

บทนำและความสำคัญของปัญหา

คลินิกทันตรั้งสี่เล็งเห็นว่าขณะนี้การให้บริการทางทันตกรรมในเชียงใหม่ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีรูปแบบที่เปลี่ยนไปเช่น มีการใช้กลวิธีทางการตลาดมาเกี่ยวข้องมากขึ้น มีการแข่งขันสูงขึ้น กลุ่มผู้ป่วยมีหลากหลายกว่าเดิม มีการฟ้องร้องทันตแพทย์เกี่ยวกับการให้บริการเป็นต้น ดังนั้นการทำงานเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยของคลินิกทันตรั้งสี่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานงานบริการเช่นกัน ขณะนี้ทางหน่วยงานได้เริ่มให้บริการการแปลผลภาพรังสีนอกช่องปากเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ผู้ป่วยนอกซึ่งถูกส่งมาจากทันตแพทย์ของผู้ป่วยเพื่อรับการถ่ายภาพรังสี การบริการดังกล่าวถือเป็นมาตรฐานการบริการในต่างประเทศหลายประเทศ และในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาหลังการเริ่มทดลองให้บริการดังกล่าวพบปัญหาบางประการ เช่น ความล่าช้าในการแปลผลภาพรังสี ความไม่ตระหนักถึงประโยชน์ในการแปลผลภาพรังสีของทันตแพทย์ผู้ส่งเป็นต้น ดังนั้นการหาข้อสรุปของรูปแบบที่เหมาะสมในการการให้บริการดังกล่าวที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ทั้งผู้ป่วย ทันตแพทย์ผู้ส่ง โดยมีมาตรฐานที่ดียังเป็นสิ่งที่เราต้องการ นอกจากนี้ในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ณ.ปัจจุบันยังไม่มีการจัดเก็บฟิล์มอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดกรณีฟิล์มหายบ่อยครั้งและผู้ป่วยต้องรับการถ่ายภาพฟิล์มซ้ำโดยไม่จำเป็น ดังนั้นการวางระบบการจัดเก็บฟิล์มที่ดีโดยการความร่วมมือจากหลายหน่วยงานในคณะจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น การนำระบบ PACS(Picture Archiving and Communication System) มาใช้เพื่อการอ่านฟิล์มและจัดเก็บข้อมูลเป็นที่น่าสนใจแต่การจะนำระบบดังกล่าวเข้ามาใช้นั้นมีความพร้อมและความต้องการของบุคลากรผู้ใช้เพียงใด และดังที่ได้กล่าวในเบื้องต้นถึงการให้บริการทางทันตกรรมในเชียงใหม่ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก การเปิดบริการนอกเวลาของคลินิกทันตรั้งสี่ คณะทันตแพทยศาสตร์ จึงเป็นหนึ่งในโครงการการปรับมาตรฐานการให้บริการงานทันตกรรมที่จะต้องเกิดขึ้นในอนาคตดังนั้น การสำรวจความเป็นไปได้ และรูปแบบที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการกำหนดนโยบายการบริการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต