

การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ  
และยั่งยืน : Smart Medical Services

จุฬารัตน์ ภูมุลนา  
กรมการแพทย์

บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันซึ่งเต็มไปด้วยความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ รวมทั้งทางการแพทย์ และสาธารณสุข สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้ประเทศชาติพัฒนาไปในทิศทางต่าง ๆ เพื่อให้คนในสังคมดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และมีความสุข ซึ่งหนึ่งในการสร้างความสุขคือการสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดีให้กับประชาชน กรมการแพทย์ซึ่งสังกัดอยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบโดยตรงในการสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่สมคุณค่า (Appropriated Medical Technology) เสริมสร้างความร่วมมือทางวิชาการและบริการทางการแพทย์ในทุกภาคส่วน (collaboration Center) เพื่อพัฒนาทางการแพทย์ของประเทศสู่มาตรฐานสากล ซึ่งการทำงานและวางแผนเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นไม่สามารถปรับเปลี่ยนเฉพาะบริบทของกรมการแพทย์เท่านั้น หากแต่ต้องปรับตัวให้เข้ากับบริบทของโลก ประเทศ และสังคม ทั้งนี้รัฐบาลเองก็มีนโยบายในการขับเคลื่อนประเทศ โดยใช้นวัตกรรม (Thailand4.0) นโยบายดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้โดย

กระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาให้การแพทย์และการสาธารณสุข  
ขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ (MOPH 4.0) กรมการแพทย์ ประกอบด้วย  
หน่วยงานย่อยจำนวนมาก ซึ่งแบ่งตามบทบาทและภาระหน้าที่ เช่น  
สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ  
เป็นหน่วยงานเฉพาะทางที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย/คนพิการ  
ทางการเคลื่อนไหว สถาบันมะเร็งซึ่งมีทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด  
ดังนั้น การวางแผนงานเพื่อทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบและมี  
ประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบ  
บริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนคนไทย

### **ประเด็นความรู้/ประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรม**

การพัฒนาประเทศไปสู่ smart nation นั้นไม่ใช่เรื่องที่สามารถ  
เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น เบื้องหลังความสำเร็จนั้นเต็มไปด้วย  
รากฐานที่ดีในการพัฒนาคน พัฒนาระบบบริหารจัดการ/องค์ความรู้ และ  
การพัฒนาแนวคิดอย่างยั่งยืน ดังเช่นการไปอบรมครั้งนี้ที่ประเทศ  
สาธารณรัฐสิงคโปร์ มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้อบรมได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเป็น  
smart nation ในทุก ๆ ด้านของประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งจุดเริ่มต้น  
ที่สำคัญที่สุดคือการมีผู้นำที่ดีและมีความแข็งแกร่งทางความคิด มีแนวคิด  
ในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มีความรอบรู้เกี่ยวกับประเทศของตนเอง  
เกี่ยวกับจุดอ่อนและจุดแข็ง ประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์แม้ว่าจะจะเป็น  
ประเทศเล็ก ๆ ที่แทบจะไม่มีทรัพยากรธรรมชาติอะไรรองรับการใช้ชีวิต  
ของคนในประเทศ แต่ระบบการบริหารจัดการที่ดีกลับทำให้สิงคโปร์  
กลายเป็นประเทศที่มีความเจริญมากที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและเทคโนโลยี ในอดีตนั้นประเทศ สาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีพื้นฐานเศรษฐกิจไม่ตึก และมีความ รุนววยของคนในสังคมเนื่องจากประกอบไปด้วยกลุ่มคนหลายเชื้อชาติ (multiracial) ไม่ว่าจะเป็นชาวจีน อินเดีย และมาเลเซีย จึงทำให้เกิดความ แตกต่างทางสังคมเกิดขึ้นในอดีต รวมทั้งปัญหาความขาดแคลนทรัพยากรที่ สำคัญ เช่นน้ำ เพื่อการอุปโภคและบริโภค ซึ่งในอดีตนั้นสิงคโปร์ต้องนำเข้ น้ำจากประเทศมาเลเซีย แต่ปัจจุบันประเทศสิงคโปร์สามารถ กักเก็บและ ผลิตน้ำเพื่อใช้ในประเทศได้ด้วยตัวเอง เป็นต้น ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น ล้วนถูกแก้ไขด้วยระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยใน การวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์นั้นจะประกอบด้วย การวางแผนระยะยาว (Master plan) ซึ่งเป็นแผนในระยะเวลา 50 ปีและถูก นำมาทบทวนทุก ๆ 10 ปี นอกจากนี้ยังมีแผนระยะสั้น (concept plan) อันเป็นแผนในระยะเวลา 20 ปี ที่ถูกนำมาทบทวนในทุก ๆ 5 ปี อีกด้วย จึงทำให้แผนการพัฒนาดังกล่าวนั้นเป็นการวางแผนที่ครอบคลุม มีการ ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศ และโลก ลักษณะของแผนงานดังกล่าวนี้ถูกนำไปใช้ในการวางระบบบริหาร จัดการระบบต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ เช่น การวางผังเมือง การสร้างระบบการศึกษา ระบบการแพทย์และการสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และการกำจัดของเสียและขยะ รวมทั้งระบบบริการขนส่งและบริการ สาธารณะต่าง ๆ โดยเป็นการวางแผนอย่างบูรณาการ มีการวางแผนและ ทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชนและรัฐวิสาหกิจ ต่าง ๆ ดังตัวอย่างของการบริหารจัดการพื้นที่อันจำกัดเพื่อรองรับการอยู่

อาศัยของประชากรในประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ คือการที่รัฐบาลมีการจัดสรรบ้านพักให้กับประชาชน โดยจัดทำเป็นสัดส่วนที่มีโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการอยู่อาศัยและการใช้ชีวิต เช่น การจัดให้มี โรงเรียน สถานพยาบาล และพื้นที่สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจต่าง ๆ ในแต่ละชุมชน โดยที่ไม่ละเลยเรื่องของการสร้างความสามัคคีของคนในชุมชนเพื่อไม่ให้เกิดความแตกแยก อันเนื่องมาจากความแตกต่างทางเชื้อชาติหรือฐานะ เป็นต้น ในส่วนของเทคโนโลยีกับการขับเคลื่อนประเทศนั้น สิงคโปร์ถือว่าเป็นตัวอย่างที่ดีในการใช้เทคโนโลยีมาเพื่อใช้พัฒนาคน พัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation) โดยกระตุ้นให้คนในประเทศลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว ด้วยกลวิธีในการทำให้ระบบขนส่งสาธารณะสะดวกต่อการใช้งาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดรอยต่อของการเดินทางและทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้าง Application ที่มีชื่อว่า My transport ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันแบบreal-time ที่จะทำให้ผู้ใช้งานทราบเส้นทางการเดินทางรวมทั้งรู้รายละเอียดการเดินทางต่าง ๆ และการที่มีโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการอีกด้วย และในส่วนของทางการแพทย์การสาธารณสุขนั้น ระบบการให้บริการจะแบ่งเป็นลำดับขั้นเพื่อลดความแออัดในการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลใหญ่ ๆ เพียงอย่างเดียว โดยลำดับขั้นของการบริการจะเริ่มจากการที่มีการจัดสรรคลินิกในชุมชน (private clinic) เพื่อรักษาความเจ็บป่วยพื้นฐาน ต่อมาคือโรงพยาบาลชุมชน (community hospital)

ที่สามารถให้บริการพื้นฐานเทียบเท่าโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้บริการขั้นสูง เป็นต้น ในส่วนของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบบบริการทางการแพทย์หรือในโรงพยาบาล เช่น การใช้หุ่นยนต์เพื่อให้บริการในกระบวนการบางอย่างเพื่อทดแทนการใช้แรงงานคน ได้แก่ การขนส่งอาหารไปยังหอผู้ป่วยและ การส่งเอกสาร เป็นต้น รวมถึงระบบself service ในการลงทะเบียนเพื่อรับบริการ ลดระยะเวลาการรอคอย และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นต้น ข้อคิดที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศคือระบบกฎหมายที่เข้มงวด และการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจัง โดยแนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการต่อสู้กับการคอร์รัปชันคือ หลักการ Fight – Corruption Pillars ซึ่งประกอบไปด้วย(1) strong law (2) effective enforcement (3) reliable and incorruptible judiciary และ (4) good governance ในประเทศสิงคโปร์นั้นมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวนี้ทำงานทั้งในทางเชิงรุกและเชิงรับ ร่วมกับการให้ความรู้ประชาชนและทำให้ประชาชนตระหนักถึงโทษและความเสียหายที่จะเกิดจากการทุจริต คอร์รัปชัน อีกด้วย และที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งคือการปลุกฝังให้คนในประเทศมีความรักและภูมิใจในประเทศของตน เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบร่วมกันในสังคม เพื่อรักษาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองและคนในประเทศใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

## การประยุกต์ใช้ประเด็นความรู้สำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการ ปรับเปลี่ยนและขับเคลื่อนและพัฒนาระบบการแพทย์ และการ สาธารณสุขในประเทศไทย

จากการเรียนรู้แนวทางการพัฒนาประเทศสู่ Smart nation ของประเทศสิงคโปร์นั้น มีประเด็นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันกรมการแพทย์มีการวางนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ตอบรับกับบริบทของสังคมในประเทศไทย อยู่อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจึงเป็นเรื่องของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและการทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และการพัฒนาระบบการให้บริการ รวมถึงการจัดการองค์ความรู้ต่างๆ เช่น การสร้างแอปพลิเคชัน (application) เพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดการรักษาและบริการของหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์ เช่น smart application เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและการติดต่อลดการรอคอยในสถานพยาบาล การสร้างฐานข้อมูลที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน (Smart medical Data) รวมถึงการสร้างระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่รวดเร็ว (Smart transfer) ด้วยการสร้างระบบ real-time และมีเครือข่ายที่รองรับการส่งต่อทั้งภาครัฐและเอกชนลดรอยต่อระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดผู้ป่วยในการได้รับการรักษาที่ทันท่วงที ลดอัตราการตายหรือพิการ และเนื่องจากกรมการแพทย์เป็นหน่วยงานที่ต้องพัฒนาและส่งต่อองค์ความรู้ การมีความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงาน (collaboration) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน

รัฐบาล หน่วยงานเอกชน สถาบันการศึกษา รวมทั้งผู้ที่เป็นนักลงทุน จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ต่างๆ เพื่อรองรับระบบการป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ผู้ป่วย เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อลดระยะเวลาการรักษา หรือการนอนโรงพยาบาล การมีแอปพลิเคชันสำหรับ falling prevention หรือแม้แต่การสร้างองค์ความรู้ ผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจ ผ่าน smart phone ให้กับผู้สูงอายุได้เรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกัน และดูแลตัวเองจากความเจ็บป่วยในด้านต่าง ๆ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมประเภทหุ่นยนต์เพื่อนำมาใช้ในการแพทย์และการฟื้นฟูผู้ป่วย/คนพิการ ซึ่งในหลายประเทศได้มีการพัฒนาในส่วนนี้แล้วเป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่การสร้างการสร้างความคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน คือการสร้างสุขภาพที่ดีให้กับประชาชน การสร้างชุมชนที่ดีจึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชนในสังคมนั้น ๆ โดยในระยะเริ่มแรกนั้นอาจเป็นการสร้างโครงการที่ได้รับสนับสนุนจากทางหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน เพื่อจัดสรรโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุหรือคนพิการ การสร้างแนวคิดให้ประชาชนรักสุขภาพของตนเอง รักคนในครอบครัวและชุมชน โดยเป็นเสมือนการดูแลกันและกัน และระยะถัดๆ มาจึงเปลี่ยนไปสู่การดูแลตนเองของคนในชุมชนนั้นภายใต้การติดตามจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ อย่างไรก็ตามในส่วนของการทุจริตคอร์รัปชันนั้น กรมการแพทย์ได้มีนโยบายในการงดรับของกำนัลหรือของขวัญ เพื่อเป็นการแสดงถึงการงานที่โปร่งใสไม่คำนึงถึงประโยชน์อันมิชอบ ซึ่งหากข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทุกคนเล็งเห็นความสำคัญของ

การทำงานด้วยความสุจริตก็จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง หน่วยงาน และสังคมอีกด้วย

### **บทสรุป**

การพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญหลายด้าน ซึ่งการทำงานเพื่อมุ่งเป้าสู่ความสำเร็จบางอย่างอาจจะต้องมีการวางแผน และติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนก็ไม่แตกต่างจากการพัฒนาระบบอื่น ๆ คือต้องมีการวางรากฐาน มีแผนงานที่ชัดเจน ติดตามผลได้ มีการทำงานร่วมกันจากทุกภาคส่วน และมีบุคลากรอันเป็นฟันเฟืองในการทำงานที่ดี รักษองค์กรและไม่เห็นประโยชน์ส่วนตน ไม่คอร์รัปชันหรือทุจริต เพื่อหาประโยชน์ส่วนตน ร่วมกันทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในการสร้างสุขภาพที่ดี ป้องกันการเจ็บป่วยของประชาชน ดูแล รักษาฟื้นฟูเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย รวมทั้งการก้าวทันโลกด้วยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านสุขภาพและองค์ความรู้แก่ประชาชนอีกด้วย