

ผลงานจากการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
(Continuous Quality Improvement : CQI)

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา :

การพัฒนาระบบให้คำปรึกษาทางทันตกรรมผ่าน “Line official account: ห้องฟัน รพ.ป่าพะยอม”

2. คำสำคัญ : ระบบบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry), ความพึงพอใจ, Line official account

3. สรุปผลงานโดยย่อ :

ปรับปรุงระบบบริการทันตกรรมผ่าน “Line OA: ห้องฟัน รพ.ป่าพะยอม” โดยเพิ่มเมนูการให้บริการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ตั้งค่าการตอบกลับด้วยข้อความอัตโนมัติในช่วงนอกเวลาราชการ แจ้งข่าวการเปิดบริการผ่านข้อความบรอดแคสต์ และทำสื่อแนะนำวิธีการใช้งาน ทำให้เกิดผลลัพธ์คือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบบริการเดิม ปรับปรุงครั้งที่ 1 และปรับปรุงครั้งที่ 2 คิดเป็น ร้อยละ 87.50, 89.58 และ 99.50 ตามลำดับ

4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร : กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลป่าพะยอม

5. สมาชิกทีม :

- | | |
|--------------------------|--|
| 1) นางสาวพันธิณี มากแก้ว | ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ |
| 2) นางปัทมา ทองปั้นแด | ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ |
| 3) นางสาวขวัญดาว เต็มราม | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน |
| 4) นางเรวดี วุ่นบัว | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน |
| 5) นางนิตยา พวงพาว | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน |

6. เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบบริการทันตกรรมผ่าน “Line official account: ห้องฟัน รพ.ป่าพะยอม” มากกว่าร้อยละ 90

7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้คลินิกทันตกรรมไม่สามารถเปิดบริการได้ตามปกติ โดยรับเฉพาะผู้ป่วยที่มีภาวะเร่งด่วนและฉุกเฉิน ส่งผลให้ผู้ป่วยบางส่วนที่ต้องการปรึกษาทันตแพทย์ ไม่ได้รับการตรวจและรักษาตามความเหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตประจำวันของผู้ป่วย จึงมีการนำระบบบริการทันตกรรมทางไกล (Teledentistry) มาใช้สำหรับบริการด้านสุขภาพช่องปากแก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอป่าพะยอม โดยเริ่มจากเปิดให้บริการปรึกษากับทันตแพทย์ผ่าน Line OA พบว่ามีข้อจำกัดของการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ในแง่ขาดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร โดยยังไม่เปิดบริการนอกเวลาราชการ สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากผู้รับบริการบางส่วนต้องการซักถามในช่วงนอกเวลาราชการ และผู้ให้บริการยังขาดทักษะและประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ ดังนั้นจึงมีการพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน ได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน

8. การเปลี่ยนแปลง :

▶ ปรับปรุงระบบบริการของ Line OA ครั้งที่ 1 ดังนี้

1) เพิ่มเมนูบริการต่างๆ ด้านล่าง เพื่อให้ผู้รับบริการกดเลือกบริการที่ต้องการ โดยแต่ละเมนูจะมีข้อมูลเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

2) ตั้งค่าการตอบกลับข้อความ เป็น 2 รูปแบบ คือ

- ช่วงเวลาราชการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.00 น. เปิดเป็นโหมดแชท โดยทันตแพทย์จะตอบกลับด้วยตนเอง

- ช่วงนอกเวลาราชการ เสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดราชการ เปิดเป็นโหมดบอต โดยใช้การตอบกลับด้วยข้อความอัตโนมัติ (Auto-response messages)

3) ตั้งค่าข้อความตอบกลับ (Quick replies) โดยเป็นข้อความที่ใช้อยู่ ทำให้ตอบข้อความได้รวดเร็วขึ้น เช่น คำถามที่ใช้เพื่อซักประวัติอาการต่างๆ

4) แจ้งข่าวการเปิดบริการทันตกรรมในแต่ละช่วงเวลาผ่านทางข้อความบรอดแคสต์ (Broadcast) ทำให้ผู้รับบริการทุกคนได้รับข้อความการเปิดบริการโดยทันที

▶ ปรับปรุงระบบบริการของ Line OA ครั้งที่ 2 ดังนี้

1) ทำสื่อแนะนำวิธีการใช้งาน Line OA ประกอบด้วยหัวข้อ ได้แก่ การสมัครเป็นเพื่อนกับไลน์ “ห้องฟัน รพ.ป่าพะยอม, การใช้งานปุ่มเมนูบริการต่างๆ และการตอบกลับข้อความในแต่ละช่วงเวลา” เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการใช้งาน และสามารถแนะนำระบบนี้ให้คนอื่นๆ ได้ ช่วยเพิ่มจำนวนผู้ใช้งาน

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

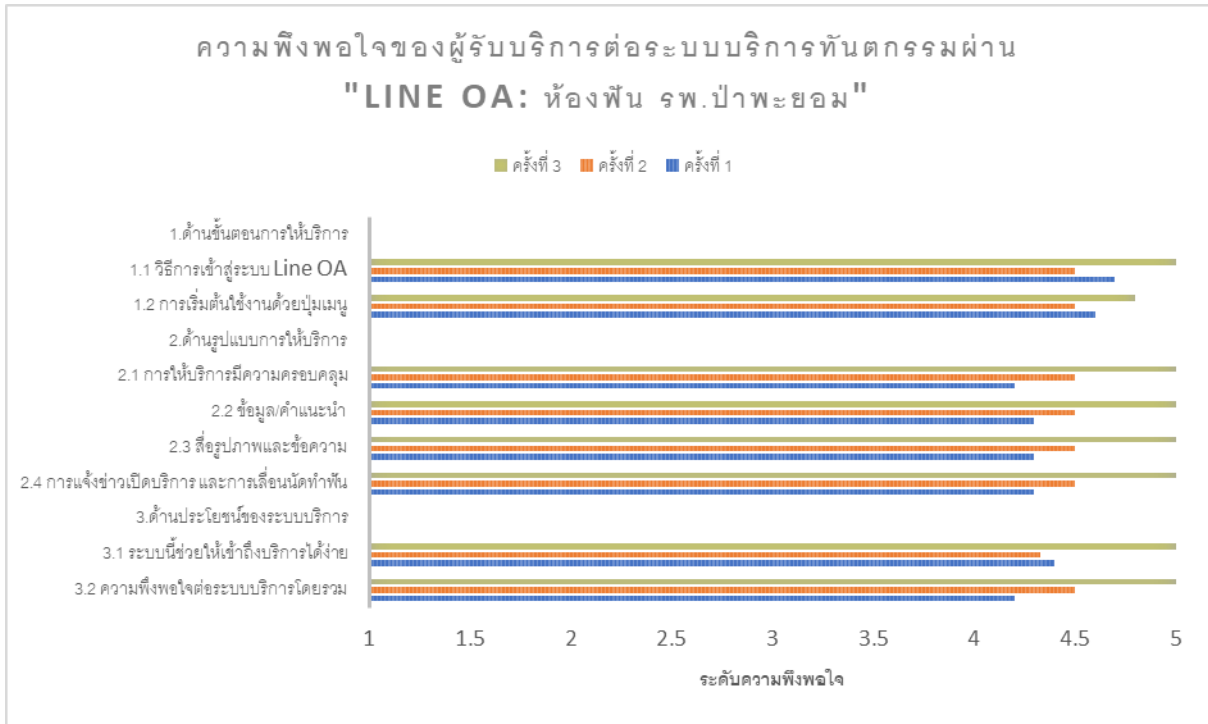
- การวัดผล : ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการทันตกรรมผ่าน “Line OA: ห้องฟัน รพ.ป่าพะยอม” จัดทำในรูปแบบ Google form จำนวน 3 ครั้ง แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านรูปแบบการให้บริการ และ 3) ด้านประโยชน์ของระบบบริการ

- ผลของการเปลี่ยนแปลง :

ครั้งที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน ระดับความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 87.50

ครั้งที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 คน ระดับความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 89.58

ครั้งที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน ระดับความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 99.50



รูป 1 กราฟแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการทันตกรรมผ่าน “Line OA: ห้องฟัน รพ.ป่าพะยอม”

10. บทเรียนที่ได้รับ :

- ระบบบริการทันตกรรมผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำได้สะดวกรวดเร็ว และช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลสุขภาพช่องปากที่เหมาะสมตามสถานการณ์
- เนื่องจากเป็นระยะแรกของการใช้งาน และช่วงเวลาในการประเมินน้อยเกินไป ทำให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่าเป้าหมาย จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการประเมินในครั้งต่อไป เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น
- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้งานของระบบเทคโนโลยีนั้น เพื่อให้เกิดระบบบริการที่มีประโยชน์และคุ้มค่า
- ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้งานระบบบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

11. การติดต่อกับทีมงาน :

นางสาวพันธณี มากแก้ว กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลป่าพะยอม
E-mail: pantanee.m@gmail.com