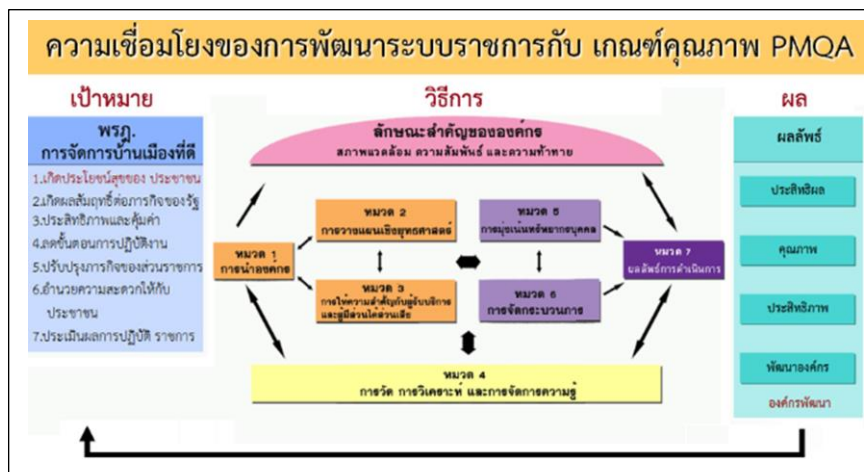


# สรุปบทเรียนความสำเร็จการพัฒนาคุณภาพข้อมูลด้านทันตสาธารณสุขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร

นางสาวณัฐมนันท์ ศรีทอง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
นางปิยะดา ประเสริฐสม ผู้อำนวยการสำนักทันตสาธารณสุข

กรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน(หมวด) 1)การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินงานของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน 2)การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ 3)การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ 4)การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ 5)การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์การ 6)การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ 7)ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ



ในปัจจุบันสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ที่สารสนเทศเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเรียกยุคนี้ว่าเป็น ยุคสังคมสารสนเทศ หรือ Information Age Society ที่ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาประเทศ ซึ่งมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพลังขับเคลื่อนหรือปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ซึ่งนำสารสนเทศเข้าไปใช้ประโยชน์หรือใช้ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาต่างๆ จากคำกล่าวที่ว่า Information is Power หรือ สารสนเทศ

คืออำนาจ สามารถชีวิตได้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ โดยสารสนเทศนั้นก่อให้เกิดแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น หากบุคคลากรในองค์กรรู้จักใช้สารสนเทศมาปรับปรุงการดำเนินงาน พัฒนางานที่กำลังกระทำอยู่ ก็จะเป็นการช่วยพัฒนาองค์กรในทางอ้อม ทั้งนี้เพราะสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างกว้างๆ คือประเทศญี่ปุ่น ซึ่งประเทศที่เป็นตัวอย่างในการใช้หรือบริโภคนวัตกรรม เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดีที่สุดในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันว่าประเทศญี่ปุ่น เป็นประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และเศรษฐกิจ มากที่สุดในเอเชีย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเจริญและพัฒนาให้ประเทศญี่ปุ่นอยู่ในระดับชั้นนำของโลกได้นั้น เป็นเพราะว่า ประเทศญี่ปุ่นเห็นความสำคัญของสารสนเทศ มีการเรียนรู้การใช้สารสนเทศได้เป็นอย่างดี สังคมในปัจจุบันมีลักษณะเป็นสังคมข่าวสาร ที่มีการพัฒนาประเทศทุกด้านอย่างกว้างขวาง มีการค้นคว้า การวิจัย การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ขึ้นมา ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ ที่ล้วนต้องการสารสนเทศมากขึ้น และทำให้ปริมาณสารสนเทศมีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคสารสนเทศอย่างมากในการที่จะเข้าตัวสารสนเทศได้ตามที่ต้องการ การจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของเทคโนโลยีข่าวสาร คอมพิวเตอร์ที่เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การจัดการและบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น การตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ถือเป็นหัวใจของการบริหารงานในยุคปัจจุบัน ดังนั้นการจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้อง การแข่งขันทางธุรกิจต้องอาศัยข้อมูลเป็นหลัก จึงมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการข้อมูลอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการแข่งขันการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ ข้อมูลเป็นหัวใจของการดำเนินงานเป็นแหล่งความรู้ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ บริษัทหรือองค์กรจึงดำเนินการอย่างจริงจังให้ได้มาซึ่งข้อมูล และปกป้องดูแลข้อมูลของตนเป็นอย่างดี เพราะข้อมูลเป็นสิ่งมีค่ามีราคา การโจรกรรมข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น ดังที่ปรากฏเป็นข่าวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข้อมูล (data) คือ ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ เช่น คน สัตว์ สิ่งของ สถานที่ ฯลฯ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาพ เสียง วิดีโอ ข้อมูลจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังจะเห็นจากกระบวนการการเลือกตั้งที่ผ่านมา หลายพรรคการเมืองมีการนำเทคโนโลยีมารวบรวมข้อมูล หาวิธีการที่จะให้ได้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว และเมื่อสถานการณ์หรือเหตุการณ์บางอย่างผันแปรขึ้น การเตรียมการหรือการแก้สถานการณ์จะดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่มีความหมาย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือ ผลสรุปที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสม ซึ่งอาจจะเป็นตัวเลข ตัวหนังสือ หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ได้ เช่น เกรดเฉลี่ยของนักเรียน หรือรายงานสรุยอดการขายแต่ละเดือนในรอบปีที่ผ่านมา กรรมวิธีการรวบรวมข้อมูล เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูลที่ดียังได้ข้อมูลรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ครบถ้วน ดังนั้นผู้ดำเนินการจะต้องให้ความสำคัญที่จุดนี้โดยเฉพาะความรวดเร็ว ความเร็วของการเก็บข้อมูลจึงผูกพันกับเทคโนโลยีซึ่งมีหลายวิธี เช่น การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมต่อกับระบบปลายทางเพื่อรับข้อมูล การใช้โทรสาร การใช้ระบบอ่านข้อมูลอัตโนมัติ เช่น เครื่องกราดตรวจ (scanner) อ่านข้อมูลที่เป็รหัสแท่ง (barcode) ดังได้กล่าวแล้วว่า ข้อมูลนับเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในระบบคอมพิวเตอร์ เพราะข้อมูลที่ต้องการสมบูรณ์เมื่อนำไปประมวลผลแล้วย่อมได้ผลลัพธ์ที่ต้องการสมบูรณ์ หรือได้สารสนเทศที่มีคุณค่าแก่องค์กร ดังนั้น นอกจากความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว จึงควรพิจารณาถึงลักษณะของข้อมูลที่ประกอบด้วย 1. มีความถูกต้อง ความถูกต้องของข้อมูลนับเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะข้อมูลที่ต้องการย่อมทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลถูกต้องด้วย และถ้าข้อมูลผิดพลาดก็จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลผิดพลาดด้วย อาจส่งผลให้การวางแผนหรือตัดสินใจของผู้บริหารผิดพลาดไปด้วย 2. มีความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จะทำให้เราสามารถประมวลผลแล้วได้ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ด้วย เช่น ในระบบ

การลงทะเบียนเรียนของนักเรียน ถ้าเราสนใจเฉพาะผลการเรียนหรือเกรดของนักเรียน โดยลืมที่จะเก็บข้อมูลว่านักเรียนแต่ละคนที่มาลงทะเบียนเป็นนักเรียนที่มาจากคณะวิชาใดบ้าง อาจทำให้เราไม่สามารถสรุปได้ว่านักเรียนส่วนใหญ่ที่มีผลการเรียนดีในรายวิชาต่างๆ เป็นนักเรียนที่มาจากคณะวิชาใด เป็นต้น 3. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ข้อมูลที่ดีจะต้องสามารถนำไปประมวลผลแล้วได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ สามารถนำผลลัพธ์นั้นไปใช้เพื่อการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหารได้ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลชุดหนึ่งเคยประมวลผลแล้วได้ผลลัพธ์หรือสารสนเทศตรงตามที่ต้องการ แต่ต่อมาผู้ใช้ได้เปลี่ยนความต้องการใช้ผลลัพธ์หรือสารสนเทศนั้น ทำให้เดิมข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถนำมาใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้อีกต่อไป 4. ทันท่วงทีความต้องการใช้งาน การได้รับสารสนเทศที่ทันต่อการใช้งานของผู้ใช้หรือผู้บริหาร จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนหรือตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ดังนั้น การได้รับข้อมูลที่ทันต่อความต้องการใช้งานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะข้อมูลที่ได้รับอย่างทันเวลาจะถูกนำไปประมวลผล เกิดเป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันเวลาด้วย 5. มีความทันสมัย ความทันสมัยของข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการนำผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการนำข้อมูลนั้นมาประมวลผล แล้วนำสารสนเทศนั้นไปใช้งานต่อไปเพราะข้อมูลที่ล้าสมัยไม่เป็นปัจจุบัน อาจทำให้สารสนเทศที่ได้ไม่ทันสมัย มีผลให้ผู้ใช้หรือผู้บริหารที่นำสารสนเทศนั้นไปใช้เกิดความเข้าใจผิด คาดการณ์ในเรื่องต่างๆ ผิดพลาดได้

ภาครัฐให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้นโดยปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผลมาจากการมี พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ส่วนราชการจึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องมีการประเมินและวิเคราะห์กระบวนการให้บริการเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงโดยหัวใจสำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงงานนั้นๆ เนื่องจากเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงซึ่งการสร้างการมีส่วนร่วมนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากจะส่งผลดีกับตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ทั้งในเรื่องของความสะดวก รวดเร็ว และได้ผลงานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้วย เนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน และในบางครั้ง อาจจะต้องอาศัยอำนาจ หรือคำสั่งของผู้บริหาร เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

แผนยุทธศาสตร์สุขภาพช่องปากประเทศไทย เป็นแผนที่ต่างไปจากแผนระดับชาติที่ผ่านมาที่เป็นแผนกิจกรรมกำหนดจากส่วนกลาง หลักการความสำคัญของแผนนี้มี 2 ประการ คือ ทุกภาคส่วนของสังคมไทยมีบทบาทร่วมกันอย่างเสมอภาคในการจัดการปัญหานี้ และการได้รับข้อมูลและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพช่องปากและป้องกันโรค รวมทั้งการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากภาครัฐเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนไทยอย่างเสมอภาค เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์คือ ประชาชนมีศักยภาพดูแลสุขภาพช่องปากตนเองได้และเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากที่มีคุณภาพเพื่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี แนวทาง “การสร้างเสริมความเข้มแข็งภาคประชาชนและภาคเครือข่าย” จึงเป็นยุทธศาสตร์หลักโดยที่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงเป็นหลักการพื้นฐานของแนวคิดประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้จะบรรลุผลก็ต่อเมื่อทันตบุคลากรเองมีการปรับแนวคิดและพัฒนาทักษะให้สามารถสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนและภาคส่วนอื่น อาศัยตัวชี้วัดที่มีความจำเพาะเจาะจง มีความสามารถในการทำนายความรุนแรงของปัญหาและวัดได้อย่างสม่าเสมอ(ตัวชี้วัดพื้นฐาน) โดยสอดคล้องกับเป้าหมายสุดท้าย สภาวะสุขภาพช่องปาก การเข้าถึงบริการและคลินิกทันตกรรมที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน องค์ประกอบของแผนยุทธศาสตร์สุขภาพช่องปากประเทศไทยฉบับนี้ ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1)การเสริมสร้างความเข้มแข็งภาคีเครือข่าย 2)การเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปาก 3)การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านสุขภาพช่องปาก และ4)การบริหารจัดการระบบสุขภาพช่องปาก

กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการจัดเก็บ และส่งออกข้อมูลเป็นฐานข้อมูลรายบุคคล จากสถานบริการทุกระดับ มายังสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่ปี 2550 ในรูปแบบโครงสร้างมาตรฐานข้อมูล 18 แฟ้ม ในปี 2555 ได้ปรับเป็น 43 แฟ้ม และ 7 แฟ้ม เพื่อการส่งต่อข้อมูลการป่วย ซึ่งได้เพิ่มโครงสร้างมาตรฐานข้อมูลของผู้ป่วยในและอื่นๆ ที่จำเป็น โดยสถานบริการทุกแห่งส่งข้อมูลรายบุคคลไปรวมที่คลังข้อมูลระดับจังหวัด (Data center) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดรวบรวมส่งมายังสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นข้อมูลสุขภาพระดับประเทศ เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งได้มีการพัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพมาโดยตลอด

จากการทบทวนการพัฒนาระบบข้อมูลสุขภาพ และการประชุมประชาพิจารณ์ เพื่อทบทวนและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ โดยในปีงบประมาณ 2558 เน้นในระดับ รพ.สต. และการดำเนินงานของคณะทำงานกำหนดชุดข้อมูลมาตรฐานด้านสุขภาพและระบบรายงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารจัดการระบบข้อมูลสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข มีข้อสรุปดังนี้

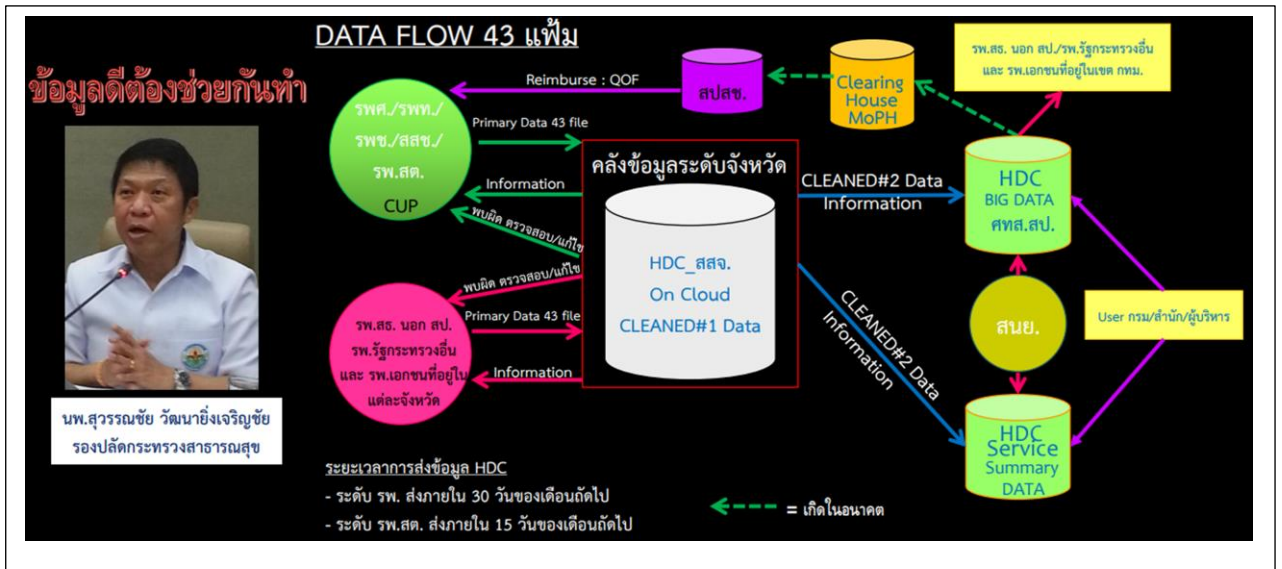
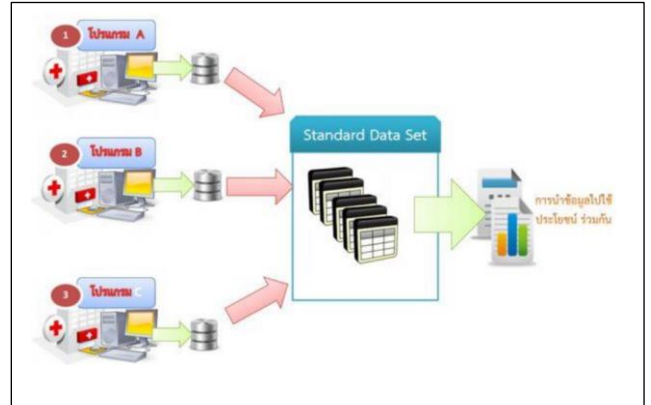
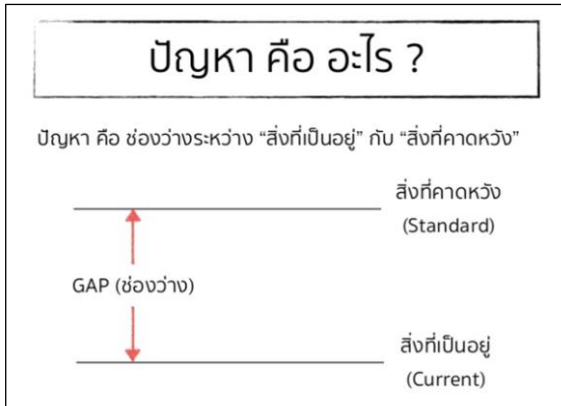
- ปรับโปรแกรม JHCIS ให้ง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน ยกเลิกการบันทึกข้อมูลผ่านเว็บไซต์และโปรแกรมย่อย ที่มีการบันทึกอยู่แล้วในโปรแกรม JHCIS

- ปรับลดการบันทึกข้อมูลตามโครงสร้างมาตรฐาน 43 แฟ้ม ซึ่งมีแฟ้มที่ใช้ในสถานบริการระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 36 แฟ้ม ไม่นับรวมแฟ้มที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยใน และผู้พิการ ได้พิจารณาแฟ้มที่จำเป็นที่ใช้ในสถานบริการระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี 31 แฟ้ม ดังนี้ PERSON, ADDRESS, CHRONIC, NEWBORN, PRENATAL, LABOR, HOME, PROVIDER, VILLAGE, DISABILITY, DRUGALLERGY, SERVICE, DIAGNOSIS\_OPD, SURVEILLANCE, DRUG\_OPD, PROCEDURE\_OPD, FP, EPI, NUTRITION, ANC, NEWBORNCARE, POSTNATAL, NCDSCREEN, CHRONICFU, LABFU, CHARGE\_OPD, ACCIDENT, COMMUNITY\_SERVICE, COMMUNITY\_ACTIVITY, DENTAL, REHABILITATION และมีจำนวน 5 แฟ้ม ที่ไม่ได้ใช้ในการประมวลผล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละจังหวัดที่ต้องการใช้ข้อมูล ได้แก่ แฟ้ม DEATH, CARD, WOMEN, APPOINTMENT และ SPECIALPP

ซึ่งในปัจจุบันก็ได้มีการพัฒนาเรื่อยมาจนเป็นรายงานใน HDC service ได้นับผลงานเป็นรายงานในแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล ระดับย่อยสุดจนถึงระดับส่วนกลางได้ใช้งานรายงานการให้บริการทันตกรรม 60 รายงาน และรายงานการส่งเสริมป้องกันสุขภาพช่องปาก 46 รายงาน สำนักทันตสาธารณสุขร่วมพัฒนาระบบข้อมูลมาอย่างต่อเนื่อง โดยที่ข้อมูลแต่ละระบบมีวัตถุประสงค์การใช้ประโยชน์ที่ต่างกัน แต่ทั้งนี้นำมาซึ่งการบริหารจัดการการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งปัญหาสุขภาพช่องปากเป็นโรคที่ทำให้เกิดภาระต่อค่าใช้จ่ายในการจัดบริการ และภาระสำคัญต่อภาพรวมของระบบทันตสุขภาพ คือ โรคฟันผุ และการสูญเสียฟัน การจัดการปัญหาและวางแผนเพื่อการควบคุมโรคดังกล่าวควรจะต้องได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม และไวต่อการเปลี่ยนแปลง การจัดการเพื่อให้เกิดระบบข้อมูลสารสนเทศทันตสาธารณสุขเป็นกลวิธีที่สำคัญในการได้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง

สำนักทันตสาธารณสุขเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงต้องการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการตอบสนองแผนกลยุทธ์สำนักทันตสาธารณสุข 5 ปี แผนยุทธศาสตร์สุขภาพช่องปากประเทศไทย ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการระบบสุขภาพช่องปาก พัฒนาระบบสารสนเทศตามหลักการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรทบทวนระบบข้อมูลด้านสุขภาพช่องปากที่มีอยู่ จัดกลุ่ม และวิเคราะห์ความจำเป็นจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศ และทดลองใช้และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บันทึกข้อมูล

## ปัญหาที่ค้นพบ



1. แพ้มีพื้นฐานข้อมูลโปรแกรม JHCIS ที่โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลอยู่แล้วแต่ไม่สามารถดูรายงาน เมื่อบันทึกข้อมูลทันตบุคลากรในโปรแกรม JHCS แล้วไม่สามารถตรวจสอบเบื้องต้นว่าข้อมูลที่บันทึกครบถ้วนถูกต้อง หรือผ่านเงื่อนไขของรายงาน HDC service ต้องรอส่งข้อมูล 43 ใหม่เข้า HDC service แล้วรอประมวลผลของ HDC service วันถัดไปถึงดูรายงานข้อมูลได้ เมื่อมีข้อมูลที่ไม่ผ่านตามเงื่อนไขของ HDC service ต้องมาตรวจสอบ และกลับมาบันทึกแก้ไขข้อมูลใหม่เพื่อให้ผ่านซึ่งต้องทำหลายขั้นตอนทำให้เป็นภาระแก่ทันตบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล การติดตามประชากรผู้รับบริการสุขภาพช่องปากที่ตกหล่นเพื่อให้ได้รับการ
2. ปัญหาข้อมูลขาดคุณภาพและความน่าเชื่อถือ ขาดความถูกต้อง ขาดความครบถ้วน ขาดความครอบคลุมและไม่ทันเวลา สาเหตุสำคัญมี 3 ประการ ได้แก่ 1) ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยี มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการรับส่งข้อมูล ผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน 2) ปัญหาด้านบุคลากรผู้จัดเก็บและบันทึกข้อมูลยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการบันทึกข้อมูล และทักษะการใช้งานโปรแกรมบันทึกข้อมูล 3) มีโปรแกรมหลากหลายจากหน่วยงานต่างๆ ส่งให้สถานบริการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล มีการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน โดยเฉพาะบุคลากรสาธารณสุข ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ต้องใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลประมาณ 40 เปอร์เซ็นต์ของเวลาทำงาน ทำให้เวลาในการดูแลประชาชนในพื้นที่น้อยลง และภาระงานกิจกรรมมีมาก เพื่อตอบสนองหน่วยงานแต่ละระดับ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวง สรุปส่วนนี้มีทั้งความถูกต้อง ความเข้าใจจากการบันทึกและความถูกต้องจากการประมวลผลในรายงาน HDC Service

## การปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

งานข้อมูลสารสนเทศทันตสาธารณสุข จึงนำแนวคิด Lean Government ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่าๆกัน จึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ 1. ประชาชนได้รับความสุข 2. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียในการทำงาน 3. ผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล นั้น มาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของรายงานทันตกรรมใน HDC Service และเพิ่มประสิทธิภาพการบันทึกข้อมูลในการปฏิบัติงานระดับพื้นที่ ตลอดจนเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริหารรวมถึงการสร้างพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

1. การจัดทำคำสั่ง data Exchange ตามเอกสารแนบหมายเลข 21 เพื่อพัฒนาชุดคำสั่งในการให้พื้นที่ๆ เป็นผู้รับผิดชอบการดูแลสุขภาพประชาชนใช้ในการติดตามกำกับการให้บริการสุขภาพช่องปาก
2. การจัดทำชุดคำสั่งในการประมวลผลข้อมูล HDC Service ตามเอกสารแนบหมายเลข 23,25 เพื่อพัฒนาคุณภาพข้อมูลด้านทันตสาธารณสุขในรายงาน HDC service ให้มีความถูกต้อง โดยการปรับปรุงคำสั่งการประมวลผล
3. เอกสารชี้แจงการบันทึกข้อมูลทันตกรรม ตามเอกสารแนบหมายเลข 31 เพื่อพัฒนาคุณภาพข้อมูลด้านทันตสาธารณสุขในการตรวจสอบสุขภาพช่องปากของประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้โปรแกรม และเว็บไซต์สำหรับตรวจสอบรหัสบันทึกการป้องกันและการรักษาสุขภาพช่องปาก ได้ที่ [Http://wiki.identdata.com/icd](http://wiki.identdata.com/icd)
4. การปรับมาตรฐานการตรวจสอบสุขภาพช่องปาก เป็นเทคโนโลยีทางเลือกในการปรับมาตรฐานการตรวจสอบสุขภาพช่องปากเพื่อให้ทันตบุคลากรผู้ตรวจมีความเข้าใจการลงข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามเอกสารแนบหมายเลข 32,33 เพื่อพัฒนาคุณภาพข้อมูลด้านทันตสาธารณสุขในการตรวจสอบสุขภาพช่องปากของประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันโดยใช้โปรแกรม ได้ที่หน้าเว็บบ้านทันตสาธารณสุข

<http://dental2.anamai.moph.go.th/ewtadmin/ewt/dental/main.php?filename=ar#article>

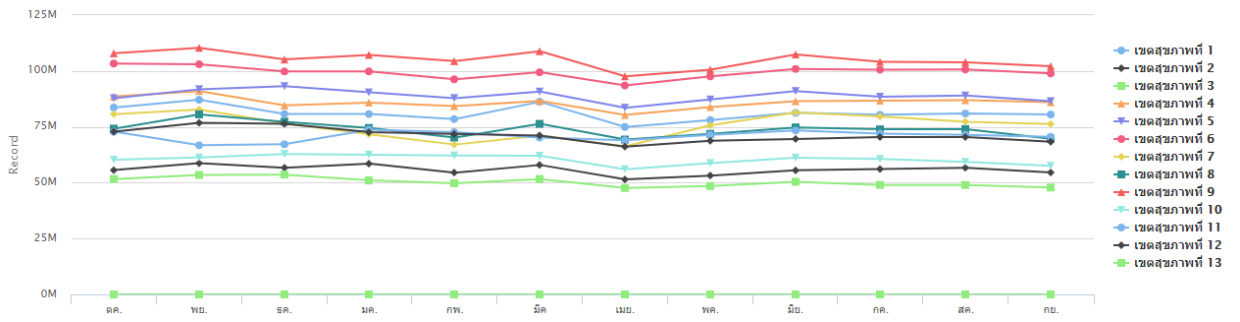
## การประเมินผล

แนวคิด Lean คือการเปลี่ยนจาก ความสูญเปล่า (waste) ไปสู่ คุณค่า (value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จบ Lean ไม่ใช่เรื่องของการทำงานให้หนักขึ้นหรือเร็วขึ้น แต่เป็นการค้นหาความสูญเปล่า และเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าที่ผู้รับผลงานของเราต้องการ Lean ไม่ใช่ชุดเครื่องมือสำเร็จรูป แต่เป็นการผสมผสานอย่างลงตัวระหว่างแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่จะช่วยผลักดันให้วัฒนธรรมขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ผ่านการพัฒนาจิตสำนึกที่ดีและแนวคิดที่ถูกต้องในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ



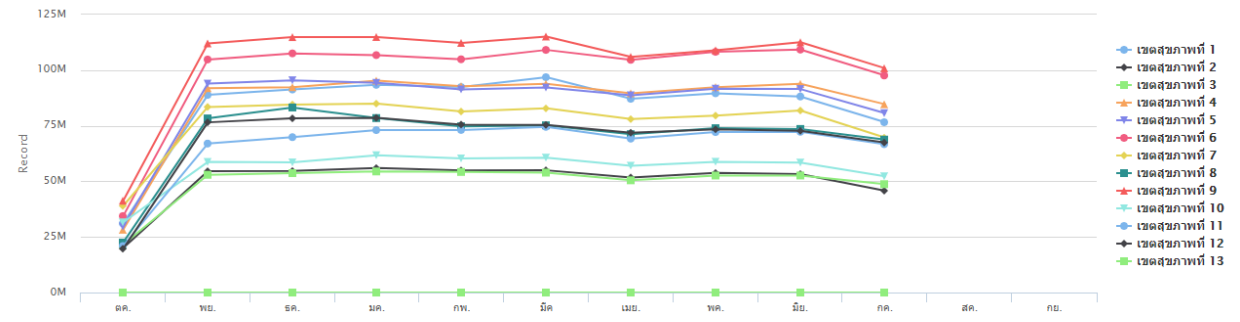
📊 📄 ปีงบประมาณ 2560

กราฟแสดงปริมาณการส่งข้อมูล 43 แฟ้ม



📊 📄 ปีงบประมาณ 2561

กราฟแสดงปริมาณการส่งข้อมูล 43 แฟ้ม



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโปรแกรม Oral Standardization Program of Thailand แบบ Online และแบบ Offline เพื่อเป็นทางเลือกให้กับพื้นที่ ซึ่งจะเป็นการทดลองนำร่องใน 3 จังหวัด พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจเกิน 50% อาจจะต้องปรับปรุงแก้ไขตามที่พื้นที่ให้ข้อเสนอแนะมา

