

๑. ชื่อผลงาน การพัฒนาระบบนัดผู้ป่วยคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลป่าพะยอม

๒. ชื่อผู้จัดทำ

นางปัทมา ทองปันแต	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
นางสาวพันธินี มากแก้ว	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ
นางสาวขวัญดาว เต็มราม	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
นางเรวดี วุ่นบัว	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
นางนิตยา พวงพวา	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

๓. ที่มาของโอกาสพัฒนา

ระบบนัดผู้ป่วยของคลินิกทันตกรรมเป็นอุบัติการณ์ที่พบบ่อยที่สุดในปี ๒๕๖๓ จากการวิเคราะห์พบปัญหาเรื่องการประสานงานระหว่างทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และเจ้าหน้าที่ซีกประวัติและบันทึกข้อมูล ทั้งการนัดปกติและการเลื่อนนัด ทำให้ผู้ป่วยมาผิดนัด ไม่มาตามนัด นัดซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นปัญหาในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องความสะดวกในการใช้งานสมุดนัด

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

๕. สรุปผลงานโดยย่อ

จากการพัฒนาระบบนัดผู้ป่วยของคลินิกทันตกรรมโดยการใช้ตารางนัดในโปรแกรม Google sheet ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจสูงขึ้นในด้านลักษณะการใช้งาน รูปแบบตาราง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ความปลอดภัยของข้อมูล และความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบนัด โดยความพึงพอใจต่อระบบนัดแบบเดิม การพัฒนาครั้งที่ ๑ และการพัฒนาครั้งที่ ๒ เท่ากับร้อยละ ๖๓.๖๐, ๘๖.๒๐ และ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ

๖. เป้าหมาย

เพื่อพัฒนาระบบนัดผู้ป่วยของคลินิกทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพและสะดวกในการใช้งาน

๗. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

ระบบนัดผู้ป่วยแบบเก่า (รูปภาพที่ ๑) ใช้วิธีการบันทึกลงในสมุดด้วยลายมือ พบปัญหาคือ ลายมืออ่านยาก มีพื้นที่จำกัด แกะไขข้อมูลยากและไม่เป็นระเบียบ สมุดนัดของทันตแพทย์และทันตภิบาลแยกเล่มกัน การนัดต้องดูทั้งสองเล่มเพื่อไม่ให้เวลาซ้ำซ้อนกัน และระบบเดิมเจ้าหน้าที่ซีกประวัติจะลงวันนัดในสมุด บางครั้งการนัดไม่ตรงความต้องการของทันตแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจเลือกวันนัดได้

๘. การเปลี่ยนแปลง

- การพัฒนาครั้งที่ ๑ (เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) : พัฒนาระบบนัดผู้ป่วย โดยใช้ตารางนัดในโปรแกรม Google sheets (รูปภาพที่ ๒) เป็นการเก็บบันทึกข้อมูลแบบออนไลน์ บุคลากรสามารถเข้าใช้งานพร้อมกันได้

- การพัฒนาครั้งที่ ๒ (เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) : พัฒนารูปแบบตารางนัดเพิ่มเติม (รูปภาพที่ ๓) ได้แก้ไขใส่หน้าทำงานของทันตแพทย์แต่ละคน และเพิ่มสัญลักษณ์ที่ด้านบนตาราง เพื่อบอกความหมายของแถบสี นอกจากนี้พัฒนาด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยการส่งออกข้อมูลจาก Google sheets มาเก็บสำรองไว้ในคอมพิวเตอร์

๙. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

- การวัดผลใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายในกลุ่มงานทันตกรรม โดยแบ่งเป็น ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ลักษณะการใช้งาน ประกอบด้วย ขั้นตอนการใช้งาน การตรวจดูข้อมูลการนัดผู้ป่วย การแก้ไขข้อมูล กรณีเลื่อนนัดผู้ป่วย/ผู้ป่วยโทรมาเลื่อนนัด และความสะดวกในการใช้งาน

๒) รูปแบบตารางนัด

๓) ระยะเวลาที่ใช้ในการทำนัดผู้ป่วยแต่ละราย

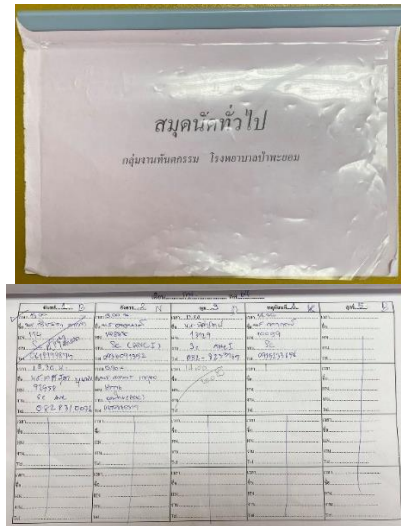
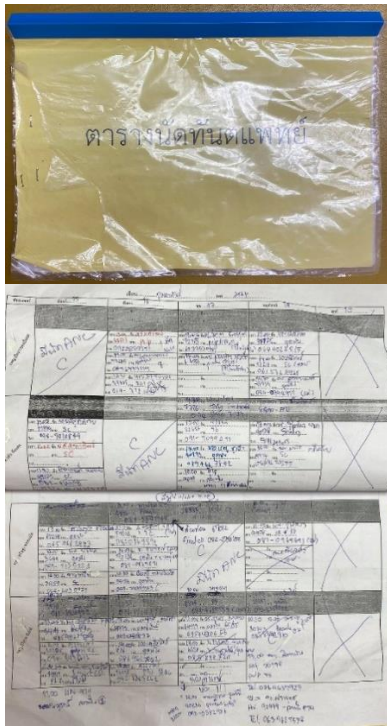
๔) ความปลอดภัยของข้อมูล

๕) ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบนัด

- จากการประเมินพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบนัดแบบเดิม การพัฒนาครั้งที่ ๑ และการพัฒนาครั้งที่ ๒ ร้อยละ ๖๓.๖๐, ๘๖.๒๐ และ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ การพัฒนาระบบนัดทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างมากในทุกด้านเมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม และการพัฒนาครั้งที่ ๒ มีการเพิ่มรูปแบบตารางและการสำรองข้อมูล พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงขึ้นเล็กน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาครั้งที่ ๑ ดังแสดงในตารางที่ ๑ และกราฟที่ ๑

๑๐. บทเรียนที่ได้รับ

๑) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกให้แก่ระบบบริการของหน่วยงาน



รูปภาพที่ ๑ ระบบนัดแบบเดิม ประกอบด้วยสมุดนัด ๒ เล่ม ได้แก่ สมุดนัดของทันตแพทย์ และสมุดนัดทั่วไป

วัน	8 ก.พ. วันจันทร์	9 ก.พ. วันอังคาร	10 ก.พ. วันพุธ	11 ก.พ. วันพฤหัสบดี	12 ก.พ. วันศุกร์
9:00 น.					
10:00 น.	ช.พ.อ. 4965	อ.อ. 8194			
11:00 น.	พ.อ. 082-658718	อ.อ. 082-810968			
13:00 น.	อ.อ. 7664	อ.อ. 87045	อ.อ. 30422		
14:00 น.	พ.อ. 098-037781	อ.อ. 089-199412	อ.อ. 096-2881935		
14:30 น.		อ.อ. 4970	อ.อ. 095-672377		

รูปภาพที่ ๒ การพัฒนาครั้งที่ ๑ โดยการนำตารางนัดใน Google sheet

วัน	29 มี.ค. วันจันทร์	30 มี.ค. วันอังคาร	31 มี.ค. วันพุธ	1 เม.ย. วันพฤหัสบดี
9:00 น.	อ.อ. 4965	อ.อ. 8194	อ.อ. 30422	อ.อ. 4954
10:00 น.				อ.อ. 089-9779970
11:00 น.				
13:00 น.		อ.อ. 8646	อ.อ. 37630	อ.อ. 13833
14:00 น.		อ.อ. 88476	อ.อ. 080-0367528	อ.อ. 065-3744514

รูปภาพที่ ๓ การพัฒนาครั้งที่ ๒ เพิ่มช่องหน้าที่ทำงานของทันตแพทย์ และสัญลักษณ์ด้านบนตาราง

ตารางที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรกลุ่มงานทันตกรรม
ต่อระบบนัดแบบเดิม การพัฒนาครั้งที่ ๑ และการพัฒนาครั้งที่ ๒

ความพึงพอใจ	ทันตแพทย์			ทันตภิบาล			ผู้ช่วยทันตแพทย์			เฉลี่ยรวม		
	ระบบเดิม	พัฒนาครั้งที่ ๑	พัฒนาครั้งที่ ๒	ระบบเดิม	พัฒนาครั้งที่ ๑	พัฒนาครั้งที่ ๒	ระบบเดิม	พัฒนาครั้งที่ ๑	พัฒนาครั้งที่ ๒	ระบบเดิม	พัฒนาครั้งที่ ๑	พัฒนาครั้งที่ ๒
๑ ลักษณะการใช้งาน	๖๖	๘๘	๘๖	๖๓.๗๕	๙๑.๒๕	๙๑.๒๕	๖๘.๗๕	๘๓.๗๕	๙๐.๔๒	๖๖.๑๗	๘๗.๖๗	๘๙.๒๒
๒ รูปแบบ	๕๖	๙๒	๘๔	๗๐	๙๐	๙๐	๗๕	๘๕	๗๕	๖๗	๘๙	๘๓
๓ ระยะเวลา	๖๐	๘๔	๘๔	๕๕	๘๕	๙๕	๖๐	๘๐	๘๖.๖๗	๕๘.๓๓	๘๓	๘๘.๕๖
๔ ความปลอดภัยของข้อมูล	๕๖	๖๔	๘๐	๗๕	๘๕	๘๐	๕๐	๗๘	๗๕	๖๐.๓๓	๗๘	๗๘.๓๓
๕ ความพึงพอใจโดยรวม	๖๐	๘๔	๘๔	๖๕	๙๐	๘๕	๕๕	๘๙.๖๗	๙๐	๖๐	๘๙.๖๗	๘๖.๓๓

กราฟที่ ๑ เปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรกลุ่มงานทันตกรรม
ต่อระบบเดิม การพัฒนาครั้งที่ ๑ และการพัฒนาครั้งที่ ๒

