

ผลของโปรแกรม LINE@พัฒนาการสมวัย คอ.๑๒ ต่อการลดระยะเวลาและความพึงพอใจในการรับบริการ
ในคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่๑๒ ยะลา

Effects of a Program LINE@ Pattanakarn somwai HPC ๑๒ on reduction of service time
and satisfaction on well baby services, Health promoting hospital HPC ๑๒ yala

แหวอานา แวแต่ง

คลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาในการเข้ารับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา ระหว่างกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกลุ่ม LINE@ กับกลุ่มควบคุมที่เข้ารับบริการตามปกติ เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองเด็กอายุ ๐-๑ ปี ที่เข้ารับบริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดี ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๖๐ คน แล้วทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์คัดเข้า แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง ๓๐ คน และกลุ่มควบคุม ๓๐ คน เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วยรูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย คอ.๑๒ แบบบันทึกระยะเวลาการรับบริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มด้วยสถิติ Independents t-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๙๐ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔๐ ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการให้บริการพบว่ากลุ่มทดลองใช้ระยะเวลา ($\bar{X}=๙.๘๓$, $SD=๓.๖๕$) น้อยกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{X}=๒๓.๐๗$, $SD=๗.๙๑$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=๙.๖๗$, $p < .๐๑$) และผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มทดลองต่อการใช้บริการด้วยระบบ LINE@ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๖๑$, $SD=๐.๕๑$)

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าการใช้บริการ LINE@ ตรวจประเมินพัฒนาการสามารถลดระยะเวลาการรับบริการรวมถึงเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการมารับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยเพิ่มระยะเวลาของการติดตามข้อมูลและวัดประสิทธิผลของพัฒนาการเด็กและการรับบริการต่อไป

คำสำคัญ : LINE@พัฒนาการสมวัย, การลดระยะเวลาการรับบริการ, ความพึงพอใจต่อบริการ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งเป็นประเทศที่มีการขับเคลื่อนการพัฒนาในทุกๆด้านทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการพัฒนาด้านสาธารณสุข การพัฒนาด้านสาธารณสุขของประเทศที่ส่งเสริมให้คนไทยมีการวางแผนการมีบุตรทำให้อัตราการเกิดของคนไทยมีอัตราการลดลง กลุ่มประชากรในกลุ่มวัยเด็กมีสถิติลดลง จากสถิติประชากรวัยเด็ก ในปี ๒๕๖๑-๒๕๖๓ พบกลุ่มเด็กอายุ ๐-๕ ปี จำนวน ๒,๖๒๓,๐๗๑, ๒,๔๖๖,๐๖๑, และ ๒,๓๔๒,๓๔๗ รายตามลำดับ (ข้อมูล HDC ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) ซึ่งความคาดหวังจากการสนับสนุนให้มีการวางแผนการมีบุตรนั้นเพื่อที่จะส่งเสริมให้มีการเลี้ยงดูบุตรอย่างมีคุณภาพ มีพัฒนาการที่สมวัย เต็มที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ เพื่อที่จะพัฒนาประเทศต่อไป

การจะพัฒนาคนให้เติบโตอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่ช่วงปฐมวัย (อายุ ๐-๕ ปี) ซึ่งเป็นช่วงเวลาของการสร้างรากฐานชีวิตทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยเฉพาะด้านสมอง ที่มีกระบวนการพัฒนาอย่างรวดเร็วตั้งแต่ในช่วงที่อยู่ในครรภ์มารดาไปจนถึงอายุประมาณ ๒ ปี หากได้รับการเลี้ยงดูและกระตุ้นอย่างเหมาะสม จะส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการเต็มศักยภาพ ครอบคลุมจึงควรให้ความสำคัญในการอบรมเลี้ยงดูและส่งเสริมศักยภาพการเรียนรู้ของเด็กอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยสนับสนุนให้เด็กมีภาวะสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงและมีพัฒนาการที่สมวัยในทุกๆด้าน พร้อมทั้งจะเรียนรู้และเติบโตเป็นประชากรที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีการพัฒนาเครื่องมือที่สามารถใช้ในการเฝ้าระวัง คัดกรอง และส่งเสริมพัฒนาการเด็ก เรียกว่า คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) โดยเน้นความสำคัญของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ในการเฝ้าระวังและส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการสมวัย หากมีความผิดปกติก็สามารถค้นพบและแก้ไขได้ทันเวลาที่ ส่วนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะให้คำแนะนำและช่วยคัดกรองว่าเด็กมีพัฒนาการสมวัยหรือไม่ ทั้งนี้ยังพบปัญหาเด็กที่มีพัฒนาการไม่เป็นไปตามวัย จากสถานการณ์พัฒนาการเด็กปฐมวัย ปี ๒๕๖๓ พบว่าเด็กอายุ ๐-๕ ปี เข้ารับการคัดกรองพัฒนาการ ๑,๘๙๒,๗๑๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒% คัดกรองมีพัฒนาการสงสัยล่าช้า ๕๐๓,๐๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖% (ข้อมูล HDC กระทรวงสาธารณสุข ณ วันที่ ๒๒ ก.พ.๖๔) ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลเด็กไม่มีเวลาเนื่องจากต้องทำงาน เพื่อหารายได้เลี้ยงครอบครัวในยุคสมัยที่มีการแข่งขันและมีการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลทำให้ทั่วโลกมีการตื่นตัว มีการนำเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานในทุกสาขาอาชีพ ทางด้านการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขเองก็ได้นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ ทั้งนี้ยังพบการนำสื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาใช้กับการบริการด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น จากการพัฒนาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย และคณะ, ๒๕๕๗) ได้ศึกษาการใช้แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพาเพื่อส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาการเด็กไทย ผลการศึกษาพบว่าตอบโจทย์การพัฒนา และแก้ปัญหาระบบสุขภาพ โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันคุณลูก “KhunLook” เพื่อช่วยให้ผู้ปกครองสามารถประเมินสุขภาพเด็กเบื้องต้นได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัยและมีมาตรฐาน สะดวกต่อการใช้งาน พกพาข้อมูลไปได้ทุกที่ จึงมีคุณสมบัติอย่างมากสำหรับการดูแลเด็กร่วมกับผู้ปกครอง ครู และบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้จะเป็นผลดีในการดูแลเด็กแล้ว ยังช่วยให้เกิดการเข้าใจถึงแนวทางการเลี้ยงดูได้ตรงกับหลักการทางการแพทย์ นับว่าเป็นเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่ช่วยให้ผู้ปกครองใส่ใจสุขภาพลูกได้อย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้นและเสริมสร้างให้เด็กๆ ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ (รัชนิวรรณ ชี้อตรง และเซฟี่ร์ หะยียูไซยะ, ๒๕๖๒) ได้ศึกษาผลการใช้ AI (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์เข้ามาช่วยตอบคำถามและให้คำปรึกษาเบื้องต้นสำหรับคุณแม่ที่มีปัญหาในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และจัดการความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ด้วย Chatbot นมแม่ เพื่อนามามีมือใหม่ เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่าย และใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชม. (ซูริยะห์ สาและบิง และคณะ, ๒๕๖๒) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการส่งเสริมและติดตามพัฒนาการ โดยการให้ความรู้เรื่องการกระตุ้นพัฒนาการ ให้พ่อแม่สามารถนำไปปฏิบัติได้เองและมี

การส่งข้อมูลย้อนกลับผ่านช่องทางLINE@ เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการที่สมวัย จากการพัฒนาแบบใหม่ทำให้ ผู้รับบริการ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการเสียเวลาในการตรวจประเมินซ้ำ ช่วยลดระยะเวลาการรับ บริการและลดความแออัดในการรอรับบริการในสถานที่ให้บริการอีกด้วย

สถานการณ์การให้บริการในสถานบริการสุขภาพปัจจุบันพบว่ามีความแออัดมาก ทำให้คุณภาพการ บริการของบุคลากรทางการแพทย์ลดลง เนื่องจากต้องแข่งกับเวลาและจำนวนผู้รับบริการที่มาก ประชาชน บางกลุ่มจึงเลี่ยงการมารับบริการ เช่น กลุ่มที่นัดพบบุตรมารับการประเมินพัฒนาการ จากการสอบถาม ผู้รับบริการที่ขาดนัดเพื่อมาประเมินพัฒนาการบุตรที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพแห่งหนึ่ง พบว่า ๔ ใน ๕ คน ให้ คำตอบว่า ซ้ำ และมีผู้มารับบริการที่แออัด (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ภาคสนาม, ๒๕๖๓) ทั้งนี้ความแออัดอาจ ส่งผลกระทบต่อการแพร่กระจายเชื้อโรคของบางกลุ่มต่อกันบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อเด็กเล็ก โดยเฉพาะในช่วง สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-๑๙ ประชาชนเกิดความตระหนกและกลัว สถานบริการสุขภาพรวมถึง โรงพยาบาลหลายแห่งปรับเปลี่ยนและลดการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการโดยเฉพาะกลุ่มส่งเสริมสุขภาพไม่เข้า รับบริการตามนัด

คลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา เปิดให้บริการส่งเสริม สุขภาพในกลุ่มเด็กอายุ ๐-๕ ปี มีบริการคัดกรองภาวะโภชนาและการเจริญเติบโต กิจกรรมโรงเรียนพ่อแม่ การ บริการวัคซีน คัดกรองรวมถึงกระตุ้นติดตามพัฒนาแบบครบวงจร ซึ่งมีสถิติผู้เข้ารับบริการปี ๒๕๖๑-๒๕๖๓ จำนวน ๒,๑๒๙, ๑,๘๔๘ และ ๑,๔๑๙ รายตามลำดับ ทั้งนี้หลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด- ๑๙ ส่งผลต่ออัตราการเข้ารับบริการลดน้อยลง สถิติตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓ มีผู้เข้ารับบริการ เพียง ๕๖๓ ราย (ที่มา : จากทะเบียนสถิติผู้รับบริการที่คลินิกสุขภาพเด็กดี) ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของ การเข้ารับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ซึ่งใช้ระยะเวลาการรับบริการทั้งหมดนาน เฉลี่ย ๕๖.๒๗ นาที โดยเฉพาะบริการตรวจคัดกรองพัฒนาการที่ต้องใช้เวลานานเฉลี่ย ๒๓.๐๗ นาที ผู้วิจัยจึงได้วางแผนพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่านช่องทาง LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ เพื่อลดระยะเวลาการรอรับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถทำการประเมินและส่งคลิปพัฒนาการมาก่อนนัดล่วงหน้า ลดความแออัดในสถาน บริการ และเพิ่มการเข้าถึงบริการได้มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ มากที่สุด

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาผลของรูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒ ต่อการลด ระยะเวลาการรอรับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี
๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระยะเวลาการรับบริการส่งเสริมพัฒนาการแบบปกติกับระยะเวลาการรับ บริการส่งเสริมพัฒนาการผ่านLINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒
๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒

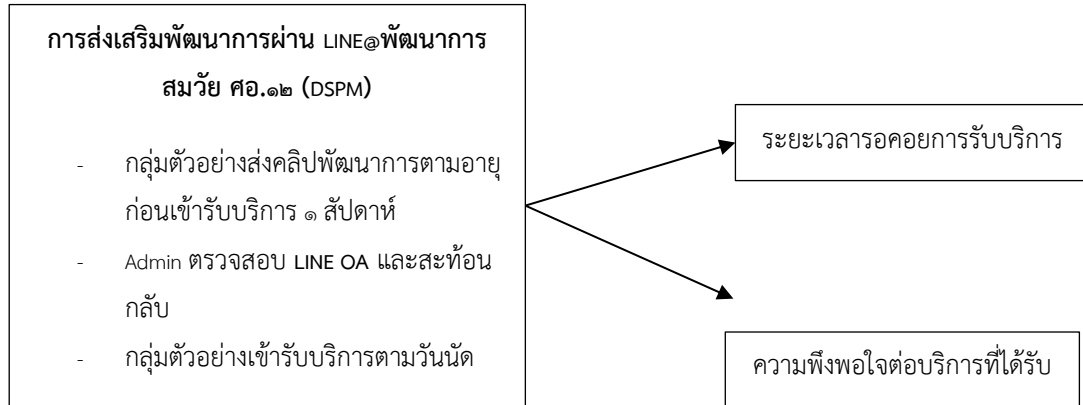
วิธีการดำเนินงาน/วิธีการศึกษา/ขอบเขตงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

๑. ตัวแปรอิสระ การส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒
๒. ตัวแปรตาม ระยะเวลารอคอย และความพึงพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยใช้กรอบแนวคิดการเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM) ของกรมอนามัยในการประเมินพัฒนาการผ่านระบบ LINE@ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยและคงคุณภาพพัฒนาการสมวัยในเด็ก



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินงาน

รูปแบบการศึกษา การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยกึ่งทดลอง ระยะเวลาในการศึกษา คือ ตั้งแต่มิถุนายน - ธันวาคม ๒๕๖๓ ศึกษาโดยการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบระยะเวลาการรับบริการส่งเสริมพัฒนาการแบบปกติ กับระยะเวลาการรับบริการผ่านLINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ ในผู้มารับบริการคลินิกสุขภาพเด็กดี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากใบนำทางการรับบริการในคลินิก เป็นแบบเก็บข้อมูลระยะเวลาการรับบริการตั้งแต่คัดกรองพัฒนาการไปจนเสร็จสิ้นการลงบันทึกข้อมูลพัฒนาการ นำข้อมูลเวลาที่รับบริการแบบปกติและแบบใช้ LINE@ มาเปรียบเทียบกัน โดยใช้ สถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประชากร คือ ผู้ปกครองเด็กอายุ ๐-๑ ปี ที่นำเด็กมารับบริการวัคซีนและประเมินพัฒนาการในคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา ในช่วงเดือนมิถุนายน - ธันวาคม ๒๕๖๓

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ปกครองเด็ก ๐-๑ ปี ที่นำเด็กมารับบริการประเมินพัฒนาการในคลินิกสุขภาพเด็กดี จำนวน ๖๐ คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการหาค่าอิทธิพลความแตกต่าง (effect size) โดยเปิดตารางอำนาจการทดสอบ (power analysis) ของโคเฮน กำหนดความเชื่อมั่นที่ ๐.๐๕ อำนาจการทดสอบ (power) ๐.๘๐ และขนาดอิทธิพล (effect size) ๐.๘ นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*power ๓.๑ (Cohen, ๑๙๘๘ อ้างตาม Polit & Beck, ๒๐๐๘) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มละ ๒๖ คน เพื่อป้องกันการสูญหายของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มละ ๓๐ คน ทำการสุ่มคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Simple Random sampling) ทำการจับฉลากกลุ่มตัวอย่างเพื่อจัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ ๓๐ คน กำหนดเกณฑ์ในการคัดเข้าคัดออกดังนี้

เกณฑ์คัดเข้า

๑. เด็กที่มารับบริการวัคซีน มีสุขภาพแข็งแรง ไม่มีโรคทางพันธุกรรมหรือโรคที่มีผลต่อพัฒนาการ เช่น โรคทางสมอง พิการ เป็นต้น
๒. ผู้ปกครองเด็กใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเป็นผู้ใช้งาน Application LINE
๓. สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี
๔. ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้

เกณฑ์การคัดออก

๑. ไม่สามารถเข้าร่วมการศึกษาได้ตลอดระยะเวลาทำการศึกษา
๒. กลุ่มตัวอย่างย้าย/เปลี่ยนสถานที่รับบริการ
๓. ตัดสินใจยุติการเข้าร่วมการวิจัย

เกณฑ์การยุติเข้าร่วมการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างมีภาวะเจ็บป่วย/ขอถอนตัวจากการวิจัย
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๑. LINE@ พัฒนาการสมวัย คอ. ๑๒ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยให้ผู้ปกครองเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กตามช่วงอายุตาม DSPM และส่งคลิปพัฒนาการมาก่อนนัดวัคซีนล่วงหน้า โดยจะมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประเมินและคัดกรองพัฒนาการผ่านทาง LINE OA

๒. แบบบันทึกระยะเวลาการรับบริการส่งเสริมพัฒนาการแบบปกติกับระยะเวลาการรับบริการผ่าน LINE@ พัฒนาการสมวัย คอ.๑๒ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้หน่วยของระยะเวลาเป็นนาที่ตั้งแต่เริ่มคัดกรองและประเมินพัฒนาการไปจนเสร็จสิ้นการลงบันทึกข้อมูลพัฒนาการ ซึ่งผู้วิจัยตรวจสอบความเชื่อมั่นจากการสังเกต (inter-rater reliability) โดยนำแบบบันทึกไปทดลองบันทึกระยะเวลาการรับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่ตรวจพัฒนาการ เก็บรวบรวมข้อมูล ๓ ท่าน โดยอธิบายขั้นตอนและวิธีการบันทึกจนเข้าใจตรงกัน

๓. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น โดยการค้นคว้าข้อมูลจากบททบทวนวรรณกรรม เอกสาร และเว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ มีทั้งหมด ๖ ข้อ เป็นแบบมาตราส่วน ๕ ระดับ ตามรูปแบบ Likert scale โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนและการแบ่งช่วงระดับชั้น ดังนี้

ระดับมากที่สุด	๕	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ - ๕.๐๐
ระดับมาก	๔	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๓.๔๐ - ๔.๑๙
ระดับปานกลาง	๓	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๒.๖๐ - ๓.๓๙
ระดับน้อย	๒	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๑.๘๐ - ๒.๕๙
ระดับน้อยที่สุด	๑	คะแนน	ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๗๙

ส่วนที่ ๓ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือทั้งหมด โดยนำเครื่องมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จำนวน ๓ ท่าน ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วหาค่าดัชนีความตรงตามเชิงเนื้อหา (IOC) ได้ค่าความตรงที่ยอมรับได้คือ ๐.๘๒

การดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

๑. ขั้นตอนการวางแผน

๑.๑ จัดประชุมทีมคณะทำงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาภายในคลินิกสุขภาพเด็กดี และร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑.๒ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาถึงขั้นตอนการรับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี ที่ใช้ระยะเวลา นาน และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ

๑.๓ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ และสรุปผล

๑.๔ ร่วมกันวางแผนพัฒนารูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการก่อนช่วงอายุผ่านทาง LINE@ พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ มาก่อนนัดล่วงหน้า เพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ และเครื่องมือวัดผล ได้แก่ แบบบันทึกระยะเวลาบริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจ

๑.๕ ส่งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จำนวน ๓ ท่าน แล้วนำมาพัฒนาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

๑.๖ จัดประชุมชี้แจงแนวทางการใช้ LINE@ ให้ทีมคณะทำงานรับทราบและเข้าใจวิธีการดำเนินงานตรงกัน

๑.๗ ขั้นตอนวัดคุณภาพของการใช้ LINE@ พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ ในการประเมินพัฒนาการ โดยใช้เครื่องมือ DSPM ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ ท่าน ได้แก่ กุมารแพทย์ ๑ ท่าน, พยาบาลหัวหน้างานแผนกคลินิกสุขภาพเด็กดี ๑ ท่านและพยาบาลวิชาชีพเฉพาะทางด้านกระตุ้นพัฒนาการ ๑ ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาแบบบันทึกการประเมินพัฒนาการผ่าน LINE@ แล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

อายุ /ด้าน	GM	FM	RL	EL	PS
๑-๒ เดือน	๖.ท่านบอกว่า ยกศีรษะตั้งขึ้นได้ ๔๕ องศา นาน ๓ วินาที <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๗.มองตามผ่านกึ่งกลางลำตัว <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๘.มองเห็นผู้พูดคุยได้นาน ๕ วินาที <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๙.ทำเสียงในลำคอ (อู ออ อือ) อย่างชัดเจน <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๐.ยิ้มตอบหรือส่งเสียงตอบได้ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๓-๔ เดือน	๑๑.ท่านบอกว่ายกศีรษะและออกพันฟัน <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๒.มองตามสิ่งของที่เคลื่อนที่ได้เป็นมุม ๑๘๐ องศา <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๓.หันตามเสียงได้ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๔.ทำเสียงสูงๆ ต่ำๆ เพื่อแสดงความรู้สึก <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๕.ยิ้มทักคนที่คุ้นเคย <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน

๕-๖ เดือน	๑๖. ยืนตัวขึ้นจากท่านอนคว่ำโดยเหยียดแขนตรงทั้งสองข้างได้ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๗. เอื้อมมือหยิบและถือวัตถุไว้ขณะอยู่ในท่านอนหงาย <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๘. หันตามเสียงเรียก <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๑๙. เล่นแบบการเล่นทำเสียงได้ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๒๐. สนใจฟังคนพูดและสามารถมองไปที่ของเล่นที่ผู้ทดสอบเล่นกับเด็ก <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๙ เดือน	๒๗. ลุกขึ้นนั่งได้จากท่านอน <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน ๒๘. ยืนอยู่ได้โดยใช้มือเกาะเครื่องเรือนสูงระดับอก <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๒๙. หยิบก้อนไม้จากพื้นและถือไว้มือละชิ้น ๓๐. ใช้นิ้วหัวแม่มือและนิ้วอื่นๆ หยิบของขึ้นจากพื้น <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๑. ทำตามคำสั่งง่ายๆ เมื่อใช้ท่าทางประกอบ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๒. เด็กรู้จักการปฏิเสธด้วยการแสดงท่าทาง <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน ๓๓. เที่ยนเสียงคำพูดที่คุ้นเคยได้อย่างน้อย ๑ เสียง <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๔. ใช้นิ้วหยิบอาหารกินได้ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
๑๐-๑๒ เดือน	๓๕. ยืนนาน ๒ วินาที <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๖. จับนิ้วมือเพื่อหยิบของชิ้นเล็ก <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๗. โบกมือหรือตบมือตามคำสั่ง <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๘. แสดงความต้องการโดยทำท่าทางหรือเปล่งเสียง <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	๓๙. เล่นสิ่งของตามประโยชน์ของสิ่งของได้ <input type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน

๒. ขั้นตอนการลงมือทำ

๒.๑ ชี้แจง และให้คำแนะนำให้ผู้รับบริการรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการใช้บริการสื่อออนไลน์ในรูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการก่อนช่วงอายุผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย คอ.๑๒ มาก่อนนัดวัคซีนล่วงหน้า และข้อตกลงของการให้บริการ พร้อมขออนุญาตเก็บข้อมูล เมื่อผู้รับบริการรับทราบและยินยอมเข้าร่วมบริการให้ลงลายมือชื่อในใบยินยอม



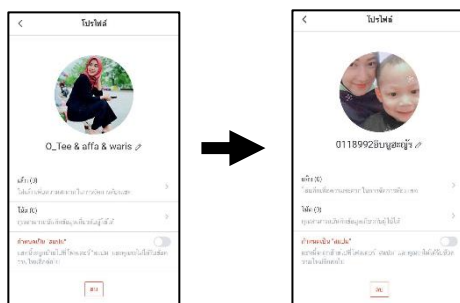
ภาพที่ ๑ LINE@พัฒนาการสมวัย คอ. ๑๒

๒.๒ ให้ผู้รับบริการที่สมัครใจเข้าร่วมรับบริการ สแกน QR Code เพื่อเข้าร่วม LINE@พัฒนาการสมวัย คอ.๑๒ โดยให้ผู้รับบริการทำการทักในกล่องข้อความ และส่งหน้าสมุดสีชมพูที่มีชื่อและเลขโรงพยาบาลของเด็กมาทางกล่องข้อความ



ภาพที่ ๒ การเข้าสู่ระบบ LINE@ พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒

๒.๓ เจ้าหน้าที่จะเปลี่ยนชื่อในระบบ LINE OA เป็น HN และชื่อของเด็ก ร่วมกับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยระบบ HosXP เพื่อสะดวกในการติดตามข้อมูล ลดความสับสน รวมถึงดูการนัดหมายครั้งต่อไปในระบบ



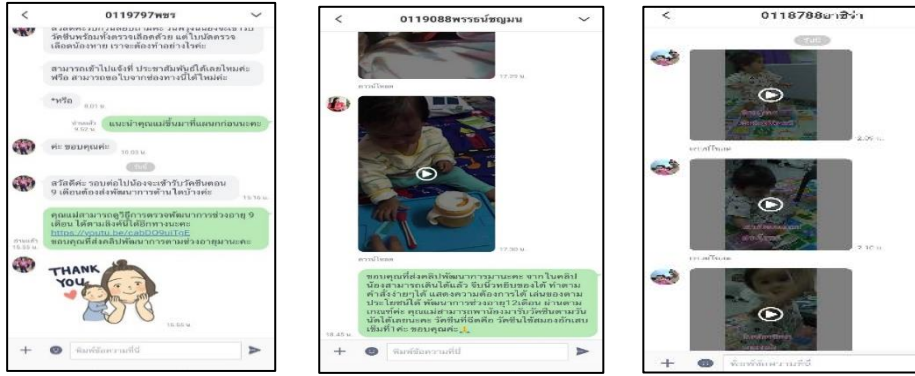
ภาพที่ ๓ การเปลี่ยนชื่อในระบบเป็น HN

๒.๔ อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการใช้คู่มือ DSPM ในการส่งเสริมพัฒนาการตามช่วงอายุ (มี VDO สื่อการสอน) และแนะนำการส่งคลิปพัฒนาการเด็กผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒ มาก่อนนัดวัคซีนล่วงหน้าทุกครั้ง อย่างน้อย ๑ สัปดาห์ ในเวลาราชการ



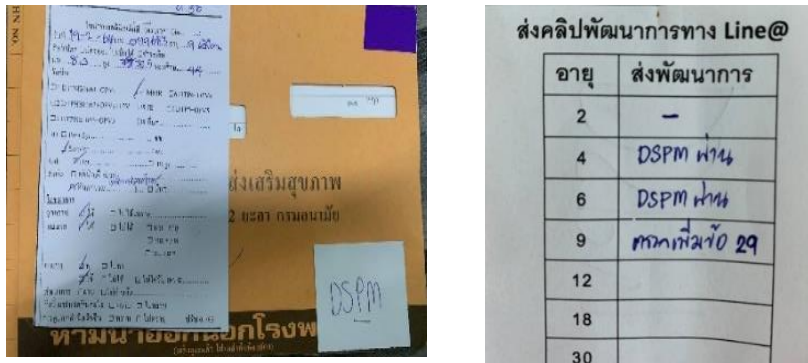
ภาพที่ ๔ คู่มือ DSPM

๒.๕ ผู้ดูแลระบบ LINE@ จำนวน ๒ คน สลับกันตรวจสอบคลิปพัฒนาการที่ผู้รับบริการส่งมา ในเวลา ๑๔.๐๐ น. ของทุกวันเวลาราชการ หากพบว่าคลิปพัฒนาการที่ส่งมาไม่ชัดเจนหรือไม่ครบสมบูรณ์ ทางผู้ดูแลระบบจะแจ้งให้ผู้รับบริการส่งคลิปพัฒนาการมาใหม่อีกครั้ง พร้อมแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการ และมีการส่งข้อความกระตุ้นเตือนการส่งคลิปพัฒนาการก่อนถึงวันนัด ๒ สัปดาห์



ภาพที่ ๕ คลิปพัฒนาการตามช่วงอายุ

๒.๖ บันทึกข้อมูลการส่งคลิปพัฒนาการผ่าน LINE@ ใน OPD Card เป็นรายวัน โดยบันทึกพัฒนาการ
 ข้อที่ผ่านและข้อที่ต้องตรวจเพิ่มเติม



ภาพที่ ๖ การลงบันทึกข้อมูลการส่งคลิปพัฒนาการ

๒.๗ ผู้รับบริการที่ส่งคลิปพัฒนาการผ่าน LINE@ และมีการลงบันทึกข้อมูลพัฒนาการผ่านหมดแล้ว
 ในวันนัดหมายวัคซีนไม่ต้องตรวจพัฒนาการซ้ำ เพื่อลดระยะเวลาการรับบริการในคลินิกสุขภาพ
 เด็กดี ยกเว้นกรณีมีพัฒนาการบางข้อที่ยังไม่ผ่าน จะมีการตรวจพัฒนาการซ้ำในข้อนั้น เมื่อ
 พัฒนาการผ่านแล้ว เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำในการส่งเสริมพัฒนาการต่อเนื่องในช่วงอายุถัดไป
 ตามนัดวัคซีนครั้งหน้า

๒.๘ ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากไบนำทางในวันที่มารับวัคซีนตามนัดทุกราย ตั้งแต่เดือน
 สิงหาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ โดยมีการบันทึกระยะเวลาตั้งแต่เข้ารับบริการที่คลินิกจนถึงฉีด
 วัคซีนเสร็จสิ้นกระบวนการ และบันทึกระยะเวลาการรับบริการส่งเสริมพัฒนาการแบบปกติและ
 การรับบริการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@ ดังแสดงตามภาพที่ ๗

ใบนำทางคลินิกเด็ก (กรณเวลา Obs. 10.10.)

วันที่: 21/12/14 HN: 0114153 ...อายุ: 4.2

สิทธิบัตร: สิทธิบัตร สิทธิบัตร สิทธิบัตร

นาม: 9.2 ... รศ. รศ. ... รศ. ...

โรคอื่น: DTPHb1+OPV1 4.MMR 6.DTP4+OPV4

2.DTPHb2+OPV2+IPV 5.JE 7.DTP5+OPV3

3.DTPHb3+OPV3 8.อื่นๆ

ยา: Para Syr. ขช.

Eurofer / wk.

L.ab: Hot. Bl.gr.

ส่งต่อ: คลินิกเด็กป่วย. อื่นๆ

รับตรวจ. อื่นๆ

โภชนาการ

ดูกรรพ. ให้ ไม่ได้ เพราะ.....

แปลผล ให้ ไม่ได้ นน.+อายุ

นน.+สส. สส.+อายุ

นน.+สส.

D.S.M. ฟ้า ไม่ฟ้า

ฟ้า ไม่ฟ้า ไม่ได้รับ เพราะ.....

พัฒนาการ: ดีขึ้น ไม่ผ่านชื่อ.....

รับบริการ: รับบริการ ไม่ทราบ

การดูแลด้วยวัคซีน: รับวัคซีน ไม่ทราบ

ปริญ 01/03

แบบบันทึกระยะเวลาการรับบริการ

รับ.....

เสร็จสิ้น.....

จุด	ระยะเวลา
คัดกรองโภชนาการ (A)	
ในสิ่งมา (B)	
คัดกรองพัฒนาการ (C)	
วัคซีน (D)	

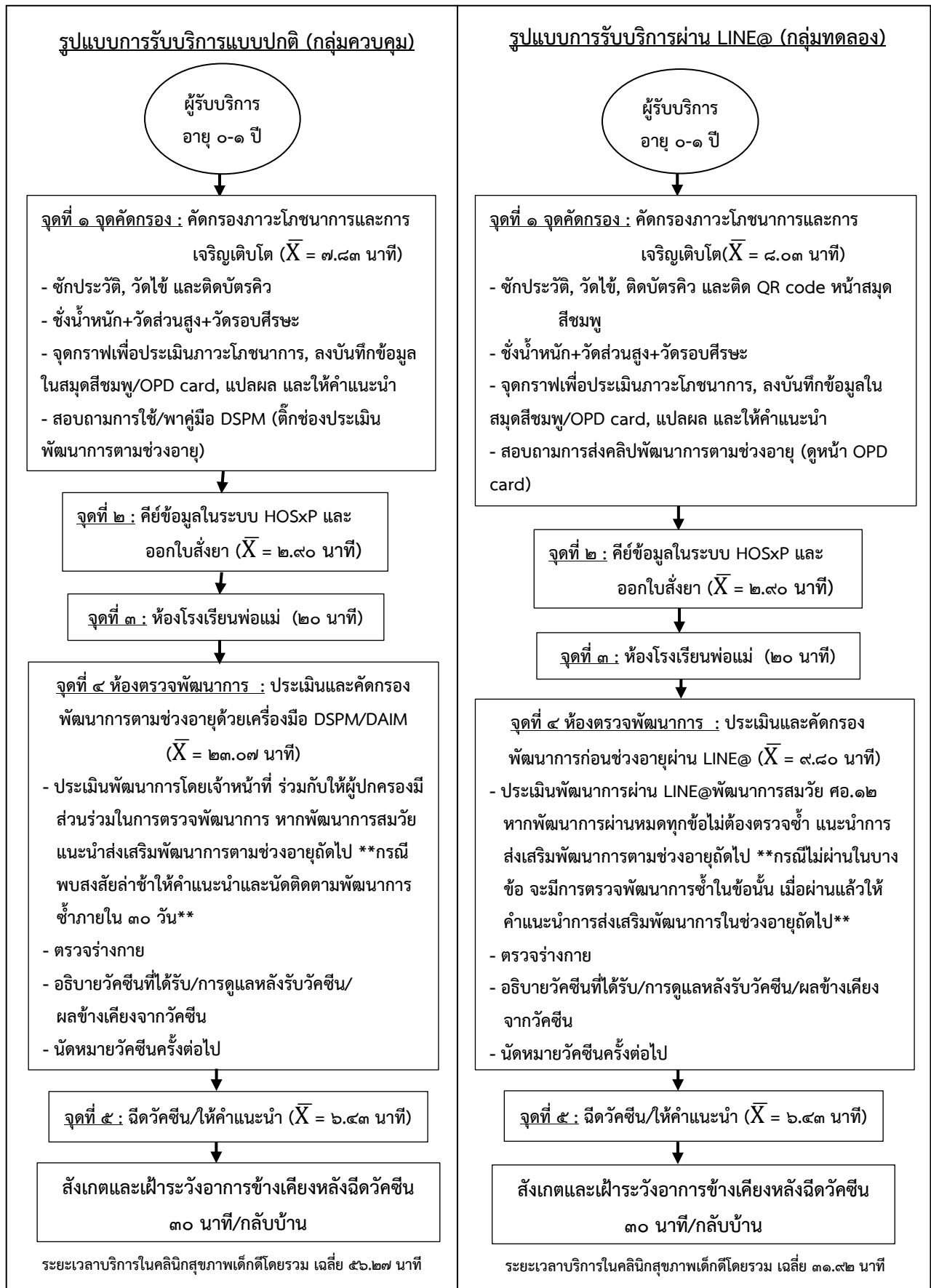
ภาพที่ ๗ แบบบันทึกระยะเวลาการรับบริการ

๓. ชั้นวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

๓.๑ นำข้อมูลระยะเวลาการใช้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาระหว่างกลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent t-test

๓.๒ อภิปรายและสรุปผล

FLOW ขั้นตอนและระยะเวลาการรับบริการรูปแบบปกติและรูปแบบผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย คอ.๑๒



จากผลการดำเนินงานตั้งแต่เดือนมิถุนายน-ธันวาคม ๒๕๖๓ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่เข้าร่วมรับบริการผ่านLINE@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒ จำนวน ๓๐ คน ใช้เวลาในการรับบริการเฉลี่ย ๙.๘๓ นาที โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เปรียบเทียบระยะเวลาการรอคอย พบว่า กลุ่มทดลองใช้เวลาในการรอคายน้อยกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .๐๑$ (\bar{X} =๙.๘๓, ๒๓.๐๗ SD=๓.๖๕, ๗.๙๑ ตามลำดับ) ดังตารางแสดงที่ ๑

ตารางที่ ๑ เปรียบเทียบระยะเวลาเฉลี่ยของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการรูปแบบปกติกับผู้รับบริการที่เข้าร่วมรับบริการผ่าน LINE@ (N=๓๐)

รายการ	กลุ่มควบคุม (Max=๕๐,Min=๑๐)		กลุ่มทดลอง (Max=๑๕,Min=๕)		t	P-Value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ระยะเวลาใช้บริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี	๒๓.๐๗	๗.๙๑	๙.๘๓	๓.๖๕	๙.๖๗	.๐๐**

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มทดลองต่อการใช้บริการด้วยระบบ LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒ พบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =๔.๖๑, SD=๐.๕๑) ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการผ่านระบบ LINE@ พัฒนาการสมวัย (N=๓๐)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	SD	ระดับ
มีการแนะนำการใช้ Line@พัฒนาการสมวัย ศอ. ๑๒	๔.๓๓	๐.๕๕	มากที่สุด
สามารถเข้าถึง LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ ได้ทุกที่ทุกเวลา	๔.๗๗	๐.๔๓	มากที่สุด
LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวก และทันสมัย	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด
สามารถสนทนาโต้ตอบกับเจ้าหน้าที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด
ลดระยะเวลาการรอรับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี	๔.๖๗	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการรับบริการ	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด

จากผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาคุณลักษณะสังคมประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ได้ทำการศึกษา จำนวน ๖๐ ราย เป็นกลุ่มควบคุม ๓๐ ราย และกลุ่มทดลอง ๓๐ ราย

การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๙๐ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๔๐ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๑๐๐ มีโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนและสื่อโซเชียลมีเดีย ผลการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ ช่วยส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการที่สมวัยเช่นเดียวกับการส่งเสริมพัฒนาการรูปแบบปกติ กลุ่มทดลองมีพัฒนาการสมวัย ร้อยละ ๙๒.๕๙ และกลุ่มควบคุมมีพัฒนาการสมวัย ร้อยละ ๙๑.๗๖ และยังช่วยลดระยะเวลาการรับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี เมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการรับบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ ใช้ระยะเวลาเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มผู้รับบริการรูปแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๖๑$, $SD=๐.๕๑$) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึง LINE@ ได้ทุกที่ทุกเวลา สูงสุด ($\bar{X}=๔.๗๗$, $SD=๐.๔๓$) รองลงมาคือ ใช้งานง่ายและสนทนาโต้ตอบได้รวดเร็ว ($\bar{X}=๔.๖๗$, $SD=๐.๔๘$) ข้อเสนอแนะในการรับบริการโดยรวมประทับใจ การบริการดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรปรับปรุงที่จอดรถ และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการจุดอื่นๆ

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@พัฒนาการสมวัย ศอ.๑๒ สามารถลดระยะเวลาการรับบริการในคลินิกสุขภาพเด็กดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา โดยเมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการให้บริการพบว่ากลุ่มทดลองใช้ระยะเวลา ($M=๙.๘๓$, $SD=๓.๖๕$) น้อยกว่ากลุ่มควบคุม ($M=๒๓.๐๗$, $SD=๗.๙๑$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=๙.๖๗$, $p < .๐๑$) เนื่องจากรูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@ มีการนัดหมายที่เป็นระบบ สามารถลดความแออัดในสถานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองพัฒนาการเด็กได้อย่างรวดเร็ว และจากการที่ผู้รับบริการใช้ระยะเวลาการรับบริการน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่าระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ (Dansky & Miles, ๑๙๙๗) ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการใช้ระยะเวลารอคอยการรับบริการนาน จะส่งผลถึงความพึงพอใจทำให้ผู้รับบริการเกิดความเบื่อหน่าย ไม่ต้องการมาใช้บริการ ซึ่งหากองค์กรหรือหน่วยงานใดไม่ตระหนักถึงปัญหานี้ และไม่มีการพัฒนาการให้บริการ อาจทำให้คุณภาพการบริการลดลง ซึ่งในปัจจุบันทุกองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการ (กมลวรรณ โป้สมบุรณ์ และปราณี อ่อนศรี, ๒๕๕๘) ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐานและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคน ดังนั้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย เกิดความพึงพอใจ จะทำให้ผู้รับบริการอยากมารับบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ (สายชล คตวงศ์, ๒๕๖๐)

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้รับบริการที่ส่งคลิปพัฒนาการผ่าน LINE@ มาก่อนนัดวัคซีนล่วงหน้า สามารถลดระยะเวลารอคอยเมื่อถึงวันนัดมารับบริการ และเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงบริการ
2. ผู้รับบริการที่ส่งคลิปพัฒนาการผ่าน LINE@ สามารถเข้าใจและใช้คู่มือ DSPM ในการเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการของลูกได้อย่างถูกต้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ร่วมประเมินพัฒนาการผ่านLINE OA ร่วมกับผู้ปกครอง เป็นช่องทางในการติดตามพัฒนาการได้อย่างต่อเนื่องและสามารถปรึกษาพัฒนาการได้โดยตรงและรวดเร็วกับเจ้าหน้าที่ และเด็กมีพัฒนาการที่สมวัยเพิ่มขึ้น
3. เป็นโอกาสดีในการที่จะให้ครอบครัวมีส่วนร่วม และเห็นความสำคัญของการใช้เวลาร่วมกันในการเฝ้าระวัง และส่งเสริมพัฒนาการลูกให้เป็นไปตามวัย
4. เป็นการเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการทุกช่วงอายุ เนื่องจากช่วงอายุที่คัดกรองมีระยะห่างและยาวนานเมื่อถึงวันนัดวัคซีน การเฝ้าระวังทุกครั้งจะช่วยคัดกรองเด็กที่สงสัยล่าช้าและให้การส่งเสริมพัฒนาการได้อย่างต่อเนื่อง
5. ผู้รับบริการที่ส่งคลิปพัฒนาการผ่าน LINE@ สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพจาก LINE@ ได้ง่ายขึ้น เข้าใจข้อมูลความรู้และคำแนะนำในการส่งเสริมพัฒนาการตามวัย สามารถนำไปปฏิบัติตัวในการส่งเสริมพัฒนาการของลูกได้อย่างถูกต้อง สามารถพูดคุยซักถามโต้ตอบ จากนั้นก็ตัดสินใจในการเลือกปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามคำแนะนำ และมีการบอกต่อระหว่างผู้รับบริการในคลินิกด้วยกันได้
6. รูปแบบการส่งเสริมพัฒนาการผ่าน LINE@ สามารถเผยแพร่ให้เครือข่ายในเขตสุขภาพที่ ๑๒ ได้ใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและประเมินพัฒนาการ เพื่อลดระยะเวลาการรอรับบริการในโรงพยาบาล และเด็กมีพัฒนาการที่สมวัยมากขึ้น
7. ผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการทางสุขภาพ ควรนำรูปแบบ LINE@ ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอยการรับบริการและเพิ่มความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ เป็นการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้เข้าถึงบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค

1. การประเมินทักษะพัฒนาการบางข้อในช่วงอายุ ๙ เดือน เช่น ทักษะลุกขึ้นนั่งจากท่านอน อาจต้องตรวจพัฒนาการเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่ที่คลินิก เนื่องจาก ระยะเวลาที่ส่งคลิปพัฒนาการมาก่อนนัดวัคซีนยังไม่ถึงเกณฑ์อายุของการประเมินพัฒนาการ
2. การศึกษาครั้งนี้พบข้อจำกัด คือ ระยะเวลาในการดูคลิปพัฒนาการของผู้รับบริการแต่ละรายผ่าน LINE@ ใช้เวลานาน เนื่องจากมีจำนวนข้อตรวจประเมินพัฒนาการหลายข้อ และพบความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต จึงได้แนะนำให้ผู้รับบริการส่งคลิปพัฒนาการเป็นคลิปวิดีโอสั้นๆตามจำนวนข้อตรวจประเมินพัฒนาการ เพื่อให้ง่ายต่อการประเมินและใช้ระยะเวลาตรวจเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ/วิจารณ์

๑. เพิ่มตัวแปรด้านการวัดคุณภาพของการตรวจคัดกรองพัฒนาการเพื่อยืนยันผลลัพธ์ของการใช้ LINE@ ในการตรวจพัฒนาการ
๒. เพิ่มระยะเวลาในการศึกษาและขยายกลุ่มเป้าหมายในกลุ่มผู้รับบริการอื่นๆ
๓. เพิ่มระยะเวลาของการติดตามข้อมูลและวัดประสิทธิผลของพัฒนาการเด็กและการรับบริการต่อไป
๔. ควรมีการตกลงข้อจำกัดในเรื่องเวลาในการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ให้เหมาะสม

การเผยแพร่

หนังสือการประชุมวิชาการ “วิถีใหม่ สู่ การยกระดับสุขภาพแม่และเด็ก เขต ๑๒” และเว็บไซต์ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา