

ประชุมวิชาการ ทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ครั้งที่ ๗

ฟันดี เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี Healthy Teeth for Quality of Life

๒๑-๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๔ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

พัฒนารูปแบบการให้บริการทันตกรรม ด้วยระบบจองคิวทันตกรรมออนไลน์ Dental Queue Reservation Online (D-QRO)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนสาว อากาศุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย : นางสาวลินดา พรหมกลีกร เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

ผู้พัฒนาโปรแกรม : นายนิพนธ์ เกียนหอม นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ โรงพยาบาลตระการพืชผล



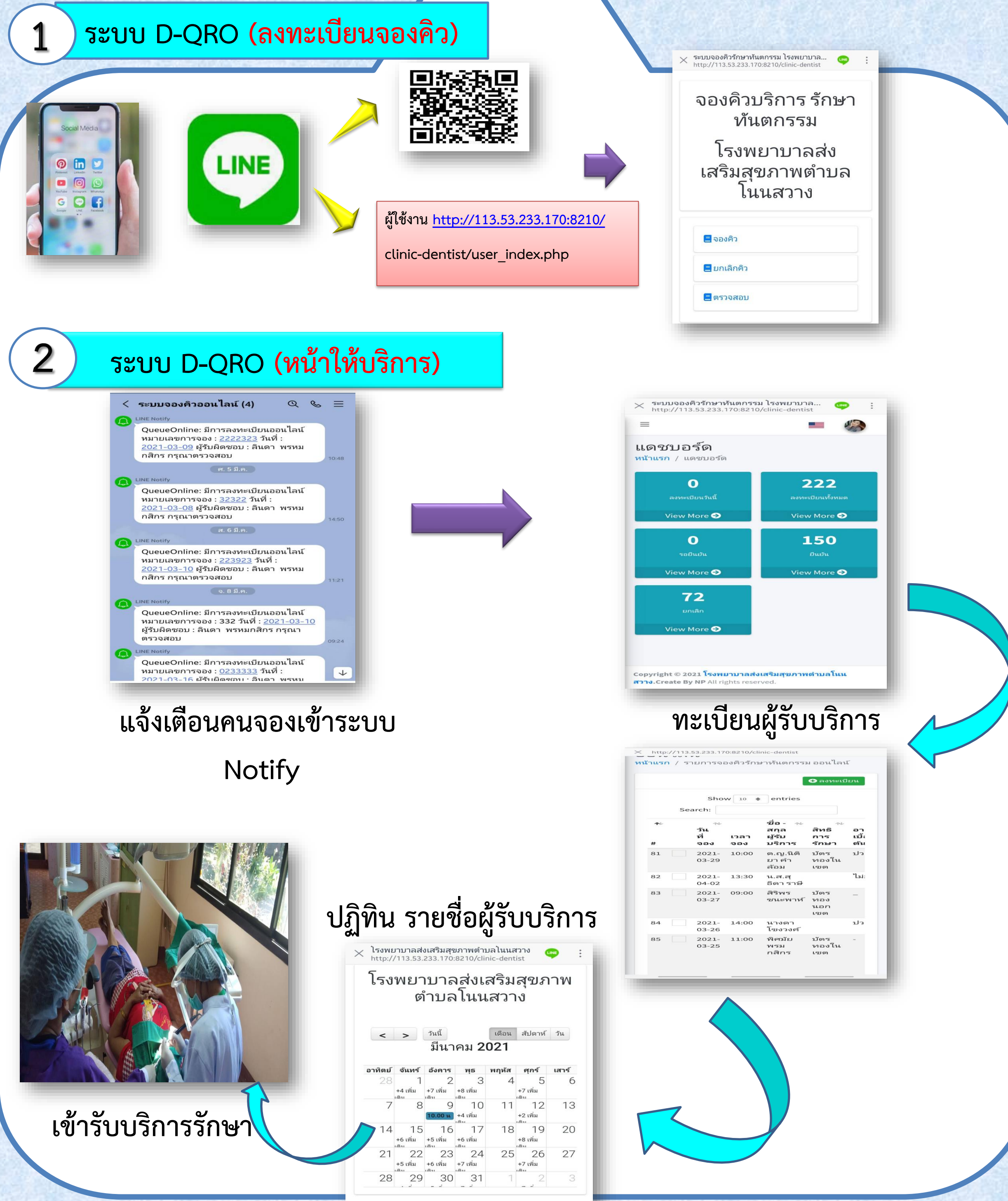
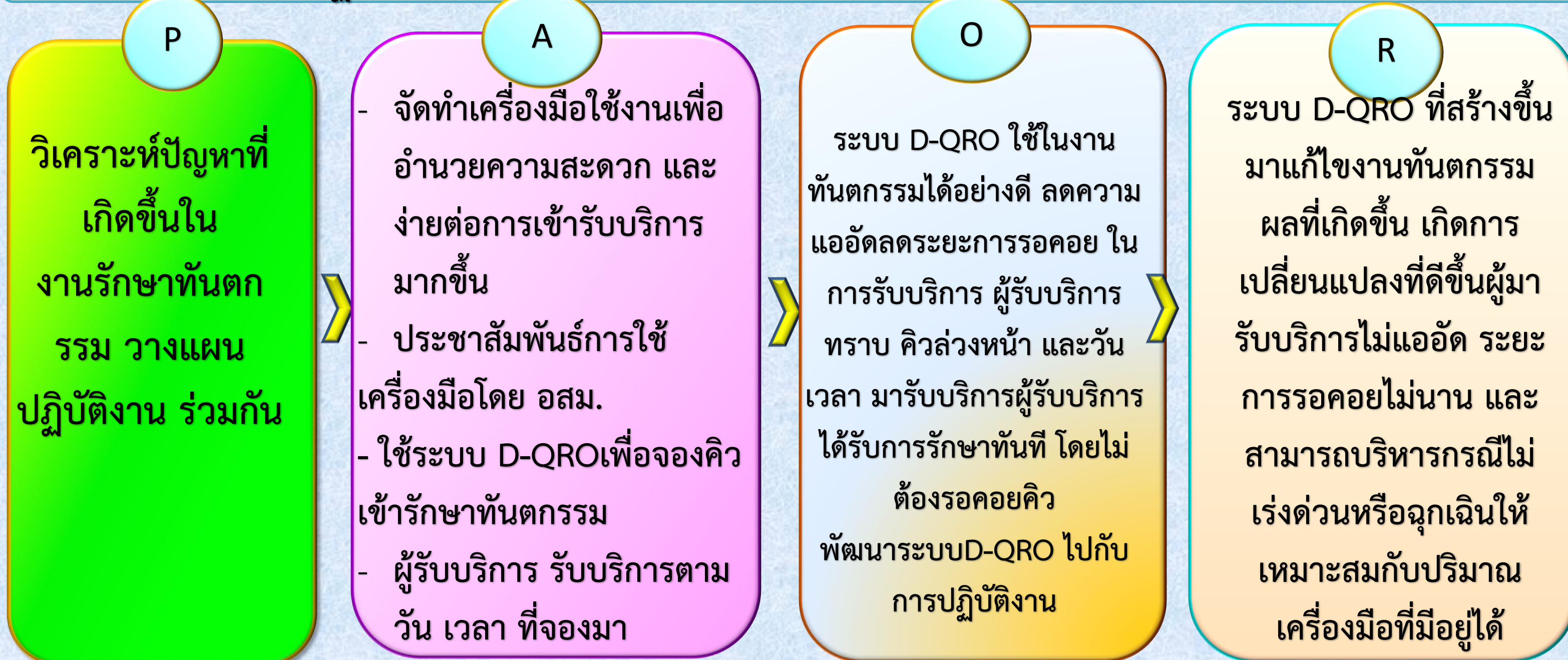
ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งการระบาดครั้งนี้มีผลต่อระบบการให้บริการทางสาธารณสุข มีการแพร่เชื้ออย่างรวดเร็ว มีผลทำให้ผู้รับเชื้อเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ จึงมี นโยบาย การงด รับ บริการบางรายการ ในสถานพยาบาล ลดการแออัด ไม่อยู่รวมกันจำนวนมาก เพื่อลดการแพร่เชื้อ ดังนั้นทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนสาวจึงได้จัดทำระบบจองคิวออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ให้สะดวกขึ้น ลดการเดินทาง การเข้ามาจองคิวในสถานพยาบาล ลดการแออัดในสถานพยาบาล ลดการรอคอยการรักษา และได้รับการรักษาทุกคน ระบบนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการทางทันตกรรมมากขึ้น ในอนาคตระบบนี้ก็สามารถนำมาใช้ได้ในทุกสถานการณ์



- 1 เพื่อพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์ D-QRO ที่มีต้นทุนต่ำใช้ในหน่วยงาน
- 2 เพื่อลดการเดินทางเข้ามาจองคิวในสถานบริการ
- 3 เพื่อลดการรอคอยในการรับบริการทันตกรรม
- 4 เพื่อบริหารจัดการกรณีไม่เร่งด่วนหรือฉุกเฉินให้เหมาะสมกับปริมาณเครื่องมือที่มี
- 5 เพื่อลดการแออัดในการรับบริการทันตกรรม



กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) ตามวงจร PAOR ของ Kemmis และ McTaggart



ด้านที่ 1 การพัฒนาโปรแกรม D-QRO เพื่อลดการเดินทางเข้ามาจองคิวในสถานบริการ ลดการรอคอยในการรับบริการทันตกรรม ลดการแออัดในการรับบริการทันตกรรม และ บริหารจัดการกรณีไม่เร่งด่วนหรือฉุกเฉินให้เหมาะสมกับปริมาณเครื่องมือที่มี

ด้านที่ 2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้รับบริการทันตกรรม

ได้รับข้อมูลข่าวสาร การใช้งาน พบว่าได้รับความร่วมมือจากการประชาสัมพันธ์ ของ อสม. กระจายข้อมูลระบบจองคิวทันตกรรมออนไลน์ ถึงประชาชนทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 92 และผู้เข้ารับบริการรักษาเข้ารับบริการโดยวิธีจองคิวในระบบ ร้อยละ 80

ด้านที่ 3 ความพึงพอใจ

1. ด้านการติดต่อด้วยมือถือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าระดับความพึงพอใจในระดับดี กลุ่มผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับดี คือได้ทราบคิวรักษาทางทันตกรรมและเวลาที่นัดรักษา รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าSD=0.54 และรองลงมาอยู่ในระดับดี คือการเข้าใช้งานในการลงข้อมูลง่าย สะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.41 ค่าSD=0.6

2. ด้านการให้บริการในสถานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับสูงสุด กลุ่มผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือระดับมากที่สุด คือการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าSD=0.5 และรองลงมา ในระดับมากที่สุด ได้รับการตามคิวที่ได้รับแจ้ง ค่าเฉลี่ย 4.53 ค่าSD= 0.68

Six-Block	ก่อนใช้ระบบ ขอด้วยมือถือ	หลังใช้ระบบ ขอด้วยมือถือ
Service Delivery	เดิมทางมารับคิวที่สถานบริการด้วยตนเอง และไปรับบริการในวันเวลา	จองคิวเองได้ทันที สามารถเลือกวัน เวลา ที่สะดวกมาได้ มารับบริการรักษาได้ทันที ตามเวลานัดหมาย
Workforce	ต้องเจ้าหน้าที่มาเขียนคิวด้วยมือ และนัดให้มารับคิวในวันนั้นๆ	คิวจองมา ขึ้นในระบบ D-QRO ผู้มารับบริการมาตามวันเวลาที่จอง
Information	มีการแจ้งคิว เมื่อจากในวงนักร ให้ได้คิวโดยไม่เข้าคิวด้วยตัวเอง ไม่มีความน่าเชื่อถือ	สามารถรับคิวด้วยตนเอง และทราบ วัน เวลา ดังที่แจ้งมาทราบ โดยไม่ต้องเข้าคิว มีความชัดเจนในการรับบริการตามเวลาที่จองมา
Medications	ผู้รับบริการ เข้าคิวในระบบคิว เพราะมีการแจ้งโดยประชาชนเพื่อเข้าคิว ไม่รู้คิวเวลาที่นัดในการเข้ารับบริการ จึงทำให้เกิดความแออัดในการรับบริการ	ลดความแออัดในการรอคิว และลดระยะเวลารอคอย ทราบเวลาที่นัดในการเข้ารับบริการ
Financial	มีค่าใช้จ่ายในการเขียนคิวด้วยมือ ไม่มีความรู้ที่สร้างขึ้น มีการใช้เงิน ค่าใช้จ่ายในการจองคิวด้วยตนเอง โดยไม่ได้มารับบริการทันที	ไม่มีค่าใช้จ่ายในการจองคิวด้วยมือ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาจองคิวด้วยตนเอง
Leadership/Governance	มีความพึงพอใจสูงในการให้บริการผู้ใช้บริการกรณี ไม่ได้รับการรักษาได้ทันที ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ ต่ยงานให้บริการ	สามารถบริหารจัดการการเข้ารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความแออัด ผู้มารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ทันที