คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คู่มือการใช้งาน
ระบบคิวอัตโนมัติ

ทพ. กฤษณ์ ลีลาเทพินทร์
ทันตแพทย์ปฏิบัติการ

คำนำ

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถานพยาบาลที่ให้การรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชนทั่วไป โดยให้บริการผู้ป่วยจำนวนมากในแต่ละวัน ให้มีจำนวนผู้ป่วยรับคิวเป็นจำนวนมากเช่นกัน หากการจัดการคิวนั้นไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน ซึ่งอาจสร้างความไม่สะดวกและความไม่พอใจให้กับผู้ป่วยได้ ดังนั้น โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้จัดทำในฐานะหัวหน้างานคลินิกทันตกรรม จะต้องมีการวางแผน ดำเนินการศึกษาและพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วย ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามแผนและยุทธศาสตร์โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติของโรงพยาบาลทันตกรรม ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยคู่มือดังกล่าวจะอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติอย่างละเอียด ตั้งแต่การลงทะเบียนรับบัตรคิว ไปจนถึงการเรียกคิวเข้ารับบริการ หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำขอรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมจะปรับปรุงแก้ไข ให้สมบูรณ์ครบถ้วนต่อไป ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการใช้ระบบคิวอัตโนมัติ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยในการรับบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

กฤษณ์ ลีลาเทพินทร์
ทันตแพทย์ ปฏิบัติการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
สารบัญภาพ	3
สารบัญตาราง	4
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	5
แนวคิดหลักในการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ	5
ประโยชน์ของการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ	6
แนวทางการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ	6
ขอบเขตคู่มือ	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์	
ประวัติความเป็นมาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร เป้าหมาย	9
โครงสร้างการบริหารองค์กร	9
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	13
บทที่ 3 บทวิเคราะห์	
หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ	16
จรรยาบรรณวิชาชีพ	16
หลักการปฏิบัติงานวงจรการบริหารงานคุณภาพ (Plan/Do/Check/Act)	20
แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	
มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร	25
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	26
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
ปัญหาและอุปสรรค	34
สรุปผล	34
ข้อเสนอแนะและงานที่ควรทำต่อ	35
บรรณานุกรม	36

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	10
ภาพที่ 2 โครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น	11
ภาพที่ 3 โครงสร้างอัตรากำลังโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	12
ภาพที่ 4 Artworks เครื่องกดบัตรคิว	26
ภาพที่ 5 Artworks ทีวี 1 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: การเงิน และ เวชระเบียน	29
ภาพที่ 6 Artworks ทีวี 2 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: เวชระเบียน และ ห้องยา และ สังคมสงเคราะห์	29
ภาพที่ 7 Artworks ทีวี 3-5จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: เคาเตอร์นัดหมาย	30
ภาพที่ 8 Artworks ทีวี 6 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: ทางเข้าห้องตรวจผู้จัดการ	30
ภาพที่ 9 ตัวอย่างบัตรคิว	32

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 หลักการปฏิบัติงาน PDCA 20
ตารางที่ 2 รายละเอียดประเภทบริการและการส่งต่อ 28
ตารางที่ 3 การใช้งานแป้นกด 23 ฟังก์ชัน 31

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถานศึกษาชั้นสูง มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริม ประยุกต์ และพัฒนาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และให้คำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา ความมีเสรีภาพและความ เป็นเลิศทางวิชาการ ควบคู่ไปกับคุณธรรมและจริยธรรม มาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในระดับ นานาชาติ ความโปร่งใส ความถูกต้อง การตรวจสอบได้ และความรับผิดชอบต่อรัฐและสังคม ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการบริหารจัดการและการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น (มาตรา 7 มาตรา 8 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558) มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน การสร้างผลงานวิจัยที่มี คุณภาพระดับนานาชาติ การให้บริการวิชาการและวิชาชีพทันตกรรมแก่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ สืบสานประเพณี และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดี เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข กอปรกับคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคณะวิชา ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพชั้นนำของเอเชีย มีความสัมพันธ์กับสถาบันทางวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกสาขา เป็นต้นแบบการ ผลิตทันตแพทย์ที่มีคุณภาพ ผลิตงานวิจัยที่สร้างนวัตกรรมทางทันตสาธารณสุข โดยมีโรงพยาบาลทันตกรรมสำหรับ ให้บริการแก่ประชาชนควบคู่ไปกับการเรียนการสอน จะต้องมีภารกิจเกี่ยวการจัดการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการใช้ งานด้วยระบบออนไลน์ การติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ ระบบเครือข่ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การซ่อม บำรุงอุปกรณ์สารสนเทศ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ การจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ พัฒนาระบบการบันทึก ข้อมูลภาระงานของบุคลากรโดยบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ

อีกทั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2565 กล ยุทธ์ที่ 4 พัฒนาสู่คณะทันตแพทยศาสตร์ดิจิทัล โดยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ใน การจัดกระบวนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารงาน ปัจจุบันการมีการพัฒนาระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

จึงได้เกิดแนวคิดพัฒนาให้เป็นระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มุ่งเน้นไปที่การลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับบริการของผู้ป่วย โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการคิว

แนวคิดหลักในการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ

ระบบคิวอัตโนมัติภายในโรงพยาบาลช่วยให้ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับคิวของตนเองได้ โดยระบบจะแสดงลำดับคิวของผู้ป่วยบนหน้าจอดิจิทัลภายในโรงพยาบาล ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบลำดับคิวของตนเองได้ตลอดเวลา และหมายเลขคิวที่ผู้ได้รับนั้นจะต้องสามารถส่งไปยังไปประเภทบริการต่างๆ ตามขั้นตอนการให้บริการได้ และ

ผู้ป่วยจะรับหมายเลขคิวเพียงหมายเลขเดียวตลอดขั้นตอนการให้บริการที่ได้รับเพื่อลดความสับสนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

ประโยชน์ของการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ

1. ลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ระบบคิวอัตโนมัติช่วยให้ผู้ป่วยสามารถจองคิวรับได้ ทำให้ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการได้ และช่วยลดความแออัดของผู้ป่วยบริเวณหน้าเคาเตอร์ภายในโรงพยาบาล

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยระบบคิวอัตโนมัติช่วยลดความสับสนของผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยสามารถทราบลำดับคิวของตนเองได้ล่วงหน้า และตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการได้ และผู้ป่วยจะรับหมายเลขคิวเพียงหมายเลขเดียวตลอดขั้นตอนการให้บริการที่ได้รับเพื่อลดความสับสนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

3. เพิ่มความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ป่วย ระบบคิวอัตโนมัติใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเก็บข้อมูล ซึ่งช่วยให้ข้อมูลของผู้ป่วยมีความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวสูง และสามารถรายงานผลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคิวได้

แนวทางการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ การพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติควรคำนึงถึงปัจจัยสำคัญต่างๆ ดังนี้

1.ความสะดวกและใช้งานง่ายระบบคิวอัตโนมัติควรออกแบบให้ผู้ป่วยสามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวก โดยระบบควรรองรับการใช้งานบนระบบโครงสร้างพื้นฐานในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.ความปลอดภัยของข้อมูล ระบบคิวอัตโนมัติควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเข้มงวด เพื่อให้ข้อมูลของผู้ป่วยมีความปลอดภัย

3.ความแม่นยำและมีประสิทธิภาพ ระบบคิวอัตโนมัติควรมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพสูง โดยระบบควรสามารถบริหารจัดการคิวของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม

จากความสำคัญของระบบคิวในการให้บริการผู้ป่วย ในฐานะหัวหน้างานคลินิกทันตกรรม ที่รับผิดชอบการจัดการคนไข้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงดูแลการพัฒนาระบบคิวเดิมให้เป็นระบบคิวอัตโนมัติ จากการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัตินี้ ผู้จัดทำจึงมีความตั้งใจที่จัดทำคู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ เล่มนี้ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในระบบงาน และยังเป็นการประสิทธิภาพในการใช้งานแก่บุคลากรผู้ให้บริการ ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการให้เกิดกระบวนการงานอย่างอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและครบถ้วน สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 หมวด 4 (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) ที่ว่าด้วยความ ปลอดภัยของข้อมูล และสารสนเทศ ที่สามารถสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหว และเป็นสิทธิพิเศษ (privilege) อีกทั้งมีความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ ให้ผู้ใช้มีความมั่นใจว่าฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์มีความน่าเชื่อถือ มั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย ที่สำคัญต้องมีความพร้อมใช้ในสภาวะฉุกเฉิน ผู้ใช้มี ความมั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมใช้งานอย่าง ต่อเนื่อง (อ้างอิง เกณฑ์ EdPEx 2558-2561)

ขอบเขตคู่มือ

คู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้ แสดงขั้นตอนการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย	หมายความว่า	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คณะ	หมายความว่า	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โรงพยาบาลทันตกรรม	หมายความว่า	โรงพยาบาล ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หน่วยทันตกรรมผู้ป่วยนอก	หมายความว่า	หน่วยงานสังกัดโรงพยาบาล ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ผู้ปฏิบัติงาน	หมายความว่า	เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

บทที่ 2
โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม มีกองบริหารงานคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่รับผิดชอบการสนับสนุน การบริหารงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมีการบริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีของคณะที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายและโครงสร้างการบริหารองค์กร คณะทันตแพทยศาสตร์ รวมถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของทันตกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการ สนับสนุนการบริการด้านการงานบริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วย และสนันสนุนการเรียนการสอน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาคณะทันแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์

2.3 โครงสร้างการบริหารองค์กร

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 ประวัติความเป็นมาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นส่วนราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 97 เล่ม 96 ตอนที่ 80 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลิตบัณฑิตสาขาวิชา ทันตแพทยศาสตร์ แห่งที่ 4 ของประเทศไทย และถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2520 - 2524) โดยมีพันธกิจสอดคล้องกับปณิธาน การจัดตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยภูมิภาค เป็นการขยายการศึกษาในส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น และเป็นสถาบันการศึกษาด้านทันต แพทยศาสตร์แห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตบัณฑิตเพื่อแก้ปัญหาด้านทันตสาธารณสุขแก่ ประชาชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นคณะวิชาหนึ่ง ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งในปี พ.ศ. 2523 ได้ด าเนินการด้านการศึกษาทางทันตแพทยศาสตร์ โดยเปิดรับนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี รุ่นแรก จำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้รับนักศึกษาจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันรับนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ปีละ 60 คน

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่นว่าด้วย การจัดตั้ง การรวม การยุบเลิก การแบ่งส่วนงานและหน่วยงานกับหน่วยงานย่อยของส่วนงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 ข้อ 20 กำหนดให้ส่วนงานประเภท “คณะ” แบ่งหน่วยงานภายในคณะออกเป็น “กองบริหารงานคณะ” สาขาวิชา และโรงพยาบาลทันตกรรม ตลอดระยะเวลา 45 ปี คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ผลิตบัณฑิต ทันตแพทย์มาแล้ว 38 รุ่นบุคลากร นักศึกษา และศิษย์เก่าของคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้สร้างชื่อเสียงต่าง ๆ และประสบ ความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังจะเห็นได้จากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาได้รับรางวัลทันตแพทย์ดีเด่น จาก มูลนิธิมหิตลาธิเบศรอดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนกหลายคน และบัณฑิตส่วน

ใหญ่มีโอกาสได้ร่วมงานกับองค์กร ของรัฐ และเอกชนที่มีชื่อเสียง มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในระดับดีมาก นับเป็นความภาคภูมิใจ อย่างยิ่งของ คณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้บัณฑิตทันตแพทย์ออกสู่สังคมเพื่อช่วยให้ประชาชน มีสุขภาพ ช่องปากที่ดีขึ้น เพื่อสืบสานปณิธานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการเป็นสถาบันการศึกษาที่อุทิศเพื่อสังคม

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร เป้าหมาย

2.2.1 วิสัยทัศน์ โรงเรียนทันตแพทย์ที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน A Great Dental School for All

2.2.2 พันธกิจ

1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ

2) สร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับนานาชาติเพื่อรับใช้สังคม

3) บริการวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพและสังคม

4) การบริการรักษาทางทันตกรรมขั้นสูงภายใต้มาตรฐานคุณภาพ

2.2.3 ค่านิยม “SM I L E”

S = Social Devotion การอุทิศเพื่อสังคม

M = Management by fact การบริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง

I = Innovation focus มุ่งเน้นนวัตกรรม

L = Life-long learning เรียนรู้ตลอดชีวิต

E = Excellent service for all การให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับทุกคน

2.2.4 วัฒนธรรมองค์กร (STAR)

S = Service mind การบริการด้วยใจ

T = Teamwork การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของทุกคน

A = Adaptability การปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง

R = Responsibility ความรับผิดชอบ

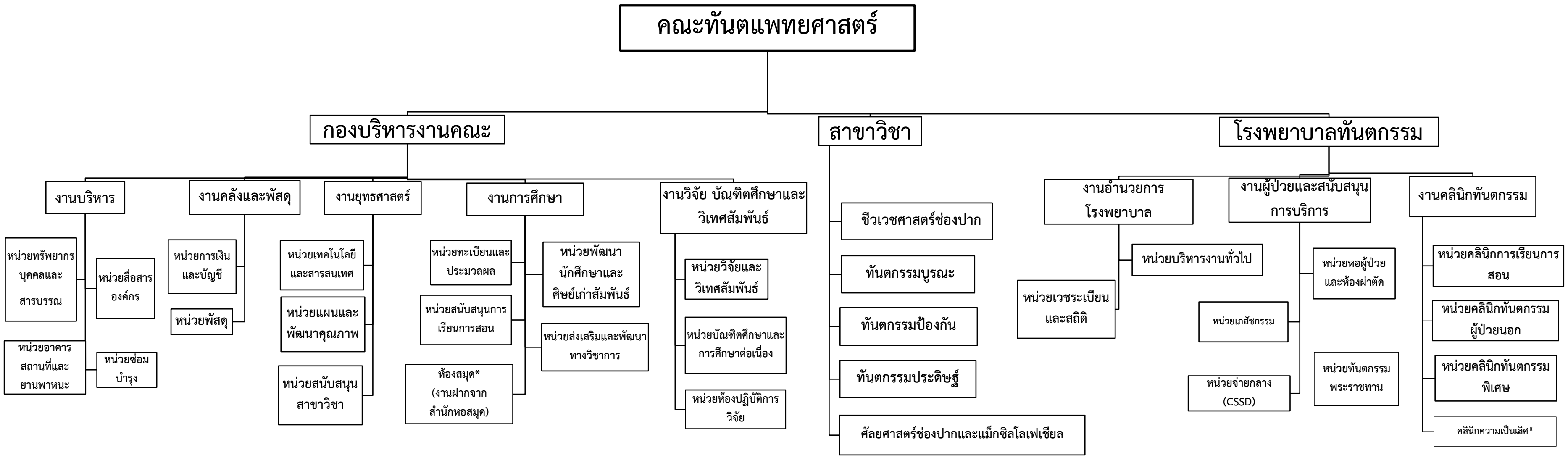
2.2.5 เป้าหมาย “บรรลุวิสัยทศน์ในปี พ.ศ.2567”

2.3 โครงสร้างการบริหารองค์กร

2.3.1 โครงสร้างการบริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 2278/2561 เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและหน่วยงานย่อยภายใน คณะทันตแพทยศาสตร์ ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2561 สืบเนื่องจากมติประชุมคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งที่ 8/2561 วันจันทร์ที่ 11 มิถุนายน 2561 ประกาศให้โครงสร้างการบริหาร (ใหม่) คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีกลุ่มภารกิจ ดังนี้

1. กองบริหารงานคณะ
2. สาขาวิชา (5 สาขาวิชา)
3. โรงพยาบาลทันตกรรม

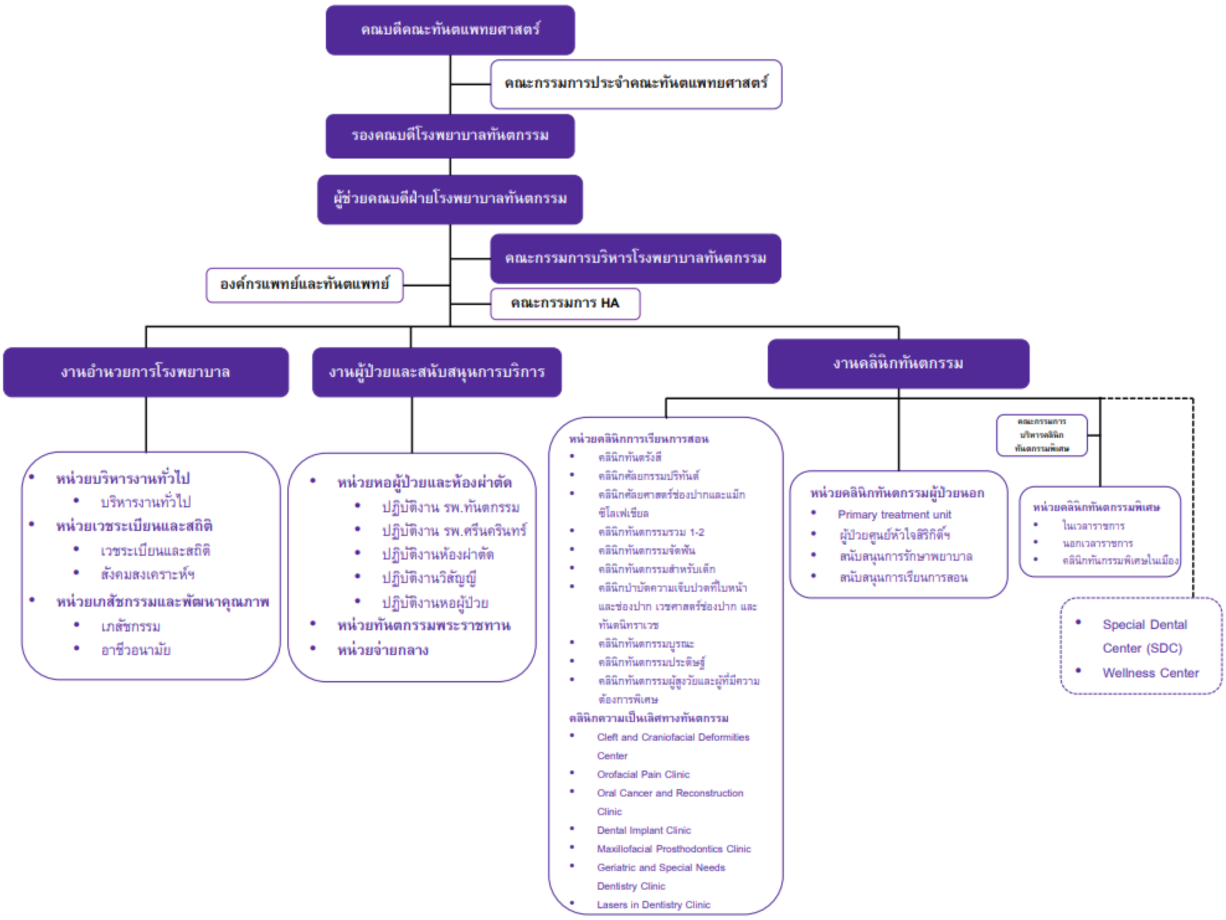
ผังโครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์



หมายเหตุ โครงสร้างการบริหารองค์กร อ้างอิงตามประกาศมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 3139/2562 ลว.26 พ.ย.2562 เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและหน่วยงานย่อยภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ และคำสั่งคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ 253/2566 ลว. 20 ต.ค.2566 เรื่อง แต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

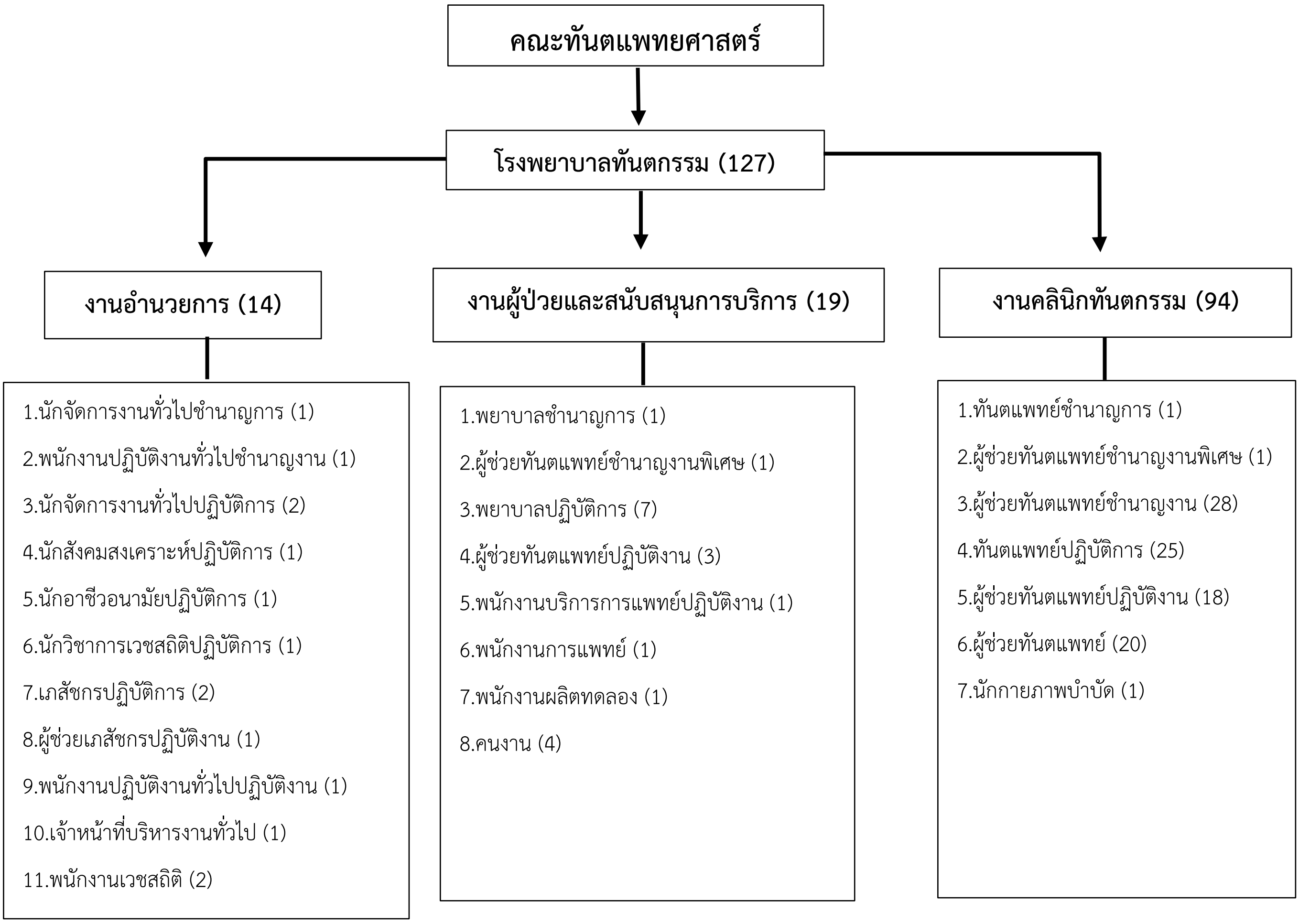
2.3.2 โครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการแบ่งส่วนงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมและคล่องตัวในการบริหารงาน สอดคล้องในการสนับสนุนการ ดำเนินงานตามภารกิจหลักของโรงพยาบาลทันตกรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 งาน ตามภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างการบริหาร โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.3.3 โครงสร้างการอัตรากำลังโรงพยาบาลทันกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แบ่งอัตรากำลังตามส่วนงานทั้งหมด 3 งาน ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงโครงสร้างอัตรากำลังโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<u>หมายเหตุ</u> ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2566

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นหน่วยงานในสังกัดของคณะทันตแพทยศาสตร์ เริ่มต้นก่อตั้งโดยเป็น "โครงการจัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม" ในปี พ.ศ. 2540 ต่อมาได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นให้จัดตั้ง "โรงพยาบาลทันตกรรม" ในวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2547 ได้รับรหัสสถานพยาบาลเลขที่ 15270 ประเภทโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรม จากกระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ 2560 ได้ผ่านการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นสถานพยาบาลระดับตติยภูมิ ในเขตสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 7 ขอนแก่น

โรงพยาบาลทันตกรรมเป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านทันตกรรม มีความเชี่ยวชาญการให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร รวมทั้งให้บริการทางทันตกรรมขั้นสูง ครอบคลุมทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยสามารถแบ่งบริการหลักตามรูปแบบการจัดบริการผู้ป่วยเป็น (1) คลินิกการเรียนการสอน (Student Clinic) เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนวิชาปฏิบัติการคลินิกและวิจัยในคลินิกสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา (2) คลินิกอาจารย์/คลินิกพิเศษ (Faculty/Special Clinic) ให้บริการรักษาทางทันตกรรมทั่วไปและเฉพาะทาง โดยอาจารย์และทันตแพทย์ประจำโรงพยาบาล รวมถึงทันตแพทย์พาร์ทไทม์ ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ (3) ศูนย์ความเป็นเลิศทางทันตกรรม ปัจจุบันมี 5 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ทันตกรรมรากเทียม ศูนย์เลเซอร์ทางทันตกรรม ศูนย์การดูแลผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ฯ คลินิกบำบัดความเจ็บปวดช่องปากและใบหน้า และ คลินิกทันตกรรมผู้สูงอายุและผู้ป่วยความต้องการพิเศษ โดยมุ่งเน้นให้บริการผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนในรูปแบบสหสาขาทางทันตกรรมและสหสาขาวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ การบริการรักษาทางทันตกรรมขั้นสูงภายใต้มาตรฐานคุณภาพ สนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ สนับสนุนการสร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับนานาชาติเพื่อรับใช้สังคม การให้บริการวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพและสังคม

ระบบงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) Management Processes ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ 1.กระบวนการนำองค์กร 2.กระบวนการจัดการทำกลยุทธ์ 3.กระบวนการกำกับองค์กร 2) Key Work Processes ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ประกอบด้วย 1. กระบวนการจัดการศึกษา 2.กระบวนการวิจัย 3. กระบวนการรักษาพยาบาล 4.กระบวนการบริการวิชาการ 3) Key Support Processes ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ประกอบด้วย 1.กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล 2.กระบวนการบริหารการเงินและพัสดุ 3.กระบวนการบริหารด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 4.กระบวนการบริหารข้อมูลสารสนเทศ 5.กระบวนการสื่อสารองค์กรการตลาดและวิเทศสัมพันธ์ 6.กระบวนการจัดการความรู้และนวัตกรรม

การบริหารงานภายใต้การกำกับโดยคณบดีเป็นผู้นำสูงสุดและรองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลทันตกรรมกำกับดูแลงานโรงพยาบาลทันตกรรม มีคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมมีหน้าที่ในการกำกับดูแลและตัดสินใจเชิงนโยบายโครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วย 3 งานหลัก ได้แก่ 1) งานอำนวยการโรงพยาบาล ประกอบด้วย หน่วยธุรการและสารบรรณ หน่วยเวชระเบียน หน่วยเภสัชกรรมและพัฒนาคุณภาพ 2) งานผู้ป่วยในและสนับสนุนบริการ ประกอบด้วย หน่วยผู้ป่วยในและห้องผ่าตัด หน่วยทันตกรรมพระราชทาน หน่วยจ่ายกลาง 3) งานคลินิกทันตกรรม ประกอบด้วย หน่วยคลินิกการเรียนการสอน

หน่วยคลินิกทันตกรรมพิเศษ หน่วยทันตกรรมผู้ป่วยนอกและบำบัดฉุกเฉิน โดยมีหัวหน้างานหัวหน้าหน่วยดำเนินงานตามสายการบังคับบัญชา และมีคณะกรรมการตามระบบที่สำคัญเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพการรักษาพยาบาล

2.4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง ทันตแพทย์ปฏิบัติการ (ผู้เขียนคู่มือ)

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานคลินิกทันตกรรม ทันตแพทย์ปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก โดยใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานทันตกรรมมและทันตสาธรณสุขภายใต้การกำกับแนะนำตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติดังนี้

1) ด้านบริหารจัดการ

การควบคุม ตรวจสอบ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับกับการบริหารงานคลินิกทันตกรรม ปรับปรุงระบบการให้บริการ ในงานคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นงาน ที่ทันตแพทย์ปฏิบัติการ จะต้องทำหน้าที่บริหาร บริการและอำนวยความสะดวกแก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการ และผู้มาติดต่อจากทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ติดตามประเมินผลและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมีภาระงานพอสังเขป ดังนี้

2) ด้านการปฏิบัติการ

ตรวจวินิจฉัยโรคในช่องปากและอวัยวะที่เกี่ยวข้องระดับเบื้องต้นที่ไม่ซับซ้อนให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก (OPD) รวมถึงการรักษาเบื้องต้นบำบัดฉุกเฉินฟื้นฟูส่งเสริม และป้องกันโรคในช่องปากและอวัยวะที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อมายังคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอกและ คลินิกทันตกรรมพิเศษในเวลาราชการ รวมถึงผู้ป่วยจากศูนย์หัวใจเพื่อการดูแลรักษาอย่างถูกต้องเหมาะสม ควบคุมดูแลงานคลินิกทันตกรรมของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศึกษาวิเคราะห์วิจัยด้านทันตกรรมทันตสาธารณสุขเบื้องต้นที่ไม่ซับซ้อนเพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานและบริบทของพื้นที่รวบรวมข้อมูลทางวิชาการและเผยแพร่ผลงานด้านทันตกรรมและ ทันตสาธารณสุขเบื้องต้นที่ไม่ซับซ้อนเพื่อประกอบการวางแผนพัฒนางานด้านทันตกรรมและทันตสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพให้บริการวิชาการด้านต่างๆได้แก่การควบคุมการปฏิบัติงานของนักศึกษา ทันตแพทย์ชั้นปีที่การร่วมเป็นอาจารย์พิเศษภาควิชาทันตกรรมบูรณะในรายวิชาคลินิกทันตกรรมบูรณะ

3) ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบร่วมวางแผนการทำงานของทันตแพทย์ประจำโรงพยาบาลทันตกรรมและบุคลากรอื่นๆในคณะเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4) ด้านการประสานงาน

ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทันตแพทย์และ เจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้ เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือ ความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

5) ด้านการบริการ

ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านทันตกรรมและทันตสาธารณสุข รวมทั้งตอบ ปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ ผู้รับบริการทางทันตกรรมได้รับทราบข้อมูล ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ทางสื่อต่างๆ และยังออกไปให้ความรู้นอก สถานที่ เช่น ศูนย์สุขภาพสามเหลี่ยม จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชาการ เกี่ยวกับด้าน ทันตกรรมและทันตสาธารณสุข เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้รับทราบข้อมูลและความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของ หน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่างๆ

2.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายของตำแหน่งหัวหน้างานคลินิกทันตกรรม

1) ด้านปฏิบัติการ

ในฐานะหัวหน้างานคลินิกทันตกรรม จะต้องมีการวางแผนการติดตามประเมินการผล การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานภายใต้การกำกับดู ให้เป็นไปตามแผนและยุทธศาสตร์โรงพยาบาลทันตกรรม ตลอดจนทำหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล ให้คำปรึกษา แก้ปัญหา ตัดสินใจ โดยการจัดระบบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ให้เกิดความคล่องตัว มีความละเอียดรอบคอบ ลดข้อผิดพลาด มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และจัดเก็บข้อมูลลดปริมาณการใช้กระดาษและแฟ้มเอกสารง่ายต่อการสืบค้นพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ ในการให้บริการผู้ป่วย ซึ่งต้องใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญและประสบการณ์สูงมาก เข้าใจระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน สามารถตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการพัฒนางาน การบูรณาการองค์ความรู้ ประสบการณ์ จากในหน้าที่รับผิดชอบการจัดการคนไข้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงดูแลการพัฒนาระบบคิวเดิมให้เป็นระบบคิวอัตโนมัติ จากการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัตินี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานแก่บุคลากรผู้ให้บริการ ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการให้เกิดกระบวนการงานอย่างอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและครบถ้วน สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA)

2) ด้านการวางแผน

ร่วมเป็นคณะกรรมการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานให้ บรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด นำไปสู่การปรับปรุงและ พัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการป้องกันและ ควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะกรรมการการประกัน คุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม, คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลทันตกรรม เป็นต้น

3) ด้านการประสานงาน

ประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อให้ได้ ข้อมูลต่างๆในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์คณะทันตแพทยศาสตร์ ประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อให้ เกิดงานประชุมต่างๆ

บทที่ 3
หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

คู่มือการจัดทำระบบคิวอัตโนมัติ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้ มีหลักเกณฑ์และวิธีการ ปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ

3.3 หลักการปฏิบัติงานวงจรการบริหารงานคุณภาพ

3.4 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

คู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ เล่มนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจระบบการให้บริการผ่านระบบคิวอัตโนมัติและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานแก่บุคลกรผู้ให้บริการ ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อสนับสนุนการให้เกิดการงานอย่างอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและครบถ้วน สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA)

3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ

3.2.1 จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2538

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา23 (4) (ฎ) และด้วยความเห็นชอบของสภานายกพิเศษ ตามมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2537 คณะกรรมการทันตแพทยสภาออกข้อบังคับด้วยจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตกรรมไว้ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 ในข้อบังคับ นี้ "จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตกรรม" หมายความว่า ข้อบังคับ ความประพฤติสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพ ทันตกรรมเพื่อรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและส่งเสริมชื่อเสียงเกียรติคุณเกียรติฐานะของผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมซึ่งเป็น สมาชิกของทันตแพทยสภา "เกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพทันต กรรม" หมายความว่ามาตรฐานความประพฤติที่วัด จากการพิจารณาความเสื่อมเสีย ที่จะเกิดขึ้นแก่ส่วนรวมของวิชาชีพทันตกรรมเป็นหลัก ทั้ง นี้ถือว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมเป็นผู้มีเกียรติจะต้องประพฤติให้สมกับความไว้วางใจจากประชาชนและต้องรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ "ผู้ป่วย"หมายความว่าผู้รับบริการในวิชาชีพทันตกรรม"การโฆษณา"หมายความว่า การเผยแพร่การประกาศอาจจะโดยหนังสือ วาจา การป่าวร้องการป่าวประกาศแก่ ประชาชนหรือสาธารณชนทางสื่อต่างๆ เช่นหนังสือพิมพ์วารสารนิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

หมวด 1 ความประพฤติทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม

ข้อ 2 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ประพฤติหรือกระทำการใดๆ อันอาจเป็นเหตุเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพทันตกรรม

ข้อ 3 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องดำรงตนในสังคมโดยธรรม เคารพและปฏิบัติตามบรรดาบทกฎหมายของประเทศ

ข้อ 4 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จรรยาบรรณ ทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม เพื่อให้การประกอบวิชาชีพทันตกรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

หมวด 2 การประกอบวิชาชีพทันตกรรม

ข้อ 5 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องประกอบวิชาชีพทันตกรรมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม หรือลัทธิการเมือง

ข้อ 6 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและปราศจากการบังคับขู่เข็ญ

ข้อ 7 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพทันตกรรมในระดับที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย โดยไม่เรียกร้องสินจ้างรางวัลพิเศษนอกเหนือจากค่าบริการที่ควรได้รับตามปกติ

ข้อ 8 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องประกอบวิชาชีพทันตกรรมโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความสิ้นเปลืองของผู้ป่วย

ข้อ 9 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่สนับสนุนใช้วิชาชีพทันตกรรมโดยผิดกฎหมาย

ข้อ 10 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ใช้ หรือช่วยเหลือผู้มิได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาต เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมให้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม รวมทั้งต้องดูแลมิให้มีการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ของผู้ที่มิได้ขึ้น ทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม ในสถานพยาบาลที่ตนรับผิดชอบ

ข้อ 11 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ใช้ สั่งใช้ หรือสนับสนุนการใช้ วิธีการตรวจ วินิจฉัย การบำบัด หรือป้องกันในวิชาชีพทันตกรรมรวมทั้งวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ทางทันตกรรม อันไม่เปิดเผยส่วนประกอบหรือไม่มีหลักฐานทางวิชาการ ที่เชื่อถือได้รองรับ

ข้อ 12 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่หลอกลวงผู้ป่วย ให้หลงเข้าใจผิดในการประกอบวิชาชีพทันตกรรม เพื่อผลประโยชน์ของตน

ข้อ 13 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่จูงใจหรือชักชวนผู้ป่วย ให้มารับบริการทางวิชาชีพ ทันตกรรม เพื่อผลประโยชน์ของตน

ข้อ 14 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ให้หรือรับผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทน เนื่องจากการรับหรือส่งผู้ป่วยเพื่อรับบริการทางวิชาชีพทันตกรรม

ข้อ 15 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในระยะอันตราย ในวิชาชีพทันตกรรม เมื่อได้รับการร้องขอ และตนอยู่ในฐานะที่จะช่วยได้

ข้อ 16 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องระมัดระวังตามวิสัยที่พึงมี มิให้การประกอบวิชาชีพทันตกรรมใดๆ ของตน เป็นไปในลักษณะอนาจารต่อผู้ป่วย

ข้อ 17 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ออกใบรับรองอันเป็นเท็จโดยตั้งใจ หรือให้ความเห็นโดยไม่สุจริตในเรื่องใดๆ อันเกี่ยวกับวิชาชีพของตน

ข้อ 18 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย ซึ่งตนทราบมาเนื่องจากการประกอบวิชาชีพ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้ป่วย หรือต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือตามหน้าที่

ข้อ 19 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่จงใจที่จะหน่วงเหนี่ยว หรือทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการทางวิชาชีพทันตกรรมแก่ผู้ป่วย เพื่อผลประโยชน์ของตน

ข้อ 20 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงสาระสำคัญของการให้บริการทางวิชาชีพทันต กรรม เพื่อใช้ ประกอบในการตัดสินใจในการบำบัดรักษาของผู้ป่วย และต้องแจ้งค่าบริการให้ผู้ป่วยทราบ เป็นรายการว่าแต่ละรายการเป็นจำนวนเงินเท่าใด รวมทั้งสิ้นเท่าใด เมื่อได้รับการร้องขอ

ข้อ 21 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องคำนึงถึงประโยชน์ในการให้บริการทางวิชาชีพทันตกรรมแก่ผู้ป่วยเป็นสำคัญ โดย ยึดถือระบบส่งต่อผู้ป่วยไปยังผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมอื่น ที่จะให้บริการทางวิชาชีพทันตกรรมที่ดีกว่าและปลอดภัยกว่า

หมวด 3 การโฆษณาการประกอบวิชาชีพทันตกรรม

ข้อ 22 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่โฆษณา ใช้ จ้าง หรือยินยอมให้ผู้อื่นโฆษณาการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพทันตกรรมของตน

ข้อ 23 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมไม่โฆษณา ใช้ จ้าง หรือให้ผู้อื่นโฆษณาการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพทันตกรรมของผู้อื่น

ข้อ 24 การโฆษณาตามข้อ 22 และข้อ 23 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมอาจกระทำได้ในกรณีและเงื่อนไขต่อไปนี้

(1) การแสดงผลงานในวารสารทางวิชาการหรือในการประชุมทางวิชาการ

(2) การแสดงผลงานในหน้าที่ หรือในการบำเพ็ญประโยชน์สาธารณะ

(3) การแสดงผลงานหรือความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อการศึกษาของมวลชน

(4) การประกาศเกียรติเป็นทางการโดยสถาบันวิชาการ สมาคม หรือมูลนิธิ คนหรือส่วนบุคคลหรือต่อสถานที่ทำการ ประกอบวิชาชีพส่วนตนหรือส่วนบุคคล

ข้อ 25 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมอาจแสดงข้อความเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทันตกรรมของตน ที่สำนักงานได้เพียง ข้อความเฉพาะเรื่องต่อไปนี้คือ

(1) ชื่อ นามสกุล และอาจมีคำประกอบชื่อได้เพียงคำว่า ทันตแพทย์ หรือทันตแพทย์หญิง อภิไธย ตำแหน่งทางวิชาการ ฐานันดรศักดิ์ ยศ และบรรดาศักดิ์ เท่านั้น

(2) ชื่อปริญญา ประกาศนียบัตร วุฒิบัตรหรืออนุมัติบัตร หรือคุณวุฒิอย่างอื่น ซึ่งตนได้รับมาโดยวิธีการถูกต้องตามกฎเกณฑ์ของทันตแพทยสภาหรือสถาบันนั้นๆ ที่ทันตแพทยสภารับรอง

(3) สาขาของวิชาชีพทันตกรรม

(4) เวลาทำการ

ข้อ 26 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมอาจแจ้งความการประกอบวิชาชีพทันตกรรมของตน ได้เฉพาะการแสดงที่อยู่ ที่ตั้งสำนักงาน หมายเลขโทรศัพท์ และหรือข้อความ ตามข้อ 25 เท่านั้น

ข้อ 27 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมผู้ทำการเผยแพร่ ให้ข้อมูลทางวิชาการ หรือตอบปัญหาทางวิชาชีพทันต กรรมทาง สื่อมวลชน ถ้ามีการแสดงว่าตนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม จะต้องไม่แจ้งสถานที่ทำการประกอบวิชาชีพส่วนตนหรือส่วนบุคคล เป็นไปในทำนองโฆษณา และต้องไม่มีการแจ้งความตามข้อ 26 ในที่เดียวกันหรือขณะเดียวกันนั้นด้วย

ข้อ 28 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องระมัดระวังตามวิสัยที่พึงมี มิให้การประกอบวิชาชีพทันตกรรมของตนแพร่ออกไปในสื่อมวลชน เป็นไปในทำนองโฆษณา คุณวุฒิ ความรู้ความสามารถของตนหรือของผู้อื่น

ข้อ 29 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่โฆษณา ใช้ จ้าง หรือยินยอมให้ผู้อื่นเอาตน หรือชื่อของตนไปโฆษณาผลิตภัณฑ์ทางทันตกรรมต่อประชาชนทางสื่อต่างๆ

ข้อ 30 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ให้การรับรองผลิตภัณฑ์ทางทันตกรรม อันไม่เปิดเผยส่วนประกอบ หรือไม่มีหลักฐานทางวิชาการที่เชื่อถือได้รองรับ

หมวด 4 การปฏิบัติต่อผู้ร่วมวิชาชีพ

ข้อ 31 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมพึงยกย่องให้เกียรติ และเคารพในศักดิ์ศรีซึ่งกันและกัน

ข้อ 32 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ทับถม ให้ร้าย หรือกลั่นแกล้งกัน และต้องไม่ประนามหรือดูหมิ่นกันทั้งต่อหน้าและลับหลัง หรือต่อหน้าผู้ป่วย เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ของผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมอื่น

ข้อ 33 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ชักจูงผู้ป่วยของผู้อื่นมาเป็นของตน

ข้อ 34 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม ต้องไม่เอาผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมอื่นมาเป็นของตน

ข้อ 35 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่เอาเอกสาร หลักฐาน และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการประกอบวิชาชีพทันตกรรมของ ผู้อื่นมาเป็นของตน

หมวด 5 การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงาน

ข้อ 36 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมพึงยกย่องให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ร่วมงาน

ข้อ 37 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องไม่ทับถม ให้ร้าย หรือกลั่นแกล้งผู้ร่วมงาน

ข้อ 38 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมพึงส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบวิชาชีพของผู้ร่วมงาน

หมวด 6 การทดลองในมนุษย์

ข้อ 39 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมผู้ทำการทดลองในมนุษย์ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ถูกทดลอง และต้องพร้อมที่จะป้องกันผู้ถูกทดลองจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทดลองนั้น

ข้อ 40 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องปฏิบัติต่อผู้ถูกทดลอง เช่นเดียวกับการปฏิบัติต่อผู้ป่วย ในการประกอบวิชาชีพทันตกรรมตามหมวด 2 โดยอนุโลม

ข้อ 41 ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมต้องรับผิดชอบต่ออันตรายหรือผลเสียหาย เนื่องจากการทดลองที่บังเกิดต่อผู้ถูกทดลองอันมิใช่ความผิดของผู้ถูกทดลองเอง

ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป ประกาศ ณ วันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2538 พลโทพิศาล เทพสิทธา นายกทันตแพทยสภา

3.2.2 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย โดยมี รายละเอียดดังนี้

1) ปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ตนเป็นสมาชิกหรือสังกัดอยู่

2) เป็นผู้มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

3) ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

4) มีทัศนคติที่ดีและพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้ง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ยิ่งขึ้น

5) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้อง สมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ

3.3 หลักการปฏิบัติงานวงจรการบริหารงานคุณภาพ (Plan/Do/Check/Act)

การจัดทำคู่มือ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องดำเนินการตามกระบวนการหลักการปฏิบัติงาน PDCA เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ดังนี้

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
การวางแผน	1. ศึกษาแนวทางการจัดทำระบบคิวอัตโนมัติ 2. จัดเตรียมเครื่องมือและข้อมูลสำหรับจัดทำคู่มือหน่วยงานภายในคณะ 3. นำเสนอแผนต่อคณะกรรมการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
การปฏิบัติตามแผน	1. ดำเนินงานจัดทำระบบคิวอัตโนมัติตามที่ได้รับมอบหมาย 2. บันทึกการจัดทำระบบคิวอัตโนมัติ
ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน	1. ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลสำหรับจัดทำระบบคิวอัตโนมัติ 2. การดำเนินการในภาระงานที่รับผิดชอบตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ปรากฏในบทที่ 4 3. รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร 4. ถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายใน
หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
ปรับปรุงแก้ไข	1. ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล 3. สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในครั้ง ต่อไป

ตารางที่ 1 หลักการปฏิบัติงาน PDCA

3.4 แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ลักษณะสำคัญของการบริการ

- เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ไม่สามารถจับต้องได้
- ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม
- ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ
- เกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

การบริการที่ดี

การบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ พร้อมกับทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการสำคัญที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเรา ไม่ว่าเราจะอยู่ที่ไหนหรือทำอะไรก็ตาม เราก็ล้วนต้องได้รับการบริการจากผู้อื่นอยู่เสมอ การบริการที่ดีนั้นจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้แตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้ กนกวรรณ นาสมปอง (2555) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัด ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความ ต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้แตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัด ถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความ ต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ.

คุณภาพบริการเป็นมโนทัศน์และกระบวนการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการประเมินเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการหรือสามารถสร้างบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้บริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการ ที่ได้รับ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

กล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

ลักษณะการบริการที่สำคัญมี 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางธุรกิจ มีดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผล ที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เวลา เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ใช้บริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) หมายความว่า การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาหรือ ทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลัง ควรมีการกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว จะมีผลทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) หมายความว่า ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูง เนื่องจากการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ตัวอย่าง เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการสถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการ จึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 มีการตรวจสอบความพึ่งพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น หรือจาก เครื่องมืออื่น ๆ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) หมายความว่า การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่น ๆ ซึ่งเมื่อความต้องการไม่แน่นอนก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้น ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ในการปรับความต้องการซื้อและการให้บริก ารให้มีความสอดคล้อง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในเมื่อมีการให้บริการองค์กรทางธุรกิจ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อองค์กร องค์กรเอกชนที่ต้องการแข่งขัน ทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรจึงจำเป็นต้องพึ่งการบริการที่ดี มีคุณภาพให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งขันจึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543,น.14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการ ที่ได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550,p.66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Ziethaml, Parasuraman, and Berry, (1990,p.19) ได้ให้แนวความคิดว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่า ของบริการ นักวิชาการกลุ่มนี้เป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการ คุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างจริงจัง มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ให้ความสนใจในการ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา คุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)
3) องค์การสามารถแก้ปัญหา คุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

จากแนวคิดดังกล่าวนั้นจึงนำมาสู่การปรับปรุงกระบวนงานบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือระบบคิวของโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วยเป็นอย่างมาก เนื่องจากช่วยให้ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับในการเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ในปัจจุบันระบบคิวเดิมของโรงพยาบาลทันตกรรม ผู้ป่วยจะต่อคิวด้วยตนเองตามจุดบริการต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาได้ เช่น ผู้ป่วยไม่เข้าใจขั้นตอนการลงทะเบียนคิว ผู้ป่วยต้องเสียเวลารอนาน เกิดการแออัดที่จุดลงทะเบียนเป็นต้น

สำหรับขั้นตอนการออกแบบระบบคิวอัตโนมัติ จำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยเป็นสำคัญ โดยควรออกแบบระบบให้ผู้ป่วยสามารถรับคิวได้ตามประเภทงานบริการที่ผู้ป่วยต้องการ ทราบลำดับคิวและเวลาในการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน และได้รับแจ้งเตือนเมื่อถึงคิวของตนเอง ภายหลังการทดลองใช้ระบบคิว อัตโนมัติแล้วนั้น และผู้ป่วยจะรับหมายเลขคิวเพียงหมายเลขเดียวตลอดขั้นตอนการให้บริการที่ได้รับเพื่อลดความสับสน

และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ ผู้พัฒนาสามารถเก็บข้อมูลการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ภายหลังการออกแบบผู้จัดทำจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการถ่ายทอดกระบวนงานอย่างเป็นระบบจึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติเพื่อส่งต่อความรู้ ความเข้าใจ ในระบบคิวอัตโนมัติแต่ไปยังผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการบริการอย่างเป็นระบบต่อไป

บทที่ 4
เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คู่มือการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเทคนิค และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในประเด็นดังนี้ คือ

1) มีการวางแผนงาน กำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงาน
3) มีการกำกับติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4) มีการนำผลการประเมินพัฒนางาน ตนเอง และหน่วยงาน
5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและการบริการที่ดี

มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ

1) มีจำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
2) ผลงานที่ปฏิบัติมีความประณีตเรียบร้อยและรวดเร็วและสอดคล้องตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการได้เรียนรู้วิธีการ ปฏิบัติงานและสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่ เกิดขึ้นได้
3) ผลงานตอบตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพและยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย
4) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการเพิ่มมากขึ้น และสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อให้ บุคลากรเกิดความผาสุกในองค์กร

มาตรฐานที่ 3 บุคลากรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ ดังนี้คือ

1) เป็นผู้มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอกคณะและมหาวิทยาลัย
2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการและให้บริการต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
3) มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน ให้เกียรติ และเคารพสิทธิ และเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการมีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี
4) การเตรียมความพร้อมของระบบงานเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่ 4 บุคลากรมีความชำนาญ และสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ดังนี้คือ

1) ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
2) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
3) ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ
4) รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง
5) รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวกับงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง

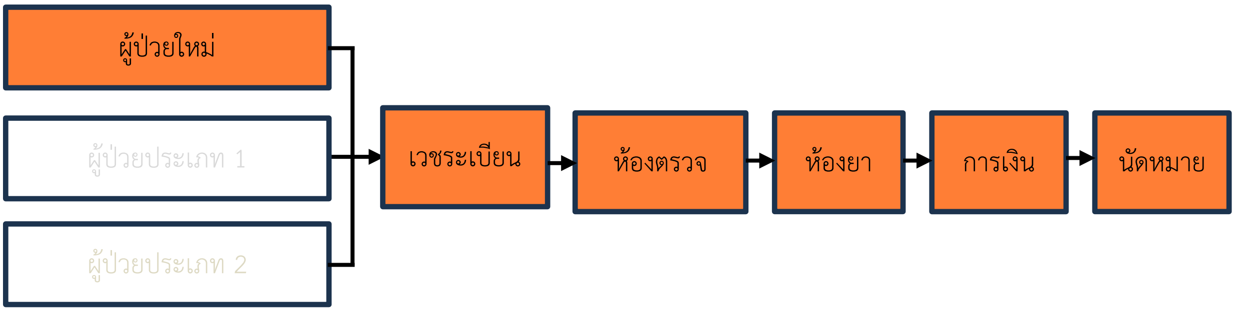
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Artworks ระบบคิวอัตโนมัติ: แสดงประเภทบริการให้แก่ผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับบริการ

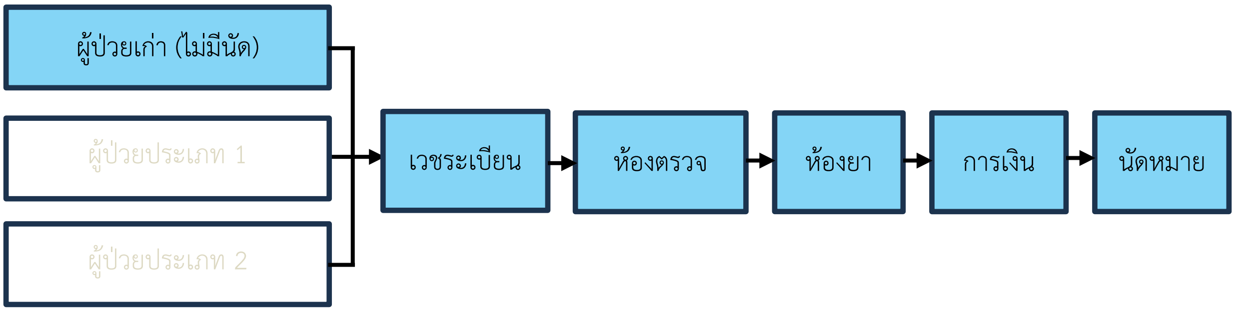
ภาพ 4 Artworks เครื่องกดบัตรคิว

Workflow: ภายหลังผู้ป่วยเลือกประเภทบริการแล้วผู้ป่วยจะได้รับคิวและถูกส่งไปยังบริการต่างๆ โดยผู้ป่วยรับหมายเลขคิวเพียงหมายเลขเดียว ตลอด Workflow ดังนี้ โดยระบบคิวอัตโนมัติ มีการส่งเลขคิวไปตามประเภทบริการต่างๆ ได้ดังนี้

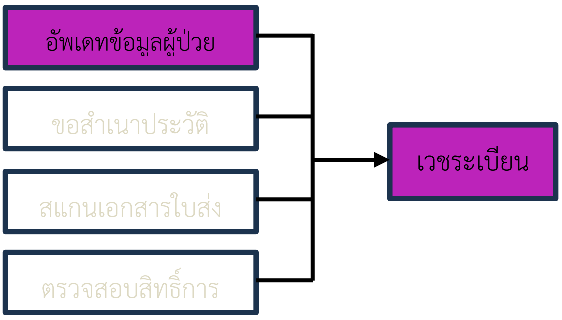
A ผู้ป่วยใหม่ / ทำบัตร



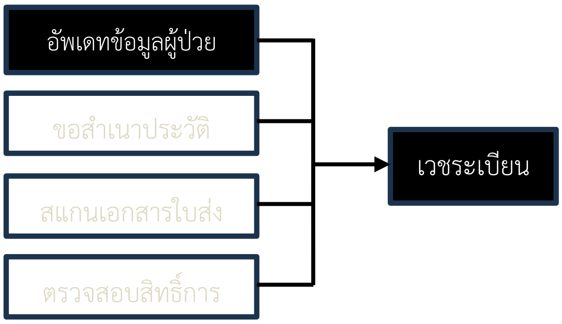
B ผู้ป่วยเก่า (ไม่มีนัด)



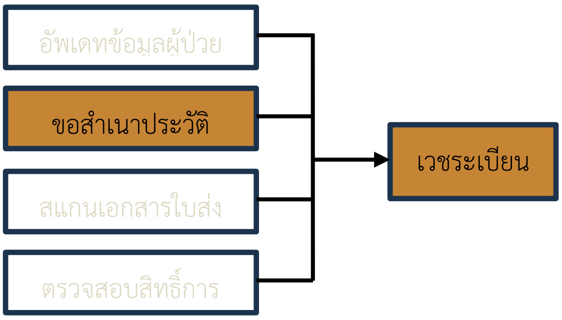
C ตรวจสอบสิทธิ์การรักษา



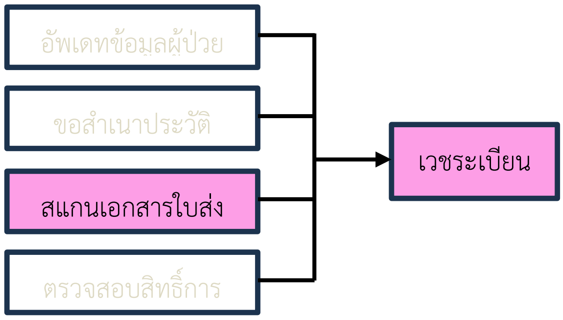
D อัพเดทข้อมูลผู้ป่วย



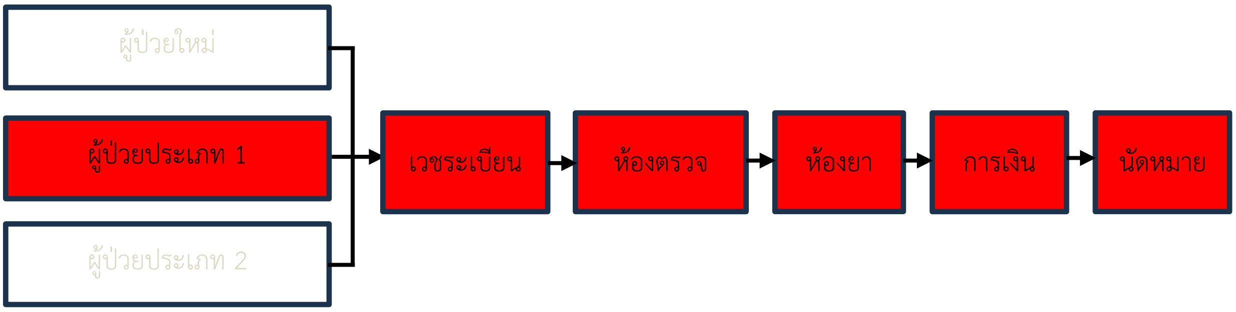
E ขอสำเนาประวัติผู้ป่วย



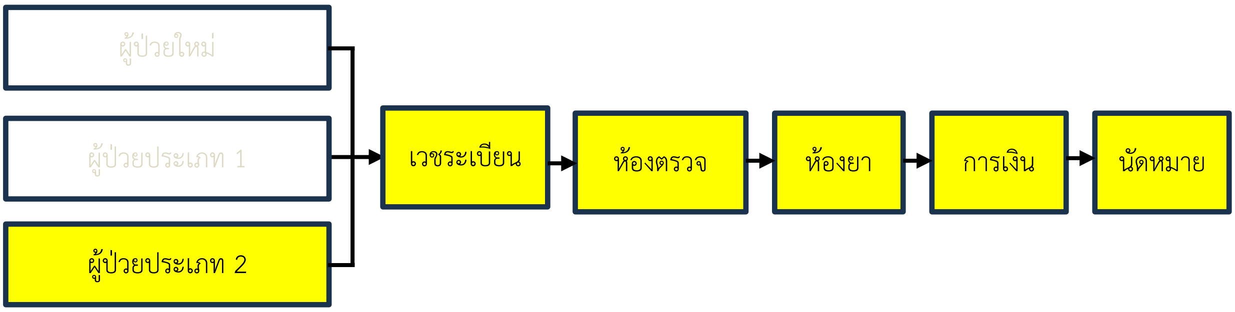
F สแกนเอกสารใบส่งตัว



G ผู้ป่วยประเภท 1 (ผู้ป่วยฉุกเฉิน: ปวด, บวม, ประสบอุบัติเหตุ >> จะเรียกคิวไวกว่าผู้ป่วยประเภทอื่นๆ)



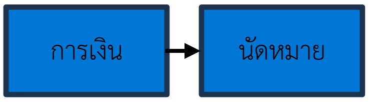
H ผู้ป่วยประเภท 2 (ผู้ป่วยโครงการ: ผู้ป่วย Cleft, ผู้ป่วยกลุ่มบุคลากรในมหาวิทยาลัย>> จะเรียกคิวไวกว่าผู้ป่วยประเภทอื่นๆ แต่รองลงมาจากผู้ป่วยประเภท 1)



J ออกใบส่งตัว

K ห้องยา

L การเงิน



รายละเอียดประเภทบริการและการส่งต่อ (ตาราง 2)

ประเภทบริการ	หมายเลขคิว	เข้าช่องบริการที่
1.ผู้ป่วยใหม่/ทำบัตร	A	4-5-6-7
2.ผู้ป่วยเก่า (ไม่มีนัด)	B	4-5-6-7
3.ตรวจสอบสิทธิ์การรักษา	C	4-5-6-7
4.อัพเดทข้อมูลผู้ป่วย	D	4-5-6-7
5.ขอสำเนาประวัติผู้ป่วย	E	4-5-6-7
6.สแกนเอกสารใบส่งตัว	F	4-5-6-7
7.ผู้ป่วยประเภท1	G	4-5-6-7
8.ผู้ป่วยประเภท2	H	4-5-6-7
9.ลดหย่อน	I	10
10.ออกใบส่งตัว	J	10
11.ห้องยา	K	8,9
12.การเงิน (ไม่มียา)	L	1-3

การแสดงหมายเลขคิวที่จะเข้ารับบริการ: ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบเลขคิวรอเข้ารับบริการผ่านจอทีวีดังนี้

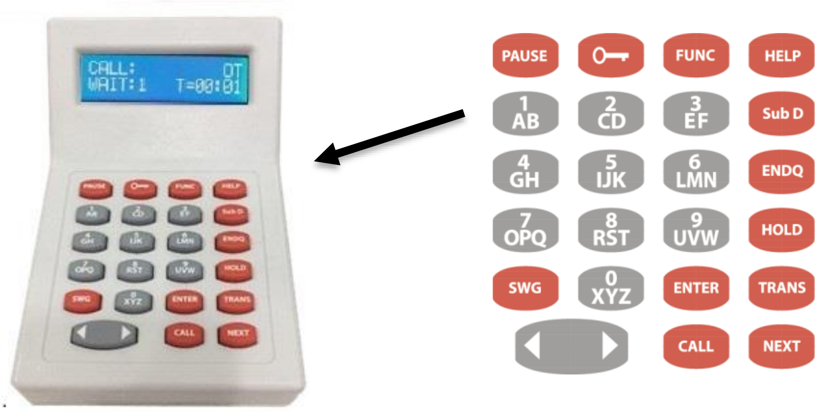
ภาพที่ 5 Artworks ทีวี 1 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: การเงิน และ เวชระเบียน
ฟังก์ชั่นที่ต้องการให้แสดงบนจอทีวี ที่อยากได้เช่น
การเงิน(1-3): หมายเลข/ช่องบริการ
เวชระเบียน(4-7): หมายเลข/ช่องบริการ
คิวที่เรียกผ่านไปแล้วติดต่อการเงิน(คิวพักของการเงิน)
คิวที่เรียกผ่านไปแล้วติดต่อเวชระเบียน(คิวพักของเวชระเบียน)

ภาพที่ 6 Artworks ทีวี 2 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: เวชระเบียน และ ห้องยา และ สังคมสงเคราะห์
เวชระเบียน(4-7): หมายเลข/ช่องบริการ
ห้องยา(8,9): หมายเลข/ช่องบริการ
สังคมสงเคราะห์(10): หมายเลข/ช่องบริการ
คิวที่เรียกผ่านไปแล้วติดต่อ**ห้องยา**(คิวพักของห้องยา)
คิวที่เรียกผ่านไปแล้วติดต่อ**สังคมสงเคราะห์**(คิวพักของสังคมสงเคราะห์)

ภาพที่ 7 Artworks ทีวี 3-5 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: เคาเตอร์นัดหมาย
นัดหมาย(11-13) หมายเลข/ช่องบริการ
คิวที่เรียกผ่านไปแล้วติดต่อนัดหมาย(คิวพักของนัดหมาย)

ภาพที่ 8 Artworks ทีวี 6 จอแสดงผลคิวรวม ตำแหน่ง: ทางเข้าห้องตรวจผู้จัดการ
หมายเลขคิว
จำนวนรอตรวจ
คิวที่เรียกผ่านไปแล้วติดดต่อห้องตรวจ (คิวพักของห้องห้องตรวจ)

การใช้งานแป้นกด 23 ฟังก์ชั่น (ตารางที่ 3): แป้นสำหรับเจ้าหน้าที่กดเรียกคิวผู้ป่วยโดยมีวิธีการใช้งานดังนี้



No.	การใช้งาน	ปุ่มกด	คำอธิบาย
1.	การเรียกคิว	NEXT	
2.	เรียกช่วงคิวที่ต้องการ	NEXT -> เลขช่วงคิวที่ต้องการ ->ENTER	เลขช่วงคิวที่ต้องการ (เลข 2 ขึ้นไป) เมื่อต้องการเรียกคิว เดียว กด NEXT -> 1 -> Enter ทุกครั้ง (เนื่องจากระบบเซตการเรียกคิวเป็นช่วงหมายเลขไว้)
3.	การเรียกคิวล่วงหน้า (Reserve) และยกเลิกการเรียกคิวล่วงหน้า (Cancel Reserve)	NEXT	กด NEXT เมื่อ Wait = 0 Wait จะกระพริบ เข้าสู่โหมด Reserve หาก กดปุ่ม NEXT อีกครั้ง เป็นการยกเลิก (Cancel Reserve)
4.	การเรียกคิวซ้ำ	CALL	
5.	กดเรียกหมายเลขคิวโดยตรง	หมายเลขคิว -> CALL	
6.	การโอนคิวที่กำลังให้บริการให้ยังแผนกอื่น (คิวที่โอนจะถูกจัดตามเวลาที่กดรับบัตรคิว)	TRANS (กรณี FIX GROUP)	FIX GROUP คือ การกำหนด GROUP (0-32) ที่ต้องการ
7.	การโอนคิวที่กำลังให้บริการให้ยังแผนกอื่น	TRANS -> ENTER GROUP -> ENTER (NON FIX GROUP)	
8.	การเก็บคิวที่เรียกแล้วไม่มา / มีปัญหา	HOLD	
9.	เรียกคิวที่เก็บไว้ (Hold) ให้เข้ารับบริการ	FUNC -> 1 -> ENTER-> -> CALL	
10.	ช่วยเรียกคิวจากประเภทบริการอื่น / กลุ่มอื่น	SWG	กด SWG -> (เลือกกลุ่ม) -> NEXT *หมายเหตุ หากต้องการช่วย ต้องกด SWG ทุกครั้ง

No.	การใช้งาน	ปุ่มกด	คำอธิบาย
11.	บันทึกจำนวนรายการที่ลูกค้านำมารับบริการ	ENDQ -> เลขที่ต้องการ -> ENTER	ENDQ FIX ที่ 1 รายการ สามารถ ENDQ -> ENTER ได้
12.	การจบหรือหยุดเวลาในการให้บริการ	ENDQ	เป็นการจบเวลาในคิวนั้นๆ เมื่อยังไม่มีคิวใหม่เรียกเข้ารับบริการ
13.	เรียกขอความช่วยเหลือ ผู้ช่วย / หัวหน้า	HELP	มีข้อความส่งไปที่ Server
14.	พักการใช้งาน / หยุดการใช้งาน	PAUSE	
15.	นับจำนวนลูกค้าที่มารับบริการโดยไม่ต้องกดรับบัตรคิว (VIP)	FUNC -> 3 -> Enter	
16.	การตั้งค่า CHANNEL	FUNC -> 0	FUNC -> 0 ใส่เลข CHANNEL -> ENTER ใส่เลข GROUP -> ENTER -> FUNC-> 🔑 สัญลักษณ์ (การกด KEY เพื่อ reset การตั้งค่า)
17.	การเข้ารหัสก่อนเริ่มใช้งาน (log in)	สัญลักษณ์ 🔑	กด สัญลักษณ์ ใส่ USERNAME -> Enter } แนะนำให้ตั้งค่าเป็นตัวเลข ใส่ PASSWORD -> Enter **การกดตัวอักษร** : กดค้างที่ปุ่มของตัวอักษรที่ต้องการ
18.	การออกจากระบบ (log out)	กด ENDQ สัญลักษณ์ 🔑	ต้องจบคิวที่กำลังให้บริการอยู่ก่อน กด ENDQ เสร็จจึงออกจากระบบได้

ภาพ 9 ตัวอย่างบัตรคิว ผู้ป่วยจะได้บัตรคิวโดยจะถือเลขคิวนี้ตลอดการเข้ารับบริการเพื่อลดความสับสนและช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย โดยในบัตรคิวจะแสดงประเภทบริการเริ่มต้นที่ผู้เข้ารับบริการ พร้อมทั้งจำนวนคิวที่รออยู่ก่อนหน้า โดยระบุวันและเวลาที่ผู้ป่วยเข้าใช้บริการ

ประเภทคิวกับช่องบริการ

- ประเภทบริการ 1-8 ส่งเข้าช่อง 4-7 **เวชระเบียน**
  หมายเหตุ : ให้ผู้ป่วยประเภท 1 กับ ผู้ป่วยประเภท 2 เรียกเข้าเร็วกว่าคิวปกติแต่ผู้ป่วยประเภท 1 เรียกเร็วกว่าผู้ป่วยประเภท 2
- ประเภทบริการ 9,10ส่งเข้าช่องบริการ10 **สังคมสงเคราะห์**
- ประเภทบริการ 11ส่งเข้าช่องบริการ8,9 **ห้องยา**
- ประเภทบริการ 12ส่งเข้าช่องบริการ1-3 **การเงิน**
- คิวที่รับโอนมา > ส่งเข้าช่องบริการ11-12-13 **นัดหมาย**
- ห้องตรวจในคลินิกพิ**เศษจำนวนที่ 1 ห้องตรวจฟัน (14)**

เสียงเรียกคิว

- **เสียงที่ 1:** ขอเชิญหมายเลข .... ที่ช่อง .... ค่ะ
  - ช่องบริการ1-3 การเงิน(ขอเชิญหมายเลข..........ที่ช่อง1-2-3ค่ะ)
  - ช่องบริการ4-7เวชระเบียน(ขอเชิญหมายเลข.........ที่ช่อง4-5-6-7ค่ะ)
  - ช่องบริการ8-9ห้องยา(ขอเชิญหมายเลข.............ที่ช่อง8,9ค่ะ)
  - ช่องบริการ10 สังคมสงเคราะห์(ขอเชิญหมายเลข ....ที่ช่อง10ค่ะ)
  - ช่องบริการ11-12-13นัดหมายขอเชิญหมายเลข.............ที่ช่อง 11-12-13ค่ะ
- **เสียงที่ 2** : ขอเชิญหมายเลข.............ที่ห้องตรวจค่ะ

บทที่ 5

สรุปปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไขพัฒนา และข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

ปัญหาด้านเทคนิค

- ปัญหาด้านความซับซ้อนของระบบ การพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรมจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันของหลายส่วน เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายทันตกรรม การออกแบบระบบจึงต้องคำนึงถึงความต้องการและข้อจำกัดของแต่ละส่วน เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ปัญหาด้านงบประมาณ การพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการ ทั้งในส่วนของการออกแบบ พัฒนา และทดสอบระบบ ดังนั้น โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องพิจารณางบประมาณที่มีอยู่อย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ
- ปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล ข้อมูลผู้ป่วยถือเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ ดังนั้น ระบบคิวอัตโนมัติจึงจำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

ปัญหาด้านการใช้งาน

- ปัญหาด้านการเริ่มต้นเรียนรู้ใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ หากเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจในการใช้งานเนื่องจากระบบมีความซับซ้อนหรือใช้งานถูกต้อง อาจส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความสับสนหรือหงุดหงิดได้
- ปัญหาด้านความถูกต้องของข้อมูล ในช่วงแรกผู้ป่วยยังใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ จึงอาจส่งผลต่อการให้บริการได้
- ปัญหาด้านความน่าเชื่อถือของระบบ หากระบบคิวอัตโนมัติขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้ อาจส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอคอยนานขึ้นหรือไม่ได้รับบริการ ทำให้เกิดความไม่พอใจและอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลได้

นอกจากนี้ โรงพยาบาลอาจเผชิญกับอุปสรรคอื่น ๆ ในการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี หรือการขาดแคลนบุคลากร เป็นต้น

5.2 สรุปผล

การพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้ารับบริการของผู้ป่วย โดยลดระยะเวลารอคอยและลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาล การพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรม เป็นระบบที่แสดงลำดับคิวของผู้ป่วยที่รอรับบริการภายในโรงพยาบาล มีข้อดีหลายประการ ได้แก่ ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับคิวของตนเองได้ ช่วยลดความหงุดหงิดของผู้ป่วย และช่วยให้โรงพยาบาลสามารถบริหารจัดการปริมาณผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบคิวอัตโนมัติภายในโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทันตกรรมพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบในระดับดีถึงดีมาก โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าระบบช่วยให้ทราบลำดับคิวของตนเองได้ ได้รับหมายเลขเดียวก็เข้ารับบริการตามจุดต่างๆ ได้ถูกต้องตามขั้นตอนการเข้ารับบริการ และช่วยให้ผู้ป่วยสามารถรอรับบริการได้อย่างมีความอดทน นอกจากนี้ ผู้ป่วยบางส่วนยังเสนอแนะให้โรงพยาบาลเพิ่มระบบแจ้งเตือนคิวผ่านโทรศัพท์มือถือ

5.3 ข้อเสนอแนะและงานที่ควรทำต่อ

ระบบคิวอัตโนมัติที่ได้รับการพัฒนานี้ มีการเก็บข้อมูลการให้บริการในมิติต่างๆ เช่น ปริมาณผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ เวลาที่ผู้ป่วยรอคอยในการเข้ารับบริการ เป็นต้น การเก็บข้อมูลรายงานนี้ควรที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติให้เหมาะสมต่อบริบทการทำงานของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรม โรงพยาบาลควรพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ เช่น ความต้องการของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ งบประมาณที่มีอยู่ เทคโนโลยีที่มีอยู่ และนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น นอกจากนี้ โรงพยาบาลควรมีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรม พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบในระดับดีถึงดีมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะบางประการจากผู้ป่วยที่โรงพยาบาลควรพิจารณาดำเนินการเพิ่มเติม ได้แก่

- เพิ่มช่องทางการจองคิวออนไลน์ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ไลน์หรือเฟซบุ๊ก
- เพิ่มระบบแจ้งเตือนคิวผ่านโทรศัพท์มือถือ
- ปรับปรุงระบบคิวอัตโนมัติให้สามารถรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติในโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยสามารถช่วยลดระยะเวลารอคอยและลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งผู้ป่วยและโรงพยาบาล

บรรณานุกรม

1. แผนปฏิบัติการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
2. สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา : เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ปี 2558-2561
3. โครงร่างองค์กร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น https://dentistry.kku.ac.th/?page_id=769
4. การพัฒนางานบริการในโรงพยาบาล: มุมมองจากผู้ป่วย (2565) โดย วรารัตน์ ทองประเสริฐ และคณะ จากโรงพยาบาลราชวิถี
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลเอกชน (2564) โดย ภัทรพล เจริญธรรม และคณะ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
6. แนวทางการพัฒนางานบริการในโรงพยาบาลตามหลัก Human Centered Design (2563) โดย วรวรรณ โพธิ์เงิน และคณะ จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น
7. มาตรฐานบริการโรงพยาบาล (2562) โดย กระทรวงสาธารณสุข
8. การออกแบบระบบคิวอัจฉริยะสำหรับโรงพยาบาล (2565) โดย จิรานุวัฒน์ วสุรัตน์ และคณะ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
9. ระบบคิวอัจฉริยะสำหรับการจัดการผู้มารับบริการในโรงพยาบาล (2564) โดย วัชรพงษ์ วรากุลสุนทร และคณะ จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
10. การพัฒนาระบบคิวอัจฉริยะสำหรับการจัดการผู้มารับบริการในสถานพยาบาล (2563) โดย ดร.ศุภฤทัย จันทร์เพ็ญ และคณะ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
11. การออกแบบระบบคิวอัจฉริยะ (2565) โดย ดร.อภิสิทธิ์ สินธุพันธ์ จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
12. ระบบคิวอัตโนมัติ (2563) โดย ดร.พิเชษฐ์ ศรีวัฒนากุล จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ประวัติผู้เขียน

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) นาย กฤษณ์ ลีลาเทพินทร์
2. ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr.Krit Leelarthaipin
3. ตำแหน่ง ทันตแพทย์ ปฏิบัติการ
4. สังกัด โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. โทรศัพท์ 0-4334-8312 โทรสาร 0-4320-2862
6. โทรศัพท์มือถือ : 089 -685- 7373 E-mail : kritle@kku.ac.th
7. ประวัติการศึกษา
    7.1 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(ทันตแพทยศาสตร์) 2561 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
    7.2 ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต 2557 มหาวิทยาลัยมหิดล
8. ผลงาน
    8.1 คู่มือออกแบบรอยยิ้มทางทันตกรรมเพื่อความสวยงาม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
    8.2 คู่มือการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
    8.3 วิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาระบบคิวอัตโนมัติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แบบคำขอรับรองรายงานคู่มือการใช้งาน

ข้าพเจ้า นายกฤษณ์ ลีลาเทพินทร์ ตำแหน่ง ทันตแพทย์ ระดับปฏิบัติการ สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามเอกสารที่แนบมา พร้อมนี้แล้ว ภายในงานได้ขอรับรองว่าคู่มือนี้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566

ลงชื่อ...

(นายกฤษณ์ ลีลาเทพินทร์)

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ ระดับปฏิบัติการ

ลงชื่อ..

(อ.ดร.ธีรพันธุ์ สอสกุล)

ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลทันตกรรม