

1. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา

1.1 ชื่อภาษาไทย การติดตามการนัดหมายผ่าน LINE@ Application

1.2 ชื่อภาษาอังกฤษ Tracking appointments through the LINE Application of the TEDA4I clinic.

2. ชื่อหน่วยงาน / ทีม คลินิกการพยาบาลเฉพาะทาง TEDA4I

3. ปีที่ดำเนินการ 2561

4. คำสำคัญ : การนัดหมาย, Application LINE, TEDA4I

5. เป้าหมาย :

- เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับบริการนัดหมายสะดวกรวดเร็ว และแม่นยำ
- เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถสอบถามปัญหาหรือแนวทางกระบวนการส่งเสริมพัฒนาการ
- เพื่อให้ผู้ปกครองทราบข่าวสารจากคลินิกส่งเสริมพัฒนาการอย่างทั่วถึง

6. ปัญหาและสาเหตุ :

คลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA 4I จัดตั้งขึ้นเมื่อเดือน ตุลาคม 2558 ให้บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็กตั้งแต่แรกเกิด – 5ปี ให้เด็กที่มีพัฒนาการล่าช้าให้มีพัฒนาการที่สมวัย และให้ความรู้ความเข้าใจและทักษะผู้ปกครองในการส่งเสริมพัฒนาการ สามารถนำไปกระตุ้นพัฒนาการเด็กต่อเองที่บ้านได้ สถิติผู้รับบริการของคลินิกTEDA4I ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 24 คน ปีพ.ศ. 2559 จำนวน 112 คน ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 120 คน ปัจจุบันมีผู้รับบริการ ตั้งแต่ เดือนมกราคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 60 คน จะเห็นได้ว่า มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น แต่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียง 1 คน

สถานการณ์การให้บริการติดตามนัดหมายคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA 4I มีเพียง 2 ช่องทางในการให้บริการ คือ ทางโทรศัพท์และติดต่อที่คลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA4I โดยตรง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 1 คน ส่งผลให้การสอบถาม การนัดหมาย ไม่สามารถให้บริการได้ทันที เนื่องจากเจ้าหน้าที่อยู่ระหว่างให้บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ไม่สามารถรับโทรศัพท์หรือให้คำตอบหรือให้การนัดหมายได้ทางคลินิกส่งเสริมพัฒนาการคลินิก TEDA4I จึงได้พัฒนาการให้บริการติดตามการนัดหมาย เป็น 4ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 กำหนดช่วงเวลาในการให้บริการติดตามการนัดหมาย เวลา 14.00 – 16.00 น. เพื่อไม่ให้รบกวนเวลาฝึกของเด็ก จากการกำหนดเวลาดังกล่าว พบว่า ผู้ปกครองไม่สะดวกรับบริการช่วงเวลานั้นๆ

ระยะที่ 2 การติดต่อผ่าน LINE Application ส่วนตัว พบว่า ผู้ปกครองส่งข้อความมาติดต่อสอบถามเป็นจำนวนมาก ปะปนกับเพื่อนของเจ้าหน้าที่ บางครั้งส่งข้อความในยามวิกาล ส่งผลให้ดูข้อความที่ติดต่อการนัดหมายไม่ทั่วถึง และรบกวนเวลาส่วนตัว

ระยะที่ 3 การติดต่อผ่าน LINE Application กลุ่ม “ผู้ปกครอง คลินิก TEDA4I” พบว่า การนัดหมายในกลุ่มใหญ่ ผู้ปกครองบางท่านส่งข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการหรือให้ข้อมูลที่เป็นความลับ ส่งผลให้รบกวน ผู้ปกครองท่านอื่น

ระยะที่ 4 การติดตามผ่าน LINE@ Application “การติดตามการนัดหมายของคลินิก TEDA4I” เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

- 1) การติดตามการนัดหมายที่สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลได้
- 2) การรักษาความลับของผู้รับบริการ
- 3) การให้บริการที่ไม่รบกวนเวลาส่วนตัว

การทำงานของ LINE@ Application เป็นกลุ่มใหญ่ของผู้รับบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA4I สามารถแจ้งข่าวสารให้แก่สมาชิกได้ทุกคนพร้อมกัน สมาชิกสามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลา เป็นรายบุคคล ไม่ต้องรอติดต่อในวันเวลาราชการ โดยส่งข้อความให้เจ้าหน้าที่ที่ทราบได้ทันที และจะมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเมื่อตรวจสอบระบบการนัดหมายแล้ว เพื่อป้องกันการลืมแจ้งการนัดหมายของผู้ปกครอง ข้อความที่ติดต่อสอบถามจะเป็นความลับและไม่รบกวนสมาชิกท่านอื่น ทั้งนี้ยังให้บริการทางโทรศัพท์แก่ผู้ปกครองที่ยังไม่สามารถเข้าถึง LINE@ Application

7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

7.1 ก่อนแก้ปัญหา

7.1.1 ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนแก้ปัญหา

- 1) ผู้ปกครองสามารถติดต่อสอบถาม ติดต่อนัดหมาย ได้ในวันเวลาราชการ ทั้งทางโทรศัพท์และการติดต่อที่คลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA4I ในวันเวลาราชการ
- 2) เจ้าหน้าที่รับเรื่องและลงบันทึกการนัดหมาย ในสมุดนัดของผู้ปกครอง ในตารางนัดหมายของเจ้าหน้าที่ และในระบบนัดหมายของสถาบันราชานุกูล
- 3) ตรวจสอบความถูกต้องของการนัดหมาย

7.1.2 ประเด็นปัญหา

การให้บริการติดตามการนัดหมาย

บุคลากร

- มีจำนวนบุคลากรน้อย
- บุคลากรอยู่ระหว่างการส่งเสริมพัฒนาการเด็กไม่สามารถให้บริการได้ทันที

วิธีการ

- ลืมจดการนัดหมายที่สื่อสารผ่านโทรศัพท์ หรือการบอกกล่าว

สิ่งแวดล้อม

- การให้บริการจำกัดเวลาราชการ

7.2 วิธีการแก้ปัญหา

ประเด็นปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การให้บริการติดตามการนัดหมายล่าช้า ไม่ครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามปัญหา/ความต้องการของผู้รับบริการ - ประชุมทีมเพื่อหาปัจจัยและวิธีการแก้ไข - ทดลองใช้ LINE@ Application - สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ 	มิ.ย.61-ก.ค.61	- ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วถูกต้อง	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ทดลองใช้บริการนัดหมายผ่าน LINE@ Application.

7.3 ข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการแก้ปัญหา

ตัวแปรที่ศึกษา	เป้าหมาย	ข้อมูลก่อนการแก้ปัญหา	ข้อมูลหลังการแก้ปัญหา	เปรียบเทียบผล (เพิ่มขึ้น/ลดลง/เท่าเดิม)
การติดตามการนัดหมายผ่าน LINE@ Application	ผู้ปกครองได้รับบริการติดตามการนัดหมาย รวดเร็ว แม่นยำ	<ul style="list-style-type: none"> -ไม่สามารถขอนัดวันส่งเสริมพัฒนาการได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ฝึกเด็ก เจ้าหน้าที่ต้องโทรศัพท์ประสานภายหลัง -เด็กไม่สบายวันนี้มาไม่ได้ต้องโทรศัพท์ขอเลื่อนนัดไปก่อน 	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ปกครองสามารถขอข้อมูลการบริการและนัดวันส่งเสริมพัฒนาการได้ผ่าน LINE@ Application ไม่ต้องการติดต่อที่คลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA4I -ผู้ปกครองสามารถแจ้งความต้องการได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเวลาราชการ 	สะดวกขึ้น / ดีขึ้น

8. บทเรียนที่ได้รับ :

- ผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีขีดจำกัด จะต้องค้นหาปัจจัยที่ส่งเสริมการให้บริการนั้น ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้เอื้อต่อการให้บริการและไม่รบกวนเวลาส่วนตัว
- ระบบงาน ควรมีการส่งต่องาน/ให้ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ทราบเท่า ๆ กัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถให้ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

- บุคลากรผู้ปฏิบัติ บุคลากรควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้สามารถเกิด ประโยชน์ในการทำงาน

9. การผลงานนำไปใช้ประโยชน์(ต่อยอด) การดำเนินงานผลงานนี้มีการวางแผนเพื่อใช้ในการติดตาม การให้ คำแนะนำการฝึกแก่ผู้ปกครอง การส่งการบ้านผ่าน LINE@ Application

10. การติดต่อกับทีมงาน : นางสาวพิกุลทอง กัลยา ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โทร. 70381

11.คณะทำงาน :

- | | |
|---------------------------------|------------|
| 11.1 นางสาวสุจิตรา ศุภรฤทัย | หัวหน้าทีม |
| 11.2 นางสาวอนัญญา อนุพรวัฒนากิจ | สมาชิก |
| 11.3 นางสาวพิกุลทอง กัลยา | สมาชิก |
| 11.4 นางทิพย์เมธี เมฆพันธุนารถ | สมาชิก |