบแพทย์ที่ชำนาญ 3.พยาบาลตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนในรายละเอียดใบรับรองแพทย์ก่อนส่งมอบให้ผู้รับบริการ	1.ผู้รับบริการสามารถนำใบรับรองแพทย์ที่ได้รับจากการให้บริการของศูนย์ตรวจไปใช้ได้ตามที่ต้องการ
4.บริหารงานขาย	1.สามารถเข้าถึงหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่างๆ ให้มาใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางโรงพยาบาล ทาง Direct Mail 2.ความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวระหว่างกลุ่มลูกค้าภายนอกกับโรงพยาบาล 3.ขยายฐานลูกค้าผ่านทางสื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ โดย Facebook และเว็บไซต์หน่วยงาน 4.เสนอขายโปรแกรมการตรวจสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด		1.ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ 2.มีผู้รับบริการรายใหม่เพิ่มเข้ามา จากการบอกต่อของผู้รับบริการเดิม 3.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

	5.เป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนขององค์กร OKRsให้ประสบความสำเร็จ 6.สร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาล		

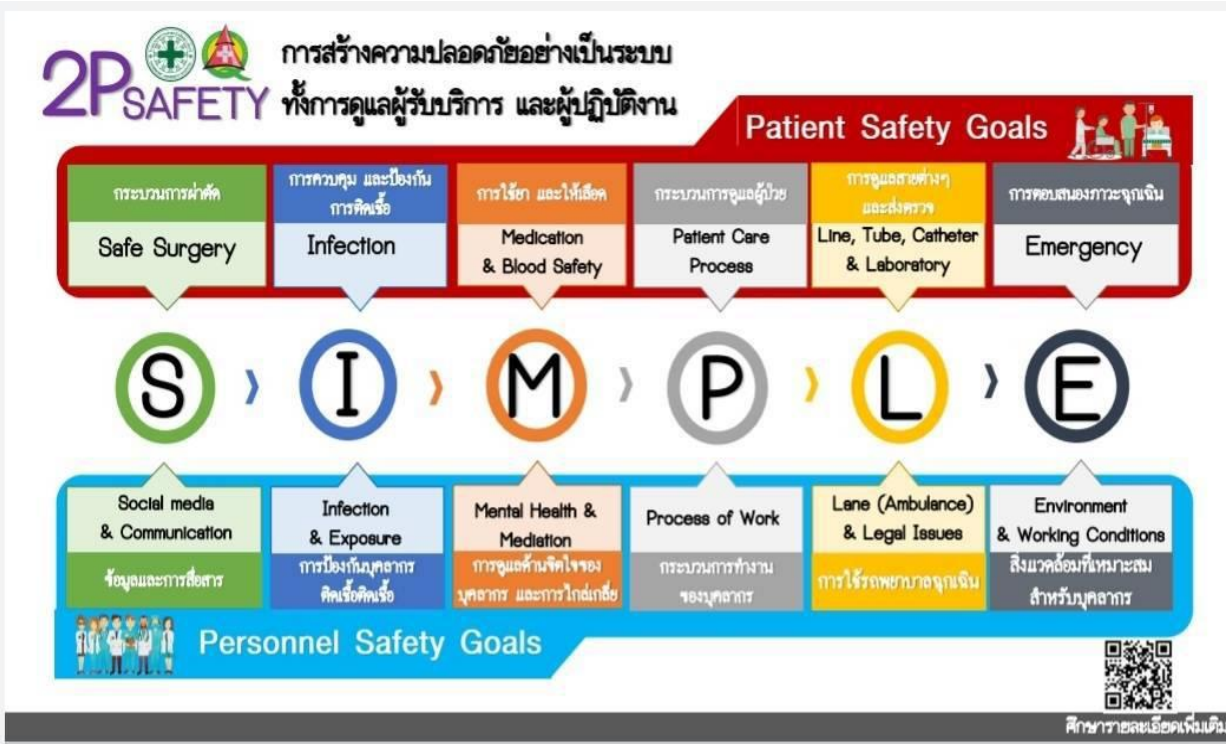
แนวทางการดำเนินงาน โดยใช้ หลัก Risk Register



สร้าง Service Profile ของหน่วยงานเพื่อสร้างแรงผลักดันในการทำงาน

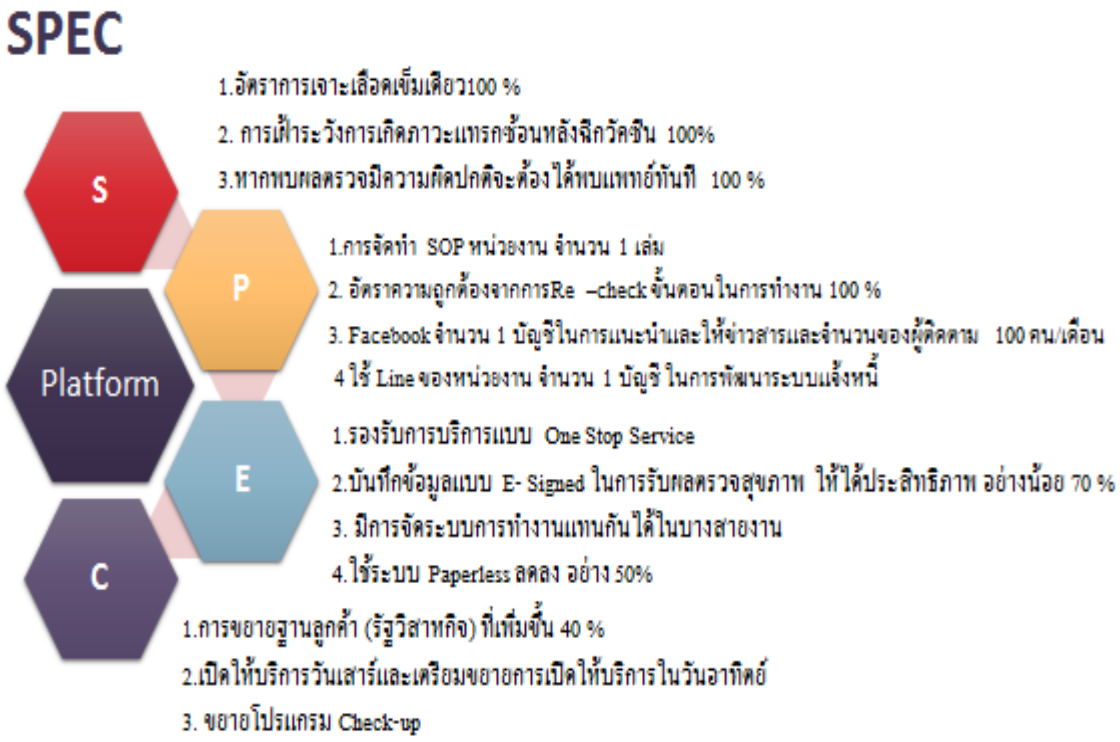


หลักการสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน



.

SPEC ของหน่วยงานรักษ์สุขภาพ



6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

การวัดและวิเคราะห์คุณภาพและผลการทำงานของหน่วยงานรักษ์สุขภาพโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ทางหน่วยงานได้มีการจัดทำสถิติเปรียบเทียบยอดรายได้การดำเนินการของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมถึงความพึงพอใจการใช้บริการ ขอเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขหรือข้อร้องเรียนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1. รายได้และผลการดำเนินการรวมของหน่วยงานรักษ์สุขภาพ

ผลการดำเนินงาน	รายได้รวม/ล้านบาท	อัตราการเจริญเติบโต (Growth)
ปี 2561	27,737,342	25.53%
ปี 2562	29,236,546	5.41%
ปี 2563	30,317,102	3.70%

2. จำนวนผู้รับบริการรายใหม่

ผลการดำเนินงาน	จำนวนผู้รับบริการรายใหม่ที่เพิ่มขึ้น (%)
ปี 2561	15%
ปี 2562	37%
ปี 2563	45%

3. ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ผลการดำเนินการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ เป้าหมาย < 90%	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหมู่คณะ เป้าหมาย < 90%
ปี 2561	87%	90%
ปี 2562	93%	93%
ปี 2563	95%	97%

7.ปัจจัยแห่งความสำเร็จและความยั่งยืน

หน่วยงานรักษ์สุขภาพมีความตระหนักในการมุ่งเน้นการธำรงรักษาบุคลากร มีปัญหาพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนะคติในการทำงานกันได้อย่างเปิดอก ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกัน ยอมรับการเป็นปัจเจกบุคคล ทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือ เกื้อกูลกันมีบรรยากาศในการทำงาน ที่ดีและมีความผาสุกในการทำงาน มีการประสานการทำงานทั้งในและนอกสายงานเพื่อส่งต่อข้อมูลโดย คำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีการประเมินผลงานตามสมรรถนะ(IDP) ที่กำหนดเป็นระยะๆควบคู่กับเขียนเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร Learning Model และการจัดอบรม Training Need เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีระบบการจัดการทำงานโดยใช้หลักการแบบ Utilization Management (UM) มีการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์การทำงาน พัฒนาทักษะการทำงานของบุคลากร(Multi-skills)ให้สามารถปฏิบัติงานแทนเชิงแนวนอน(Lateral Moves) เพื่อการทำงานที่หลากหลายและยังเป็นการลดช่องว่างในการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันเข้าใจถึงบริบทหน้าที่ของแต่ละคนว่ามีความสำคัญกับหน่วยงาน มุ่งเน้นการเป็น Team-Work ที่ดี เป็นหน่วยงานที่มุ่งปฏิบัติตามค่านิยมของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ Think “TRANSRORM” เราจะหมั่นใฝ่หาความรู้และพัฒนาทักษะการทำงาน เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีสู่ผู้ป่วย จึงต้องส่งเสริมให้เพิ่มความรู้ใหม่ทั้งในด้านวิชาการ การบริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงให้พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น

ด้านเทคโนโลยีมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (ระบบE-phis) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นในการดูแลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง สะดวกต่อการจัดเก็บและเรียกดูข้อมูลย้อนหลังมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการ สร้างช่องทางการติดต่อกับผู้รับบริการในการให้

ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ หรือรับข้อร้องเรียนปัญหาต่างๆ หลายช่องทางมีระบบสื่อสารผ่านทาง Internet แอพพลิเคชั่น Facebook โดยใช้ชื่อ ศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ ในการให้ข่าวสารกับบุคคลภายนอก

ด้านสถานที่ ศูนย์ตรวจสุขภาพธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เป็นห้องรองรับผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ฉีดวัคซีนและขอใบรับรองแพทย์ โดยจัดเป็นระบบ One stop Service โดยผู้รับบริการสามารถทำหัตถการต่างๆ และพบแพทย์ และมีงานรายได้รับชำระเงินภายในศูนย์ตรวจ นอกจากนั้นยังมีบริการเดินรับวัคซีนมาฉีดให้ผู้รับบริการ

8.ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1.เนื่องจากหน่วยงานรักษ์สุขภาพมีอัตรากำลังค่อนข้างจำกัด จำแนกอัตรากำลังตามตำแหน่งวิชาชีพ และสายสนับสนุน รวมถึงปัญหาการลาออกหรือการรับอัตรากำลังใหม่ที่หมุนเวียนเข้ามาเจ้าหน้าที่ใหม่ยังขาดความชำนาญงาน	1.จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน SOP เมื่อผู้ใช้ในระยะแรกอาจมีความไม่เข้าใจในการเข้าหน้าระบบ E-phis ในแต่ละขั้นตอนเนื่องจากเป็นโปรแกรมที่มีความซับซ้อนและข้อจำกัดในการใช้ 2.มีระบบการสอนงานแบบพี่เลี้ยงถ่ายทอดความรู้ 3.ใช้ระบบการหมุนเวียนงาน เพื่อให้ทุกจุดสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ 4.ปลุกจิตสำนึกในการรักการให้บริการและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ
2.การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างทำงาน เช่น ระเบียบข้อบังคับที่มีการเปลี่ยนแปลง สิทธิการตรวจสุขภาพ หรือเอกสารที่ต้องใช้ในการประกอบการเบิก รวมถึงแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	1.มีการประชุมในหน่วยงานประจำทุกเดือนเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน พร้อมรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาแนวทางการแก้ไขอย่างเร่งด่วน 2.ลงบันทึกความเสี่ยง Risk Register ลงในระบบ E-phis เพื่อรายงานความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลส่งต่อไปยังงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลธรรมศาสตร์
3.ตลาดการแข่งขันตรวจสุขภาพหมู่คณะภายนอกที่มีแนวโน้มสูงขึ้น	1.วิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลง สถานการณ์ด้านการพัฒนาและการแข่งขัน ในธุรกิจบริการสุขภาพ 2.ให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกของธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อสร้างความได้เปรียบ และเสริมสร้างการพัฒนาตนเอง 3.สร้างฐานข้อมูลลูกค้าตรวจสุขภาพทั้งภายในและภายนอก 4.ใช้โอกาสในการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการตรวจสุขภาพ 5.สร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการสนับสนุน ให้ประชาชน สนใจ ดูแลสุขภาพมากขึ้น 6.วิเคราะห์ศักยภาพปัจจุบันของศูนย์ตรวจสุขภาพ

	ธรรมศาสตร์ ทั้งกระบวนการ เพื่อผนวกรวม ร่วมมือกับภาระงานของหน่วยงานอื่น ภายในองค์กรให้เกิดการบริการที่เป็นหนึ่งเดียว รวดเร็ว ประทับใจ และลดการใช้ทรัพยากรขององค์กรในภาพรวม

9. ความท้าทายต่อไป

1. เดินหน้าต่อสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกของธุรกิจบริการสุขภาพ สร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ยกระดับมาตรฐานในด้านคุณภาพและบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ให้เป็นที่ประทับใจและน่าจดจำ เป็นที่รู้จักและสร้างชื่อเสียงในการให้บริการด้านสุขภาพ สร้างความได้เปรียบรับมือกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

2. การพัฒนาคุณภาพของบริการให้มีมาตรฐานที่สูง โดยนำเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย เช่น แอปพริเคชั่นด้านต่างๆ ที่มีความทันสมัย หรือดีกว่าเดิมมาใช้ในการบวนการทำงาน และกระบวนการตรวจสุขภาพ เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ

3. มุ่งเป้าขยายฐานลูกค้าใหม่ให้มากขึ้นเกิน 80 % และคงไว้ซึ่งฐานลูกค้าเดิม

4. มุ่งเป้าการสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สู่ 50 ล้านบาทโดยมีทิศทางการเติบโตของยอดดำเนินการที่เพิ่มสูงขึ้น

10.เอกสารอ้างอิง

วารสารปีที่ 9 ฉบับที่ 110 เดือนกุมภาพันธ์ 2562

Vai.https://www.hospital.tu.ac.th/ab_official.php