

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน กทม. : ความร่วมมือของสำนักงาน
และ สำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อการจัดการความรู้และประโยชน์ประชาชน

นายสุกร จิตร์ไชยาฤกษ์
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน กทม. : ความร่วมมือของสำนักงานมัย
และ สำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อการจัดการความรู้ และประโยชน์ประชาชน

ชื่อ - สกุล
จัดทำโดย นายสุภร จัตรไชยาฤกษ์
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

นางสาววรรณฯ สวยคำข้าว อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(นางสาววรรณฯ สวยคำข้าว)

ตำแหน่ง.....เลขานุการสำนักสิ่งแวดล้อม
สังกัด/หน่วยงาน....สำนักสิ่งแวดล้อม

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการ คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน กทม. เป็นการสร้างตราสัญลักษณ์ เพื่อเป็นจุดสังเกตของประชาชนก่อนรับบริการจากคลินิกทันตกรรม โดยโครงการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

โครงการส่วนที่หนึ่งเป็นการสร้างจุดสังเกตก่อนรับบริการ โดยกรุงเทพมหานครจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้สังเกตตราสัญลักษณ์ ก่อนรับบริการ แสดงถึงเป็นสถานพยาบาลที่ถูกกฎหมาย โดยมีเงื่อนไขของคลินิกที่รับตราสัญลักษณ์ เพียง ๒ ข้อคือ เป็นคลินิกที่จดทะเบียนตามกฎหมายจากกระทรวงสาธารณสุข และ มีการกำจัดขยะติดเชื้อจาก กรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในกรอบอำนาจตามกฎหมายสาธารณสุข สอบถามโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต

วิธีนี้ทำให้กรุงเทพมหานคร ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ กรุงเทพมหานครเมืองปลอดภัย ปลอดภัยจากคลินิกไม่ถูกกฎหมาย และ ปลอดภัยจากขยะติดเชื้อ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ และคุ้มครองผู้บริโภคในคราวเดียว

ในโครงการส่วนที่สอง จะมีเงื่อนไขการคัดเลือกที่ยกมาตรฐานของคลินิกให้สูงขึ้น โดยอาศัยการปรับมาตรฐานจาก อาจารย์ทันตแพทย์ ทั้งจากคณะทันตแพทยศาสตร์ และสถาบันทันตกรรม เพื่อให้เชื่อได้ว่าคลินิกสามารถทำงานที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการได้ ซึ่งคลินิกที่ผ่านเงื่อนไขการคัดเลือก จะได้ตราสัญลักษณ์ระดับทอง และได้พบกับคู่ธุรกิจคือ บริษัทน้ำทิพย์ เพื่อให้พัฒนาไปสู่ทัวร์ทันตกรรม ในการรับนักท่องเที่ยวจากต่างชาติ แบบหมู่คณะ ซึ่งหมายถึงคลินิกจะมีรายรับที่เพิ่มขึ้น และเป็นที่รู้จักมากขึ้น อันจะจูงใจให้คลินิกเอกชนยินดีเข้าร่วมกับโครงการฯ

โดยกรุงเทพมหานครจะเป็นคนกลางคัดเลือกคลินิกทันตกรรม และจัดงาน โดยเชิญคลินิกทุกแห่งที่ผ่านมาตรฐานระดับทอง ได้มาพบกับ บริษัทในธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อให้พัฒนาเกิดเป็นทัวร์ทันตกรรม ซึ่งบริษัทในธุรกิจท่องเที่ยว สามารถวางใจในมาตรฐานการบริการของคลินิกที่ผ่านการรับรองมาตรฐานระดับทอง จากกรุงเทพมหานคร ส่วนคลินิก สามารถวางใจในบริษัทในธุรกิจท่องเที่ยว ผ่านหน่วยงานกรุงเทพมหานคร

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการในส่วนแรก คือ จำนวนคลินิกที่เข้ารับตราสัญลักษณ์ ยิ่งครอบคลุมมาก หมายถึงประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ที่เพิ่มขึ้นด้วย ปัจจัยของความสำเร็จ ขึ้นกับการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร ให้คลินิกได้ทราบข้อมูลก่อนดำเนินการในพื้นที่ และสิ่งจูงใจที่จะให้คลินิกเอกชน เข้าร่วมกับโครงการคือ แจ้งให้คลินิกทราบว่า ตราสัญลักษณ์จะเป็นสิ่งที่ประชาชน พิจารณาก่อนการเลือกรับบริการและการไม่กำจัดขยะติดเชื้อ เป็นการทำผิดกฎหมาย และ การประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไป ได้รับรู้ถึงจุดสังเกตก่อนการรับบริการ

ความสำเร็จในส่วนที่ สอง จะนำกรุงเทพมหานคร บรรลุไปสู่วิสัยทัศน์อีก 2 ข้อ คือ การเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ที่ทันสมัย และ แสดงถึงความพร้อมของกรุงเทพมหานคร ต่อการกระจายอำนาจ

ข้อเสียของโครงการฯ คือ ต้องวางแผนและประชาสัมพันธ์พร้อมกันทั้ง 2 ส่วน แต่ต้องทำทีละส่วน โครงการนี้ ต้องอาศัยความชัดเจน และเห็นชอบให้เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง เพราะภาระงานส่วนใหญ่ตกอยู่ที่สำนักอนามัย และสำนักงานเขตฯ แต่รายได้ กลับไปตกอยู่ที่สำนักสิ่งแวดล้อม หากไม่ได้วิสัยทัศน์ที่ดี และการสนับสนุนในระยะยาว โครงการย่อมล้มเหลว

ข้อดี คือ โครงการฯ เป็นความท้าทายที่อาศัยความร่วมมือระหว่างสำนัก คือ สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักอนามัย และอื่นๆ และหากทำสำเร็จ จะบรรลุตามวิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร 2575

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study ; IS) เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๗ เป็นการศึกษา วิเคราะห์ แก้ปัญหา สร้างกรอบแนวคิด และกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในงานรับผิดชอบได้ งานการศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้โดยได้รับความรู้จาก อาจารย์ ดร. รัฐ ธนาธิเรก ด้วยเทคนิคการถ่ายทอดแนวคิดอันยอดเยี่ยม เรียบง่าย แต่ ลึกซึ้ง

การศึกษานี้ ขอขอบคุณ ท่านผู้อำนวยการสำนักงานสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ท่านไพโรจน์ สันตนิรันดร์ ที่กรุณาช่วยดูแล พิจารณา และมอบข้อเสนอแนะอันมีค่า อย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิด ในการปรับปรุงมาตรฐาน ทางด้านทันตกรรม และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความอดทนฟังความคิดเห็นแย้งของผู้ศึกษา อย่างเข้าใจ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ท่านไสว ผลยา หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนากฎหมาย นิติกรชำนาญการพิเศษ ที่ให้ข้อคิด และ ข้อควรระวังในการดำเนินการ(ทำได้/ทำไม่ได้) ในขอบเขตของอำนาจกฎหมายที่มีอยู่ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นต้นแบบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ทั่วประเทศ คำแนะนำของท่าน มีผลในการกำหนดกรอบคิด ของการวางแผนการทำงาน อย่างเป็นขั้นตอน และ ระมัดระวัง รวมถึงการเลือกวิธีเข้าหากลุ่มเป้าหมาย อย่างไม่ให้เกิดข้อพิจารณาทางกฎหมาย

การศึกษานี้ ไม่สามารถสำเร็จได้ หากไม่ได้รับความช่วยเหลือจาก ท่านผู้อำนวยการกองทันตสาธารณสุข ทันตแพทย์หญิง ชื่นตา วิชชาวุธ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ในการเสนอแนะ และ พิจารณาให้โอกาสเข้าร่วมการอบรมในครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบคุณ ทีมงานของเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม ที่อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม อย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ขอขอบใจ เพื่อนๆ ร่วมหลักสูตร ที่ได้ให้กำลังใจ ในการทำงาน และ คำชี้แนะตลอดการอบรมในครั้งนี้

สุกร ฉัตรไชยาฤกษ์

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๓
กิตติกรรมประกาศ	๔
สารบัญ	๕
หลักการและเหตุผล	๖
วัตถุประสงค์ของโครงการ	๘
เป้าหมาย	๘
กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ	๘
การกำหนดนิยามศัพท์	๙
การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย	๙
ระยะเวลาดำเนินงาน / งบประมาณ	๙
แผนปฏิบัติงาน	๑๐
แนวทางการบริหารความเสี่ยง	๑๓
การประเมินผล/ ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๑๔
ข้อเสนอแนะ	๑๕
ประวัติผู้เขียน	๑๖

คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน กทม. : ความร่วมมือของสำนักอนามัย และ สำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อการจัดการความรู้ และประโยชน์ประชาชน

หลักการและเหตุผล

การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมจากชนบท มาสู่สังคมเมือง ในประเทศไทย เริ่มตั้งแต่ แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ ๑ เป็นต้นมา ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ยากที่จะปฏิเสธได้ว่า พื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นส่วนที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด ในฐานะเมืองหลวง เมืองมหานคร ยิ่งเมืองเจริญขึ้น ความซับซ้อนของปัญหาเพิ่มขึ้น ในฐานะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร ควรเป็นหน่วยงานกลางที่จัดการความรู้ของมหานคร เพื่อให้ประชาชนมีความเข้มแข็งในการดูแลตัวเองต่อไป พร้อมกันนั้น ต้องพัฒนาเมืองให้ไปสู่เมืองศูนย์กลางของบริการการแพทย์ที่ทันสมัย ,เมืองที่ปลอดภัย ปราศจากมลพิษ และ เมืองที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองของตนเอง ตามวิสัยทัศน์กรุงเทพ ๒๕๗๕ ที่กรุงเทพมหานครได้วางแผนไว้ การสร้าง “ตราสัญลักษณ์ คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน” จะสามารถช่วยให้กรุงเทพมหานคร ก้าวเข้าไปสู่วิสัยทัศน์ได้ถึง ๓ ประการ คือ

ประการแรกคือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลตนเอง ในการคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจุบันประชาชนต้องการบริการทางการแพทย์ ทั้งเวชกรรมและทันตกรรม ทั้งในแง่การรักษาและความสวยงาม ความพึงพอใจต่อตนเอง ประชาชนแสวงหาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีกรณี ประชาชนติดเครื่องมือจัดฟันที่ไม่ถูกกฎหมาย จนเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตเนื่องจากติดเชื้อในกระแสโลหิต ปัญหาส่วนหนึ่ง เกิดจากความไม่รู้ของประชาชน แต่ปัญหาส่วนหนึ่งคือ คำถามที่ตกกับวิชาชีพทันตแพทย์ และกรุงเทพมหานคร คือ เหตุใดจึงเพิกเฉย ละเลยไม่จัดการใดๆ กับสถานพยาบาลผิดกฎหมายเหล่านี้ เมื่อพิจารณาในทางกฎหมาย พบว่า อำนาจตามกฎหมายไม่ได้เอื้อให้กรุงเทพมหานครฯ ดำเนินการใดๆ แต่มีแนวทางดำเนินการที่ดีกว่า คือให้การคุ้มครองผู้บริโภคโดยให้ความรู้กับประชาชน เมื่อประชาชนเข้มแข็ง มีความเข้าใจในการเลือกสถานพยาบาล ที่มีมาตรฐาน จนถึงเป้าหมายที่ประชาชนรวมเป็นหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคของเอกชน ที่สร้างและตรวจมาตรฐานของคลินิก ด้วยตนเอง

ปัจจุบันที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ยังอยู่ในสถานะที่สังคมตั้งคำถามคือ ประชาชนจะทราบอย่างไรว่า คลินิกทันตกรรมแห่งไหนที่เป็นคลินิกที่ได้มาตรฐาน คำตอบที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ อย่างถูกต้องรวดเร็วควรเป็นตราสัญลักษณ์ หรือสัญลักษณ์ ที่เห็นแล้วรับทราบ เข้าใจได้ง่าย กรณีนี้ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานระดับพื้นที่ เป็นหน่วยงานกลาง ในการวางรากฐาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้พัฒนาตนเองต่อไป การออกตราสัญลักษณ์ เป็นการให้การคุ้มครองผู้บริโภคในเบื้องต้น

ประการที่ สอง นอกจากหน้าที่ให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเป็นมาตรฐาน สร้างความมั่นใจกับประชาชนแล้ว กรุงเทพมหานคร ยังมีหน้าที่ให้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ของการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ที่ทันสมัย ในภูมิภาคและ ในเอเชีย บทบาทของกรุงเทพมหานครต่อภารกิจนี้ เมื่อวิเคราะห์การเดินทางเข้ารับการรักษาทางการแพทย์จากต่างชาติ สามารถมีผู้เกี่ยวข้อง(stakeholder) ๔ ส่วนคือ ผู้ป่วย, บริษัทท่องเที่ยว, สถานพยาบาล, หน่วยงานมาตรฐาน

เป็นโอกาสที่กรุงเทพมหานคร เป็นตัวกลางในฐานะผู้กำหนดมาตรฐาน(Standard Setter) คลินิกทันตกรรมในพื้นที่กรุงเทพฯ ทั้งหมดเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งคนกรุงเทพและชาวต่างชาติ ที่มารับบริการทางการแพทย์ จากสถานพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อีกอย่างหนึ่งคือเป็นผู้สร้างตลาดให้เกิดขึ้น โดยเชิญสถานพยาบาล ในฐานะผู้ให้บริการ ได้พบกับผู้รับบริการคือ บริษัทจัดท่องเที่ยว

คลินิกทันตกรรม และสถานพยาบาล มีข้อมูลเชิงลึก เช่น ระดับความสามารถในการรักษา, สาขาของทันตแพทย์เฉพาะทาง ที่ปฏิบัติงานในคลินิก, ปริมาณผู้ป่วยที่สามารถรับบริการต่อวัน ช่องทางในการติดต่อ เช่น หมายเลขโทรศัพท์, ชื่อเฟซบุ๊ก ฯลฯ ข้อมูลสำคัญต่างๆเหล่านี้ จำเป็นต่อผู้ค้นหาการบริการทางการแพทย์ คือผู้รับบริการและบริษัทจัดท่องเที่ยว ซึ่งหากการพบกันของบริษัทจัดท่องเที่ยวและคลินิกทันตกรรมสามารถทำความรู้จักและความตกลงต่อกัน สามารถพัฒนาไปสู่การจัดทัวร์ทันตกรรม จะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับประเทศชาติ และการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร ยังช่วยสถานพยาบาลเป็นที่รู้จักของประชาชนในวงกว้าง เพราะตามกฎหมายสถานพยาบาลไม่สามารถนำมาประชาสัมพันธ์ด้วยตนเองได้ ในอดีตที่ผ่านมาธุรกิจในส่วนนี้ ยังไม่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ถ้าเปรียบ คลินิกทันตกรรมเป็นสินค้าที่จะจำหน่ายให้กับโลก ปัจจุบันการจัดการเป็นไปแบบปล่อยตามยถากรรม

โอกาสที่กรุงเทพมหานคร จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการสร้างตลาด หาพื้นที่ให้กับสองหุ้นส่วนใหญ่ คือ สถานพยาบาลที่สนใจรับนักท่องเที่ยวจากต่างชาติ ได้พบกับ บริษัทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้มาแลกเปลี่ยนข้อมูลสำคัญ เพื่อที่จะสร้างเครือข่าย และพัฒนาเป็นธุรกิจต่อไป เพื่อกระตุ้นให้บรรลุ วิสัยทัศน์ Medical Hub ศูนย์กลางการแพทย์ที่ทันสมัยแห่งเอเชีย

ประการที่สาม คือ คลินิกทันตกรรมเอกชน เป็นหน่วยทางธุรกิจ และเป็นหน่วยบริการสุขภาพแบบมีค่าใช้จ่าย เนื่องจากการลงทุนโดยเอกชนย่อมต้องการผลตอบแทนให้คุ้มกับการลงทุน คลินิกทันตกรรมยังเป็นหน่วยที่ผลิตขยะติดเชื้อ หากขยะของคลินิกทันตกรรม ไม่ได้รับการจัดการอย่างถูกวิธี อาจเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งของปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่ผ่านมาการจัดการขยะติดเชื้อของกรุงเทพมหานคร ความครอบคลุมคลินิกทันตกรรมในระบบ ยังไม่ถึงร้อยร้อยละ อาจเนื่องมาจากขาดความรู้, ต้องการคุมค่าใช้จ่าย หรือ ปฏิเสธการเข้าร่วมในระบบกำจัดขยะติดเชื้อ ด้วยสาเหตุอื่นใด การกำหนดให้การเข้าร่วมในระบบกำจัดขยะติดเชื้อของกรุงเทพมหานคร เป็น หนึ่งในสอง ตัวชี้วัดถึงมาตรฐานคลินิกทันตกรรมของกรุงเทพมหานคร เป็นการเสริมแรงทางบวก ให้คลินิกเอกชนมีความต้องการได้รับตราสัญลักษณ์มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน และหากการร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร จะเป็นการพัฒนาไปสู่การรับทัวร์ทันตกรรม กรุงเทพมหานคร สามารถจัดเก็บรายได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผล สามประการดังกล่าวข้างต้น จึงสมควรจัดตั้ง “ตราสัญลักษณ์คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน” เพื่อการให้ความรู้ และเพิ่มความมั่นใจกับประชาชนในการเลือกคลินิกที่ถูกกฎหมาย เพิ่มความครอบคลุมของการกำจัดขยะติดเชื้อ และเป็นฐานข้อมูลกลางในการพัฒนา ก้าวไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ต่อไป และเป็นการแสดงความพร้อมของกรุงเทพมหานคร ต่อการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจากส่วนกลาง

วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑ เพื่อตรวจสอบคลินิกทันตกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมายแทนประชาชน และ มอบตราสัญลักษณ์คลินิกมาตรฐาน กทม. ให้กับคลินิกที่ผ่านการตรวจ เพื่อเป็น “จุดสังเกต” ให้ประชาชนได้ทราบ และสร้างความเชื่อมั่นในการคุ้มครองผู้บริโภค

๒ เพิ่มความครอบคลุมคลินิกทันตกรรม ในการเข้าร่วมระบบกำจัดขยะติดเชื้อ ของกรุงเทพมหานคร โดยสมัครใจ เพราะ ได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่าน หน่วยงานกรุงเทพมหานคร

๓.เป็นฐานข้อมูล ในการพัฒนาให้ก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ และ ทันตกรรมเพื่อความสวยงาม

เป้าหมาย

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ระดับ
1.คลินิกทันตกรรมของเอกชน ที่ได้รับการอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานครได้รับการสอบถาม	ความครอบคลุมของการสอบถามและแสดงหลักฐานการตั้งสถานพยาบาล	ร้อยละ ๑๐๐
2.คลินิกทันตกรรม เข้าร่วมในระบบกำจัดขยะติดเชื้อของ สำนักสิ่งแวดล้อม เพื่อรับตราสัญลักษณ์คลินิกทันตกรรม มาตรฐานกรุงเทพมหานคร	เพิ่มความครอบคลุมของคลินิกทันตกรรมเอกชน ในการร่วมในระบบกำจัดขยะติดเชื้อของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ ๙๗

กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การที่ตราสัญลักษณ์ คลินิกทันตกรรม มาตรฐานกรุงเทพมหานคร จะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบดังต่อไปนี้คือ

๑.ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เห็นความสำคัญของโครงการฯ และ สนับสนุนให้เป็นโครงการต่อเนื่องในระยะยาว ตั้งแต่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนัก รวมถึง ผู้อำนวยการเขตพื้นที่ ในการดำเนินโครงการ

๒.การประชาสัมพันธ์ ทำให้คลินิกทันตกรรม และประชาชน ทราบถึงโครงการฯ จะกระตุ้นให้คลินิกทันตกรรม เข้าร่วมโครงการได้ง่ายขึ้น

๓.เจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขต เข้าไปติดต่อกับคลินิก มีการเข้าถึงในเชิงบวก (positive approach) เนื่องจากหัวใจสำคัญของโครงการฯคือคลินิกทันตกรรมเข้าร่วมให้ได้มากที่สุด โดยเน้นให้คลินิกเข้าใจถึงผลการประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ที่คลินิก จะได้มากกว่า ค่าใช้จ่ายจากการกำจัดขยะ อีกทั้งการกำจัดขยะติดเชื้อ จะเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

การกำหนดนิยามศัพท์

๑.ตราสัญลักษณ์ (Brand) สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (American Marketing Association /AMA.)ได้ให้นิยามสำหรับ แบนด์ ไว้ดังนี้

“A name, term, sign, symbol, or design, or a combination of them, intended to identify the good or service of one seller or group of sellers and to differentiate them from those of competitors”

แบนด์ ก็คือ ชื่อ สัญลักษณ์ รูปแบบ ดีไซน์ หรือการสื่อสารอะไรก็ได้แล้วแต่ที่สร้างขึ้นมาเพื่อระบุสินค้าหรือบริการนั้นเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง นั่นเอง

๒. “คลินิก” ในโครงการนี้ หมายถึง คลินิกทางทันตกรรม อันเป็นสถานพยาบาล ที่ขึ้นทะเบียนกับ สำนักงานสาธารณสุข และการประกอบโรคศิลปะ ในปัจจุบัน

วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder)

โครงการนี้เป็นการตรวจประเมิน กระบวนการ(Process) แตกต่างจาก การตรวจประเมินของสำนักงานสาธารณสุขและการประกอบโรคศิลปะที่เน้นการตรวจก่อนการเปิดดำเนินการ (Input) โดยเบื้องต้นคือการทำงานภายใต้กรอบที่อำนาจกฎหมาย เอื้อประโยชน์ให้สามารถกระทำได้

ในการตรวจประเมินกระบวนการและมอบตราคลินิกทันตกรรมมาตรฐาน กทม.ให้กับคลินิกในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่ผ่านการขึ้นทะเบียนถูกต้องจาก สำนักงานสาธารณสุขและการประกอบโรคศิลปะ โดยมีเงื่อนไขเพียงข้อเดียวคือ คลินิกทันตกรรมมีการจัดการขยะติดเชื้อ ตามที่สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดไว้ และการมอบตราสัญลักษณ์เป็นไปเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้เกี่ยวข้อง	ข้อดี	ข้อเสีย
คลินิกเอกชน	-คลินิ ก จะ อยู่ ใน ก ลุ่ม ที่ ได้ ร ับ ก า ร ประชาสัมพันธ์จากกรุงเทพมหานคร -ภาพลักษณ์ของคลินิก มีความน่าเชื่อถือจาก การรับรองจาก กรุงเทพมหานคร -เป็นตัวเลือกที่ประชาชนจะพิจารณาก่อนรับ บริการ	-คลินิกจะมีค่าใช้จ่ายจากการกำจัด ขยะกับสำนักสิ่งแวดล้อม
ประชาชนผู้รับบริการ	-ได้รับการคุ้มครองผู้บริโภค	
กรุงเทพมหานคร	-เป็นหน่วยงานกลางในการจัดมาตรฐาน	-มีภาระงานเพิ่มขึ้น
บริษัทนำเที่ยว(อนาคต)	-ได้เครือข่ายที่เป็นคู่ธุรกิจ	

ระยะเวลาดำเนินงาน

โครงการนี้ เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ – กันยายน ๒๕๖๐

งบประมาณ

ขอจัดสรรงบประมาณประจำปี ๒๕๕๙ จำนวน ๔,๐๐๐,๐๐๐.- บาท (สี่ล้านบาทถ้วน)

แผนปฏิบัติการ

[illegible]

๓.๒ เตรียมความพร้อม ด้านข้อมูล และ ประสานงานด้านต่างๆ		↔											สำนักอนามัย และสำนัก สิ่งแวดล้อม
๔.ทีมตราสัญลักษณ์ ๔.๑ การออกแบบตรา สัญลักษณ์ ๔.๒ สรุปรูปแบบที่ให้ เหมาะสมกับการใช้งาน แจ้งทีมประชาสัมพันธ์ ๔.๓ ดำเนินการจัดซื้อ/ จัดจ้าง		↔	↔										ทีมตรา สัญลักษณ์ -กองทันต สาธารณสุข -สำนัก สิ่งแวดล้อม -กอง ประชาสัมพันธ์
๕.การวางแผนทางใน การปฏิบัติงาน		↔											สำนักอนามัย สำนัก สิ่งแวดล้อม และผู้แทน จากสำนักงาน เขต
๖.ทีมนักวิชาการ สุขภาพสิ่งแวดล้อม ๖.๑ประชุมเตรียม ความพร้อมของทีม นักวิชาการจาก สำนักงานเขต ๖.๒พิธีเปิดดำเนินการ ลงพื้นที่พร้อมกัน		↔					↔						สำนักอนามัย กองทันต สาธารณสุข สำนักงาน สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และสำนักงาน เขต กองประชาสัมพันธ์
๗.ทีมประชาสัมพันธ์ ๗.๑ เตรียมความพร้อม ทีมประชาสัมพันธ์ ๗.๒กำหนดรูปแบบการ ประชาสัมพันธ์ ทุกแบบ		↔											ทีมประชาสัมพันธ์ -กองทันต สาธารณสุข -สำนักงาน สุขภาพ สิ่งแวดล้อม

๗.๓ แดงขาวเปิดโครงการ			↔								-กองประชาสัมพันธ์
๗.๔ ประชาสัมพันธ์ทุกสื่ออย่างต่อเนื่อง				↔							
๗.๕ เปิดแดลงข่าวเมื่อได้ข้อมูล ครบถ้วนจากข้อ ๘.๓ เพื่อเปิดรณรงค์ คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน กรุงเทพมหานคร 2560 ผู้บริหารกทม. ประชุม แดลงข่าวร่วมกับ ทันตแพทย์เอกชน เจ้าของสถานพยาบาล ทันตแพทยสภา						↔					
๗.๖ ประชาสัมพันธ์ทุกสื่อให้ประชาชนได้ทราบ และรับรู้ถึงช่องทางที่จะสืบค้นข้อมูลในทุกช่องทาง									←→		
๘.ทีมพัฒนาข้อมูล ๘.๑เตรียมข้อมูลที่ต้องการเพิ่มจากคลินิก										←→	กองทันตสาธารณสุข
๘.๒ประชุมผู้เชี่ยวชาญเพื่อสรุปข้อมูลที่ควรเพิ่มเติม								←→			กองทันตสาธารณสุข
๘.๓ นำข้อมูลที่ได้จากคลินิก มารวบรวมในฐานข้อมูล									←→		กองทันตสาธารณสุข สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและสำนักงานเขต
๙. สรุปโครงการ ฯ										←→	สำนักอนามัย

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น	การจัดการหรือควบคุมความเสี่ยง
ไม่ได้รับความสนใจจากผู้บริหารระดับสูง	หากมีการอธิบายถึงความง่าย และได้ผลดี รวมถึงประโยชน์ที่จะตกกับประชาชน และ ความสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ของ กรุงเทพมหานคร ๒๕๗๕ ถึง ๔ ประการ ในการทำโครงการฯ นี้ น่าจะได้รับความสนใจ
การไม่ได้รับความร่วมมือจากสำนักสิ่งแวดล้อม	การทำโครงการนี้ จะมีประโยชน์แก่สำนักสิ่งแวดล้อม ถึง ๒ ประการ คือ (วิสัยทัศน์ เมืองปลอดภัย /ประสิทธิภาพ) ๑.เพิ่มความครอบคลุมของการกำจัดขยะติดเชื้อในกรุงเทพมหานคร และ ๒.สำนักสิ่งแวดล้อม สามารถเก็บค่าขยะติดเชื้อได้มากขึ้น เป็นรายรับของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารของสำนักสิ่งแวดล้อม ย่อมเห็นความสำคัญ ๓.สำนักสิ่งแวดล้อม ขอข้อมูลจาก สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ เพื่อบริหารจัดการขยะติดเชื้อในสถานพยาบาล
การไม่ได้ให้ความสำคัญจากสำนักอนามัย เนื่องจาก ภาระตกกับสำนักอนามัย และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขต แต่ รายรับ เป็นของสำนักสิ่งแวดล้อม	๑.เสนอโครงการให้มีผู้บริหารระดับสูงกว่าสำนัก เป็นที่ปรึกษา โดยทำงานร่วมกันของ สำนักอนามัย สำนักงานเขตทุกแห่ง และสำนักสิ่งแวดล้อม มี สำนักอนามัย เป็นเจ้าภาพหลักของโครงการฯ เป็นการทำให้โครงการร่วมกันของ สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขต เป็นหลัก และกองทันตสาธารณสุข เป็นผู้สนับสนุน ๒.สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม จะเป็นผู้ร่วมลงนามในตราสัญลักษณ์ ร่วมกับปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักอนามัย ผู้อำนวยการสำนักสิ่งแวดล้อม ๓.กองทันตสาธารณสุข สามารถนำมาเป็นข้อมูลนำเข้าในการพัฒนาการดำเนินการจัดการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุข ๔.โอกาสที่ สำนักอนามัย จะขยายกรอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ในด้านสุขภาพช่องปาก
การไม่ยอมรับจากสถานพยาบาล	การอธิบายถึงข้อดี และ ผลที่ได้เนื่องจากจะเป็นการกำหนดตำแหน่ง (positioning)ความน่าเชื่อถือของคลินิก ผ่านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างมืออาชีพ ของ กรุงเทพมหานคร คลินิกจะเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป
การเพิ่มงานให้กับเจ้าหน้าที่ ฝ่ายสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานเขต	๑.เป็นโครงการฯ ที่มีที่ปรึกษาเป็นผู้บริหารระดับสูงกว่าสำนัก โดยร่วมกันของสำนักอนามัย ร่วมกับ สำนักสิ่งแวดล้อม และสำนักงานเขตทุกแห่ง ๒.การกระจายงานไปสู่แต่ละเขต ความรับผิดชอบน่าจะอยู่ในปริมาณที่ไม่มากนัก เมื่อเทียบกับ ผลของความครอบคลุมในการกำจัดขยะติดเชื้อตามระบบ อันเนื่องจากการทำโครงการฯ ๓.การจัดอบรมชี้แจง ให้กับ นักวิชาการสุขาภิบาล ผู้มีอำนาจตามกฎหมาย

	๔.จัดให้เจ้าหน้าที่ได้รับผลตอบแทนตามจำนวน คลินิกที่เข้าร่วมโครงการ โดยหากความครอบคลุมครบ ร้อยละร้อยละ มีผลตอบแทนพิเศษ เนื่องจาก ต้องใช้ความสามารถในการเจรจาและการจูงใจสูง
การไม่ได้รับการสนับสนุน ในส่วนประชาสัมพันธ์ของโครงการ	๑.เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ มากกว่า สำนักสิ่งแวดล้อมและ สำนักอนามัย ในการมอบตราสัญลักษณ์หรือใบประกาศ สมควรให้ผู้มอบรางวัลนี้คือ ผู้บริหารระดับสูง ของ กรุงเทพมหานคร คือ ผู้ว่าราชการ หรือ ปลัดกรุงเทพมหานคร ๒.เมื่อโครงการแล้วเสร็จ กองประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการทราบ รู้จัก ตระหนักในตราสัญลักษณ์ อันจะสร้างความเชื่อถือให้กับประชาชน และคลินิกที่เข้าร่วมกับโครงการฯ ซึ่งจะทำให้การทำงานง่ายขึ้นในปีต่อไป
โครงการฯ ได้รับการสนับสนุนเพียง 1 ปี และไม่มีการต่อเนื่อง ทำให้ไม่เกิดความเชื่อมั่นต่อตรา สัญลักษณ์	๑.จัดให้มีการประชุมขององค์กรเอกชน ที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค เช่น สื่อหนังสือ สื่อวิทยุ องค์กรทางสิ่งแวดล้อม เข้าเป็นที่ปรึกษา (ประชาชนมีส่วนร่วมดูแลตนเอง) ๒.จัดการประชุม รับฟังความเห็นจากสาธารณะ และคณะทันตแพทยศาสตร์ ในการพัฒนาโครงการ ต่อไป ๓.ถ้าโครงการประสบความสำเร็จ การลงทุนในปีที่ ๒ ใช้งบประมาณน้อยกว่าปีแรก มาก ผู้บริหารย่อมมีวิสัยทัศน์ ที่ทราบว่า ประชาชนได้รับประโยชน์ /กรุงเทพมหานคร มีรายรับจากการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ / สามารถยกระดับโครงการให้ไปสู่ Medical Hub ๔.หากทำต่อเนื่อง ผู้บริหารไม่มีความจำเป็นต้องตอบคำถามเรื่องความพร้อมของการกระจายอำนาจ Action speak louder than words.
ข้อมูลที่ขอจากคลินิก มีปริมาณมาก หรือน้อยเกินไป	๑. เชิญให้สถาบันการศึกษาทางทันตแพทย์ เช่น สถาบันทันตกรรม , คณะทันตแพทยศาสตร์ และ ทันตแพทย์สมาคม เป็นผู้ให้ความเห็น ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับประเมินความสามารถของคลินิก ๒.ตั้งคณะกรรมการทางวิชาการ เพื่อปรึกษา แบบ Focus Group เพื่อปรับให้เหมาะสม ก่อนนำไปดำเนินการ ๓.ในข้อมูลที่ขอ ควรมี E-mail address หรือ ช่องทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปรับปรุงหรือ ขอข้อมูลเพิ่มเติม

การประเมินผล /ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ผลผลิต (Output)

๑.๑ จำนวนร้อยละ ๙๕ของ คลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมโครงการฯ

๑.๒ รายได้ของสำนักสิ่งแวดล้อมที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น จากคลินิกมีความครอบคลุม ร้อยละ 95

๒. ผลลัพธ์ (Outcome)

๒.๑ ประชาชนได้รับทราบถึงการมีอยู่ของตราสัญลักษณ์ คลินิกทันตกรรมมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

๑.โครงการนี้ เป็นโครงการในลักษณะที่ต้องอาศัยความร่วมมือข้ามหน่วยงาน โดยหลักคือสำนักงานสุขภาพสิ่งแวดล้อม ที่ทำงานหนักที่สุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตฯ แต่ผลงานกลับตกกับสำนักสิ่งแวดล้อมที่มีรายรับเพิ่มขึ้น โดยปกติโครงการในลักษณะนี้ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ แต่สำหรับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มองเห็นความสำเร็จในภาพรวม มากกว่าความสำเร็จแต่ละส่วนเล็กๆ มองเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม เพื่อความสำเร็จของส่วนรวม จึงจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้จริง

๒.โครงการนี้ เมื่อทำต่อเนื่องจนสามารถ เพิ่มมาตรฐานของคลินิกทันตกรรม ในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้สูงกว่ามาตรฐานของสำนักงานสถานพยาบาลและประกอบโรคศิลป์ นอกจากประโยชน์จะตกแก่ประชาชนกรุงเทพมหานครแล้ว โครงการนี้จะเป็นโครงการที่ปึกหมุด เป็นเครื่องยืนยันถึงความพร้อมต่อการกระจายอำนาจของกรุงเทพมหานคร

๓.โครงการนี้ หากพัฒนาไปสู่ การเป็น Medical Hub ศูนย์กลางของบริการทันตกรรมเพื่อความสวยงามได้ จะขยายโอกาสสู่การบริการทางเวชกรรม และอาจเป็นต้นแบบของจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ ภูเก็ต พัทธยา ฯลฯ ได้ต่อไป รายได้ที่ประเทศได้รับ คือโอกาสที่จะพัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด

๔.มาตรฐานทางคลินิกทันตกรรม ต้องอาศัยความร่วมมือทางวิชาการของ อาจารย์ทันตแพทย์จากหลายสถาบัน การปรับมาตรฐานให้สูงขึ้น ต้องมีวิชาการรองรับ และเป็นประเด็นที่ทำนาย ซึ่งประโยชน์ตกแก่ประชาชน

-คำวิพากษ์จากอาจารย์ผู้ฟังการนำเสนอ

- 1.งบประมาณไม่ได้แจกแจง ในการนำเสนอควรแจกแจงให้ผู้บริหารที่มีอำนาจอนุมัติโครงการทราบ
- 2.ขาดรายละเอียดมาตรฐานทางทันตกรรม
- 3.หากนำโครงการไปปฏิบัติจริงควรดึง สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ เข้ามาร่วมในโครงการฯ จะทำให้โครงการมีความสมบูรณ์ ปัจจุบัน สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ได้จ้างเอกชนในการประเมิน
- 4.ขอบเขตของกฎหมาย ที่ไม่ได้ให้อำนาจกรุงเทพมหานคร ในการทำงาน เป็นจุดอ่อนโครงการ
- 5.ควรมีส่วนที่พัฒนา คลินิกทันตกรรม ใน ศูนย์บริการสาธารณสุข ด้วย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นายสุภร ฉัตรไชยาฤกษ์

วุฒิการศึกษา

๒๕๓๖ ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๒๕๔๓ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์รับราชการ

๒๕๓๖ เริ่มรับราชการที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก

๒๕๓๘ หัวหน้าฝ่ายทันตสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดตาก

๒๕๔๗ ย้ายมาประจำตำแหน่งทันตแพทย์ชำนาญการ

กองทันตสาธารณสุข สำนักอนามัย

ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ถึงปัจจุบัน

ประสบการณ์ด้านวิชาการ

๒๕๓๘-๒๕๔๗ อาจารย์พิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยนเรศวร

จังหวัดพิษณุโลก

๒๕๕๓ อาจารย์พิเศษ ผู้ดูแลหลักสูตรส่วนทันตสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยรังสิต

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าคลินิกทันตกรรมบริการ

ชั้น ๑ ตึกโยธา ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๒ ดินแดง