

**1. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา**

1.1 ชื่อภาษาไทย พัฒนารายงานสถิติผู้ป่วยให้มีคุณภาพ

**2. ชื่อหน่วยงาน / ทีม สำนักยุทธศาสตร์ สถาบันราชานุกูล**

**3. ปีที่ดำเนินการ ปีงบประมาณ 2558**

**4. คำสำคัญ :**

1.ความน่าเชื่อถือของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และข้อมูลต้องคงที่

2.ข้อมูลสูญหาย หมายถึง ข้อมูลที่หน่วยบริการให้บริการผู้ป่วย แต่ข้อมูลไม่มีในระบบรายงาน และฐานข้อมูล

3.ข้อมูลไม่ตรง หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับรายงานจาก 2 แหล่งขึ้นไป หรือจากแหล่งเดิม 2 ครั้งแล้ว รายงานไม่ตรงกัน

**5. เป้าหมาย :** ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการพัฒนางานของหน่วยงาน

**6. ปัญหาและสาเหตุ :**

ข้อมูลการให้บริการผู้ป่วยนับว่ามีความสำคัญมากกับสถาบันฯ เพราะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการทำงาน of หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นข้อมูลจึง ต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2557 พบว่ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลสถิติดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนการจัดส่งข้อมูลตามคำขอ(ครั้ง)

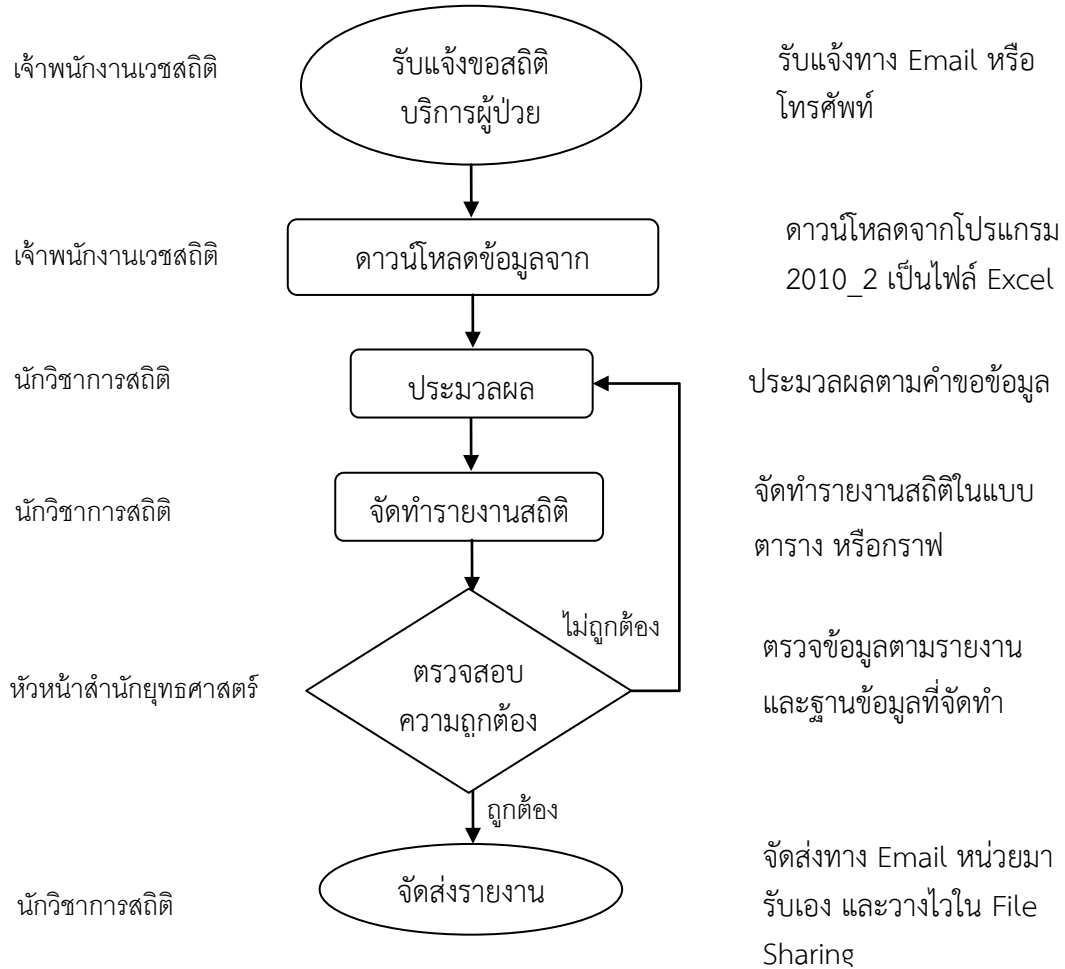
เดือน	จำนวนข้อมูลที่จัดส่งตามคำขอ	จำนวนข้อมูลที่ร้องเรียน			รวม	อัตราข้อร้องเรียนเทียบกับข้อมูลจัดส่ง
		ข้อมูลสูญหาย	ข้อมูลไม่ตรง			
ตุลาคม 2557	8	2	1	3	37.50	
พฤศจิกายน 2557	5	1	1	2	40.00	
ธันวาคม 2557	4	1	0	1	25.00	
<b>รวม</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>35.29</b>	

จากจำนวนข้อร้องเรียนดังกล่าว พบว่า มีข้อร้องเรียน 2 เรื่อง คือเรื่อง of ข้อมูลสูญหาย และข้อมูลที่รายงานไม่ตรงกันกับหน่วยงานรายงาน ซึ่งทำให้การวิเคราะห์คลาดเคลื่อน เกิดความสับสนในการเลือกใช้ข้อมูล ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ of ข้อมูล ทางคณะทำงานจึงได้ จัดทำฐานข้อมูลผู้ป่วยให้่ง่ายต่อการตรวจสอบ และการนำไปใช้ of หน่วยงาน เพื่อข้อมูลเชื่อถือได้มากขึ้น

7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

7.1 ก่อนแก้ปัญหา

7.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน



7.1.2 ประเด็นปัญหา

ตารางที่ 2 ประเด็นปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ประเด็นปัญหา	สาเหตุ / ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ประเด็น1 ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ	ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ บันทึกข้อมูลไม่ครบ
	ปัจจัยด้านวิธีการ ได้แก่ มีข้อมูลจากหลายแหล่ง สูตรการคำนวณไม่เหมือนกัน
	ปัจจัยด้านเครื่องมือ ได้แก่ ข้อมูลที่ดึงจากโปรแกรม 2010_2 เป็นข้อมูลขนาดใหญ่ประมวลผลช้า

7.2 วิธีการที่เลือกเข้ามาแก้ปัญหาทำอย่างไร

ตารางที่ 3 ประเด็นปัญหาและการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ประเด็นปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ	<ol style="list-style-type: none"> <li>เก็บข้อมูลความถี่ของการใช้ข้อมูล</li> <li>จัดแบ่งฐานข้อมูลตามการใช้งานเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้และลดขนาดของข้อมูลเพื่อให้โปรแกรมประมวลผลได้เร็ว ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฐานข้อมูลผู้ป่วยใน</li> <li>- ฐานข้อมูลรายโรค</li> <li>- ฐานข้อมูลรวม</li> </ul> </li> <li>ตรวจสอบข้อมูลที่น่าลงฐานข้อมูลได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลผู้ป่วยในตรวจสอบกับการเรียงลำดับเลข AN</li> <li>- ข้อมูลโรค ตรวจสอบความสอดคล้องของการให้รหัสโรคกับการให้บริการของหน่วย</li> <li>- ผู้ป่วยนอกใหม่ตรวจสอบกับการเรียงลำดับเลข HN</li> </ul> </li> <li>ประสานกับเวชระเบียนให้แก้ไขหรือเพิ่มข้อมูล เมื่อพบข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน</li> <li>ส่งจัดส่งข้อมูลดิบจากฐานพร้อมกับสถิติให้หน่วยตรวจสอบหรือหน่วยที่สงสัยข้อมูลสูญหาย</li> <li>จัดเก็บข้อมูลความผิดพลาดและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง</li> </ol>	<p>ม.ค. 58</p> <p>ก.พ. – มี.ค. 58</p> <p>มี.ค. – ส.ค. 58</p> <p>เม.ย. 58</p> <p>เม.ย. – มิ.ย. 58</p>	<p>- ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ และทันความต้องการใช้ข้อมูล</p> <p>- จำนวนข้อมูลที่สูญหายลดลง</p> <p>- จำนวนข้อมูลที่ไม่ตรงลดลง</p>	<p>อัตราข้อร้องเรียนเทียบกับข้อมูลจัดส่งลดลงเหลือร้อยละ 10</p>

7.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงานหลังแก้ปัญหา

เจ้าพนักงานเวชสถิติ

นักวิชาการสถิติ

นักวิชาการสถิติ

นักวิชาการสถิติ  
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน

เจ้าพนักงานเวชสถิติ

นักวิชาการสถิติ

หัวหน้าสำนักยุทธศาสตร์

นักวิชาการสถิติ

นักวิชาการสถิติ  
หน่วยงานขอข้อมูล

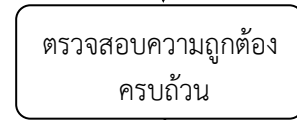
หน่วยงานขอข้อมูล



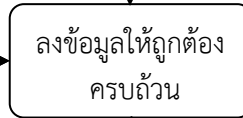
ดาวน์โหลดจากโปรแกรม 2010 2 เป็นไฟล์ Excel



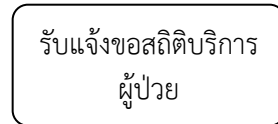
แยกฐานข้อมูล 4 ฐาน  
- ฐานข้อมูลผู้ป่วยใน  
- ฐานข้อมูลรายโรค  
- ฐานข้อมูลรวม



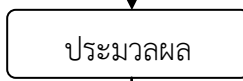
ตรวจสอบ AN HN และ ความสอดคล้องของรหัสโรค



ลงข้อมูลที่สูญหาย หรือ ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง



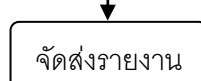
รับแจ้งทาง Email หรือ โทรศัพท์



ประมวลผลตามคำขอข้อมูล จัดทำรายงานสถิติในรูปแบบ ตาราง หรือกราฟ



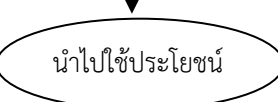
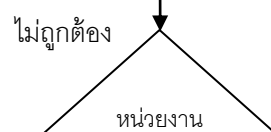
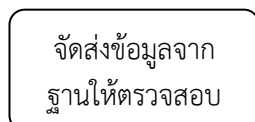
ตรวจสอบข้อมูลตามรายงาน และฐานข้อมูลที่จัดทำ



จัดส่งทาง Email หน่วย มารับเอง และวางไว้ใน File Sharing



หน่วยงานสงสัยในข้อมูล เจ้าหน้าที่สำนักยุทธศาสตร์ ส่งฐานข้อมูลเฉพาะหน่วยให้ ตรวจสอบ



หน่วยงานนำข้อมูลไปใช้ ประโยชน์

ไม่ถูกต้อง

ไม่ถูกต้อง

ไม่ถูกต้อง

ถูกต้อง

ถูกต้อง

7.3 ข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการแก้ปัญหาเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยควรนำเสนอเป็นตาราง หรือกราฟ จะช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น

ตาราง 4 จำนวนการจัดส่งข้อมูลตามคำขอหลังการแก้ไขปัญหา (ครั้ง)

เดือน	จำนวนข้อมูล ที่จัดส่งตามคำ ขอ	จำนวนข้อมูลที่ร้องเรียน			อัตราข้อร้องเรียน เทียบกับข้อมูลจัดส่ง
		ข้อมูลสูญหาย	ข้อมูลไม่ตรง	รวม	
เมษายน 2558	2	0	1	1	50.00
พฤษภาคม 2558	7	0	0	0	0
มิถุนายน 2558	5	0	0	0	0
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7.14</b>

หลังจากดำเนินการแก้ปัญหา ได้เก็บข้อมูลในเดือนเมษายน – มิถุนายน 2558 มีจำนวนข้อมูลที่จัดส่งตามคำขอของหน่วยจำนวน 14 ครั้ง มีข้อร้องเรียน 2 ครั้ง ได้แก่ ข้อมูลที่รายงานไม่ตรงกันกับหน่วยงาน ส่วนข้อมูลสูญหาย ไม่พบข้อร้องเรียน

ตาราง 5 เปรียบเทียบก่อนและหลังการแก้ไขปัญหาคำนำเชื่อถือของข้อมูล

	ก่อน	หลัง
จำนวนข้อมูลที่จัดส่งตามคำขอ	17	14
ข้อมูลสูญหาย	4	0
ข้อมูลไม่ตรง	2	1
อัตราข้อร้องเรียนเทียบกับข้อมูลจัดส่ง	35.29	7.14

จากตารางเปรียบเทียบก่อนและหลังการแก้ไขปัญหาคำนำเชื่อถือของข้อมูล พบว่าหลังการแก้ปัญหาอัตราข้อร้องเรียนเทียบกับข้อมูลจัดส่ง ลดลงเหลือร้อยละ 7.14 จากก่อนการแก้ไขปัญหาคำนำเชื่อถือ ร้อยละ 35.29 โดยเรื่องข้อมูลที่รายงานไม่ตรงกันกับหน่วยงาน อัตราข้อร้องเรียนลดลงร้อยละ 50 ส่วนข้อมูลสูญหายไม่พบข้อร้องเรียน

ตาราง 6 เปรียบเทียบผลตามเป้าหมายก่อนและหลังการแก้ไขปัญหาคำนำเชื่อถือของข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา	เป้าหมาย	ข้อมูลก่อนการ แก้ปัญหา (ต.ค. – ธ.ค. 57)	ข้อมูลหลังการ แก้ปัญหา (เม.ย. – มิ.ย. 58)	เปรียบเทียบผล (เพิ่มขึ้น/ลดลง/เท่าเดิม)
ข้อมูลมีความ น่าเชื่อถือ	อัตราข้อร้องเรียน เทียบกับข้อมูล จัดส่งลดลงเหลือ ร้อยละ 10	ร้อยละ 35.29	ร้อยละ 7.14	ข้อมูลสูญหายเป็น 0 ข้อมูลไม่ตรงกับ รายงานเดิม 1 ครั้ง ลดลงเหลือร้อยละ 7.14

จากการแก้ไขปัญหาความน่าเชื่อถือของข้อมูล พบว่า อัตราข้อร้องเรียนเทียบกับข้อมูลจัดส่งลดลง เหลือร้อยละ 7.14 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อัตราข้อร้องเรียนเทียบกับข้อมูลจัดส่งลดลงเหลือร้อยละ 10

ซึ่งปัจจัยที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย คือ ความร่วมมือของหน่วยบริการในการตรวจสอบข้อมูล และการแจ้งข้อมูลเมื่อพบปัญหา รวมทั้งหน่วยงานเวชระเบียนในการแก้ไขข้อมูลให้มีความถูกต้อง

ส่วนโอกาสพัฒนาต่อไป คือ พัฒนาแหล่งจัดเก็บข้อมูล ให้หน่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการผู้ป่วยได้ รวดเร็วทันต่อการใช้งาน

#### 8. บทเรียนที่ได้รับ :

- ผู้ใช้บริการ ต้องการความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความเข้าใจในขั้นตอนการให้ข้อมูล
- ระบบงาน มีการตรวจสอบข้อมูลทุกครั้ง เมื่อพบความผิดพลาด แจ้งให้หน่วยที่รับผิดชอบทราบ จะเกิดการแก้ไขข้อมูล และครั้งต่อไปจะลดความผิดพลาดของข้อมูล
- บุคลากรผู้ปฏิบัติ เกิดการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามความต้องการของผู้รับบริการที่คำนึงถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการให้บริการ และต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของโปรแกรม บริการผู้ป่วย การใช้โปรแกรม Excel

9. การติดต่อกับทีมงาน : นายเอกชัย เกิดสวัสดิ์ ชื่อหน่วยงาน สำนักยุทธศาสตร์ โทรศัพท์ 70318

e-mail : Akkachai342@gmail.com

#### 10. คณะทำงาน :

10.1 นางนิรมัย	คุ้มครอง	หัวหน้าทีม
10.2 นางสาวราภรณ์	จรัสวิภาวี	สมาชิก
10.3 นายเอกชัย	เกิดสวัสดิ์	สมาชิก
10.4 นางสาวอรุณี	หลากกลิ่นหอม	สมาชิก
10.5 นางสาวศรัณยา	สินอมรเวช	สมาชิก
10.6 นางสาวสุนิสา	โถทอง	สมาชิก