

เรื่องเด่นประจำฉบับ

สถาบันมะเร็งแห่งชาติ ผู้นำการบริการทางการแพทย์ ผ่าน

“NCI Easy” Application

จุมพล สิงห์ศิริบุญสุนนท์ พ.บ., สุทธิณีย์ ทองจันทร์ ศศ.บ.
สถาบันมะเร็งแห่งชาติ



บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การส่งข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายช่องทาง ระบบการสื่อสารแบบไร้สายรวมทั้งระบบ 4G หรือ LET เป็นเทคโนโลยี การสื่อสารในยุคมัลติมีเดียที่สามารถส่งผ่านข้อมูลด้วยอัตราความเร็วที่สูงและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย แอปพลิเคชันที่ใช้บนโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ในปัจจุบันก็เช่นเดียวกัน เพราะถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ใช้ส่งต่อข้อมูลข่าวสารได้อย่างกระชับและฉับไว ทำให้มีองค์กรภาคธุรกิจ สถาบันการเงิน รวมทั้งองค์กรภาครัฐ ได้พัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อตอบโจทย์ให้ระบบบริการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและประชาชนและในขณะเดียวกัน ช่วยให้พนักงานหรือบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายมุ่งเน้นการ “ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ ร่างกายแข็งแรง ทำให้เศรษฐกิจประเทศแข็งแรง”¹ สถาบันมะเร็งแห่งชาติ (National Cancer Institute; NCI) กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จึงได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบบริการและระบบสุขภาพทางไกล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับบริการอย่าง ไร้รอยต่อ ลดความแออัด ลดการรอคอยในโรงพยาบาลด้วยการพัฒนา “NCI Easy” Application² ขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาการเข้ารับบริการที่ยุ่งยากซับซ้อนและแก้ปัญหาการใช้ระยะเวลาการรอคอยนาน ซึ่งได้ให้บริการตั้งแต่วันที่ 25 สิงหาคม 2562 เป็นต้นมา โดยใช้ได้ทั้งระบบ Google Play และ App Store



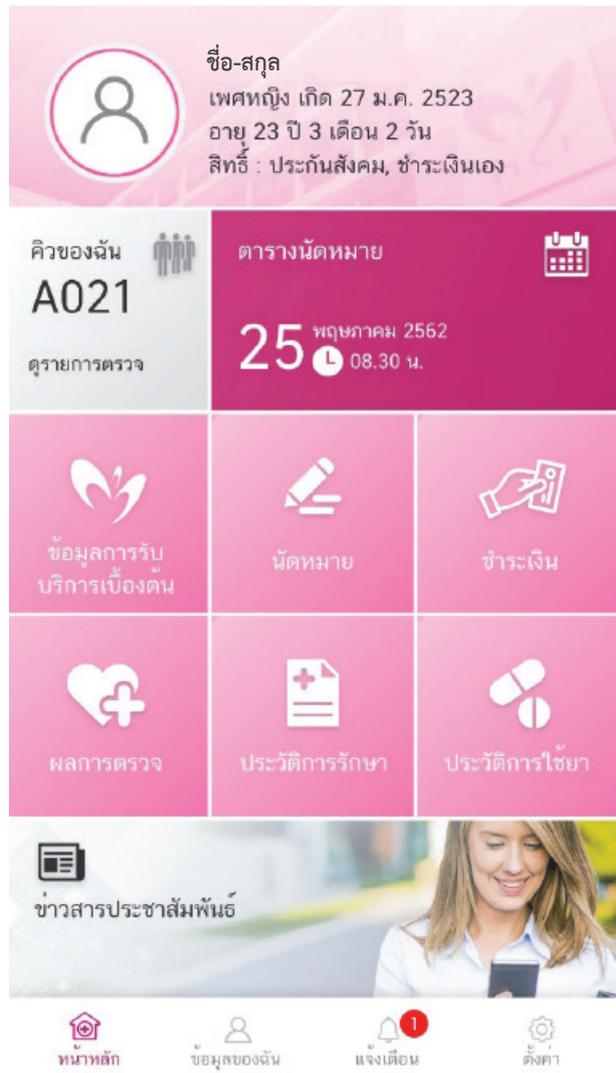
“NCI Easy” Application คืออะไร

“NCI Easy” Application คือ โปรแกรมประยุกต์³ สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต ที่เรียกว่า Mobile Application ที่สถาบันมะเร็งแห่งชาติพัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงระบบบริการได้ง่ายขึ้น ซึ่งใช้ได้ทั้งระบบ ปฏิบัติการ iOS และ Android โดยที่มาของคำว่า Mobile Application ประกอบด้วย คำสองคำ คือ Mobile และ Application คำว่า Mobile ในที่นี้หมายถึง อุปกรณ์สื่อสารสำหรับใช้ในการพกพาที่นอกจากจะสามารถใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เสมือนเครื่องคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ที่มีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ส่วนคำว่า Application หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีส่วนที่เรียกว่าส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางในการใช้งาน



ผู้อำนวยการสถาบันมะเร็งเห็นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการทางการแพทย์เพื่อแก้ไขปัญหาการเข้ารับบริการที่ยุ้งยากซับซ้อนและใช้ระยะเวลาการรอคอยนาน จึงได้พัฒนา “NCI Easy” Application ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชน โดยมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับบริการทั้งรายเก่าและรายใหม่สามารถเข้าสู่กระบวนการรักษาอย่างรวดเร็ว

NCI Easy Application จึงเป็น Mobile Application ที่สามารถพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ให้เชื่อมโยงระหว่างผู้รับบริการกับระบบบริการ ทำให้กระบวนการรักษาโรคมะเร็งเข้าถึงง่าย ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการภายในโรงพยาบาลลง ลดความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงการรักษาได้อย่างทันท่วงที สะดวกต่อการเข้ารับบริการมากกว่าระบบการให้บริการแบบเดิมนอกจากนี้ NCI Easy Application ยังสามารถเป็นสื่อกลางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร เป็นแหล่งรวมข้อมูลความรู้เรื่องโรคมะเร็ง และเสนอแนะช่องทางการรับบริการของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่สามารถตอบเจตภัยคนรุ่นใหม่ทุกเพศ ทุกวัย ทั้งประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติได้



ผล

ปัจจุบันมีผู้รับบริการทั้งกลุ่มผู้ป่วยมะเร็งและประชาชนทั่วไป ใช้ NCI Easy Application จำนวน 11,124 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มกราคม 2563) โดยมีผู้ใช้ผ่านระบบปฏิบัติการ iOS จำนวน 4,143 คน และระบบ Android จำนวน 6,981 คน และถือว่า NCI Easy เป็น Mobile Application หนึ่งเดียวของประเทศไทยที่เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านโรคมะเร็ง ที่พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการ หรือหากจะเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลชื่อดังต่างๆ ของประเทศ จะพบว่า NCI Easy

ระบบ	แอปพลิเคชัน							
	NCI Easy	NCI connect	MOPH Connect	SMC SmartQ	Siriraj Connect	Chula Care	Rama Appointment	Samitivej Plus
ระบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการนัดหมายด้วยตัวเอง	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓
ระบบแสดงการนัดหมาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบการเตือนนัด	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✓	✗
ระบบคิวรับบริการ	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓
ระบบแสดงผลการตรวจ	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
• ผลการตรวจสุขภาพ	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
• ผลการตรวจห้องปฏิบัติการ	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
• ผลรังสีวินิจฉัย	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
• ผลการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
ระบบค่าใช้จ่าย	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓
ระบบแสดงประวัติการรักษา	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
ระบบแสดงประวัติการใช้จ่าย	✓	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✓
ระบบการแจ้งเตือน	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบประชาสัมพันธ์ / ข่าวสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระบบข้อมูลทั่วไป/ช่องทางการติดต่อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
ระบบข้อมูลผู้ป่วย	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓
ระบบแผนที่	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗	✓
ระบบข้อมูลแพทย์	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓

★ MOPH Connect : ประวัติการรักษา, การแจ้งเตือน และข้อมูลผู้ป่วย สามารถใช้ระบบนี้ได้เพียงโรงพยาบาลปทุมธานี

Application ติดอันดับ TOP TIER ในอันดับที่ 1-2 ของกลุ่มโรงพยาบาล (ประเภท Free Application Top hit ของ Google Play store) โดยข้อมูล ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2562 พบว่า Rating ของ TOP TIER ของ NCI Easy Rating อยู่ที่ 4.7 (Rating สูงสุดคือ 5) จะเห็นได้ว่า NCI Easy Application เป็นที่น่ายินดีสำหรับผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ผลของการสอบถามผู้รับบริการที่ใช้บริการ NCI Easy Application พบว่า NCI Easy Application ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการทั้งรายเก่าและรายใหม่ เพราะสามารถลงทะเบียนเพื่อนัดหมายล่วงหน้า แจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงวันนัด Check in เมื่อถึงวันนัด ทำให้ผู้รับบริการวางแผนการเดินทางได้โดยไม่ต้องมารอเวลาในโรงพยาบาล อีกทั้งช่วยนำทางในวันรับบริการ (Navigation) แจ้งข้อมูลผลการตรวจ แจ้งข้อมูลเพื่อชำระเงิน แจ้งข้อมูลการรักษาและข้อมูลการใช้จ่ายได้ และยังสามารถจองคิวเข้ารับบริการตรวจในวันที่ได้รับบริการสะดวก สามารถเลือกคลินิกและระบุชื่อแพทย์ที่ต้องการให้ตรวจรักษาตนเองได้ และช่วยให้ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการการดูแลและรักษาได้อย่างรวดเร็ว

NCI Easy เป็นเครื่องมือที่สามารถอธิบายขั้นตอนในการเข้ารับบริการในวันตรวจอย่างละเอียด บอกตำแหน่งหรือจุดตรวจที่ผู้รับบริการต้องเข้ารับบริการเป็นลำดับ ทำให้กระบวนการรักษา

โรคมะเร็งเข้าถึงง่าย ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการภายในโรงพยาบาล ลดความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงการรักษาได้อย่างทันท่วงที สะดวกต่อการเข้ารับบริการมากกว่าระบบการให้บริการแบบเดิม นอกจากนี้ NCI Easy ยังสามารถเป็นสื่อกลางในการกระจายข้อมูลข่าวสาร และเป็นแหล่งรวมข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรับบริการของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ที่สามารถตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ทุกเพศ ทุกวัยทั้งคนไทยและชาวต่างชาติได้

วิจารณ์

ปัจจุบัน Smart Phone และ Tablet มีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น และ Mobile Application คือส่วนสำคัญที่ทำให้เข้าถึงสื่อได้ง่ายขึ้น ดังนั้น Application ต่างๆ ก็ยังคงเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ได้เฉพาะผู้ใช้โทรศัพท์แบบ Smart Phone และ Tablet ซึ่ง NCI Easy Application ก็เช่นเดียวกัน ดังนั้นการพัฒนาาระบบบริการนี้จึงมีประโยชน์เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการบางกลุ่ม อย่างไรก็ตาม หากโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านโรคมะเร็งทั่วประเทศ นำเทคโนโลยี NCI Easy Application ไปพัฒนาเพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ก็ย่อมจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อบุคลากรทางการแพทย์ และที่สำคัญจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในวงกว้างมากขึ้น



คู่มือการให้บริการประชาชน



สรุป

NCI Easy Application คือเทคโนโลยีที่พัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ให้เชื่อมโยงระหว่างผู้รับบริการกับระบบบริการ โดยช่วยทำให้ ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการภายในโรงพยาบาล ลดความยุ่งยากซับซ้อน ทำให้เพิ่มความรวดเร็วให้ผู้รับบริการเข้าถึงการรักษาได้อย่างทันท่วงที สะดวกต่อการเข้ารับบริการมากกว่าระบบการให้บริการแบบเดิม

การพัฒนาระบบบริการอย่างไม่หยุดนิ่ง ทำให้สถาบันมะเร็งแห่งชาติ เป็นสถาบันชั้นนำด้านโรคมะเร็งระดับชาติ เป็นหน่วย

งานหลักของประเทศในการพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านโรคมะเร็งที่สามารถถ่ายทอดสู่องค์กร เครือข่ายและบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้การบริการทางการแพทย์ในระดับที่มีความยุ่งยากซับซ้อนให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และเป็นหนึ่งในสถาบันระดับ แนวหน้าของเมืองไทยที่มีความพร้อมในการให้บริการและมีการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาแอปพลิเคชัน NCI Easy จึงช่วยให้ผู้ป่วยและประชาชนให้เข้าถึงบริการได้ “ง่ายๆแค่ปลายนิ้ว”

เอกสารอ้างอิง

1. กองบริหารสาธารณสุข. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข มอบนโยบายปีงบประมาณ 2563 [เข้าถึงเมื่อ. 30 มกราคม 2563. เข้าถึงจาก <https://phdb.moph.go.th/main/index/detail/30270>]
2. สถาบันมะเร็งแห่งชาติ. คู่มือการให้บริการประชาชน [เข้าถึงเมื่อ. 30 มกราคม 2563. เข้าถึงจาก http://www.nci.go.th/nci_easy/mobile/index.html#p=1]
3. เอกาทรินา วอลเตอร์ แพลโดย ดร.พิมพีใจ สุรินทรเสรี. คิดแบบอัจฉริยะ มาร์ก ซักเกอร์เบิร์ก (Think LikeZuck) ทำเคล็ดลับธุรกิจของสูดยอด ซีอีโอแห่งเฟซบุ๊ก. กรุงเทพฯ. Nation book, 1470; 2556