



+



+

คู่มือปฏิบัติงาน การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

นางฐิตารีย์ สอนจันดา
พนักงานปฏิบัติงานทั่วไปชำนาญงาน

หน่วยเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น





คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

โดย

นางฐิตารีย์ สอนจันดา

หัวหน้าหน่วยเวชระเบียนและสถิติ

หน่วยเวชระเบียนและสถิติ

สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ.2569

(เอกสารผลงานประกอบการขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นเป็นระดับชำนาญงานพิเศษ)



แบบคำขอรับรองคู่มือการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า นางฐิตารีย์ สอนจันดา ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ระดับ ชำนาญงาน สังกัดหน่วยงาน เวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามเอกสารคู่มือที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ขอรับรองการนำคู่มือดังกล่าวมาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2568

ลงชื่อ.....

(นางฐิตารีย์ สอนจันดา)

ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ระดับ ชำนาญงาน

ลงชื่อ.....

(อ. ดร.ทพ.ธีรพันธุ์ สอสกุล)

ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลทันตกรรม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานหลักเล่มนี้ จัดทำขึ้นจากความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเวชระเบียนของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้มีมาตรฐาน ถูกต้อง และสอดคล้องกับนโยบายการเปลี่ยนแปลงระบบเวชระเบียนจากรูปแบบเอกสารกระดาษสู่ระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ.2564 เป็นต้นมา ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเวชระเบียนรวมถึงผู้ที่สนใจ สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิธีการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง และเป็นแนวทางเดียวกัน

เนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ ได้รวบรวม เรียบเรียง และตรวจสอบความถูกต้อง โดยอาศัยคำแนะนำอันทรงคุณค่าจากที่ปรึกษาและผู้มีประสบการณ์ด้านงานเวชระเบียนและระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะแนวคิด และแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสม ลดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาด และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดความสับสนหรือความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในการปฏิบัติงานจริง ได้อธิบายถึงหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน แหล่งข้อมูลที่จำเป็น วิธีการตรวจสอบความถูกต้อง เทคนิคการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ลดระยะเวลาการทำงานและระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานเวชระเบียนและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และขอขอบพระคุณที่ปรึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ สนับสนุน และให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้คู่มือฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จิตารีย์ สอนจันดา

มกราคม 2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ	3
1.3 ขอบเขตของการใช้คู่มือ	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำนิยามศัพท์	3
บทที่ 2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	
2.1 ประวัติความเป็นมาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	6
2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย เอกลักษณ์ และ อัตลักษณ์	7
2.3 โครงสร้างองค์กร ภารกิจองค์กร และโครงสร้างของตำแหน่งทั้งหมด พร้อมตำแหน่งที่เสนอประเมินค่างาน	8
2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	14
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติงาน	
3.1 หลักการและแนวทางการปฏิบัติงาน	19
3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ	21
3.3 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	23
3.4 หลักการปฏิบัติงานวงจรการบริการงานคุณภาพ (PDCA Cycle)	24
บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน	26
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	30
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	
5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	61
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	62
บรรณานุกรม	64
ประวัติผู้จัดทำ	65

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 หลักการสำคัญในการปฏิบัติงาน	19
ตารางที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงานทั่วไป	20
ตารางที่ 3 จรรยาบรรณวิชาชีพ	21
ตารางที่ 4 หลักการปฏิบัติงานวงจรการบริการงานคุณภาพ (PDCA Cycle)	24
ตารางที่ 5 การต้อนรับและสอบถามข้อมูลเบื้องต้น	26
ตารางที่ 6 การค้นหาประวัติผู้ป่วยเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน	26
ตารางที่ 7 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยใหม่	27
ตารางที่ 8 การยืนยันข้อมูลและการสร้างประวัติ	28
ตารางที่ 9 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ด้วยเครื่องอ่านบัตรประชาชน	30
ตารางที่ 10 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ กรณีผู้ป่วยยังไม่มีบัตรประชาชน หรือลืมบัตรประชาชนมาด้วยหรือผู้ป่วยชาวต่างชาติ	35
ตารางที่ 11 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แบบระบบออนไลน์	39

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่1 แสดงแสดงโครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	9
ภาพที่2 แสดงโครงสร้างอัตรากำลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	10
ภาพที่3 แสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลัง กองบริหารงานคณะทันตแพทยศาสตร์	11
ภาพที่4 แสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลัง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์	12
ภาพที่5 แสดงโครงสร้างหน่วยงานเวชระเบียนและสถิติ	13
ภาพที่6 แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มบัตรใหม่	43
ภาพที่7 แสดงตัวอย่างจอร์บบบัตรคิว	43
ภาพที่8 แสดงตัวอย่างแป้นกดบัตรคิว	43
ภาพที่9 แสดงตัวอย่างระบบตรวจสอบสิทธิ สปสช.	44
ภาพที่10 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบ DHIS ของโรงพยาบาลทันตกรรม	44
ภาพที่11 แสดงตัวอย่างระบบลงทะเบียน DHIS ในส่วนงานลงทะเบียนบัตรใหม่	44
ภาพที่12 แสดงตัวอย่างการลงทะเบียนบัตรใหม่ด้วยเครื่องอ่านบัตร Smart card	45
ภาพที่13 แสดงตัวอย่างคีย์รายละเอียดข้อมูลจากบัตรประชาชน	45
ภาพที่14 แสดงตัวอย่างคีย์ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่มีในบัตรประชาชน	46
ภาพที่15 แสดงตัวอย่างปุ่มบันทึกข้อมูล(Submmit)	46
ภาพที่16 แสดงตัวอย่างเลขบัตรประจำตัวโรงพยาบาลทันตกรรม (Dental Number)	47
ภาพที่ 17 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มเปิดสิทธิเข้ารับบริการ	47
ภาพที่ 18 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มบันทึกข้อมูล	48
ภาพที่ 19 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มเช็คสิทธิ	48
ภาพที่ 20 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มส่งค่าบัตรใหม่ไปการเงิน	49
ภาพที่21 แสดงตัวอย่างไบนำทาง	49
ภาพที่22 แสดงตัวอย่างบัตรประจำตัว	49
ภาพที่23 แสดงตัวอย่างภาพจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ DHIS	50
ภาพที่24 แสดงตัวอย่างการประทับตราเอกสารบัตรใหม่ก่อนจัดเก็บเข้าแฟ้ม	50
ภาพที่25 แสดงตัวอย่างการพิมพ์บัตรประจำตัวประชาชนลงระบบ DHIS	51
ภาพที่26 แสดงตัวอย่างการคีย์ข้อมูลทั้งหมดของผู้รับบริการในการทำบัตรแบบไม่มีบัตรประชาชน	51
ภาพที่27 แสดงตัวอย่างการคีย์ข้อมูลของผู้รับบริการเพิ่มเติมในระบบ DHIS	52
ภาพที่28 แสดงตัวอย่างระบบแสดงบัตรประจำตัวโรงพยาบาลในระบบ DHIS	52
ภาพที่29 แสดงตัวอย่างไบนำทาง	53

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่30 แสดงตัวอย่างบัตรประจำตัวโรงพยาบาลทันตกรรม	53
ภาพที่31 แสดงตัวอย่างการอัปโหลดรูปภาพผู้รับบริการลงในระบบ DHIS	54
ภาพที่32 แสดงตัวอย่างการจัดสแกนและเก็บเอกสารบัตรใหม่ในระบบ DHIS	54
ภาพที่33 แสดงตัวอย่างการประทับตราเอกสารบัตรใหม่ก่อนเก็บเข้าแฟ้ม	54
ภาพที่34 แสดงตัวอย่างคิวอาร์โค้ดการลงทะเบียนบัตรใหม่แบบออนไลน์	55
ภาพที่35 แสดงแบบฟอร์มการทำบัตรใหม่แบบออนไลน์	55
ภาพที่36 แสดงตัวอย่างข้อมูลผู้รับบริการลิงค์เข้า google sheet งานเวชระเบียน	55
ภาพที่37 แสดงตัวอย่างการคัดลอกเลขบัตรประชาชนบันทึกในระบบ DHIS	56
ภาพที่38 แสดงตัวอย่างปุ่มบันทึกข้อมูลและเลขบัตรประจำตัวโรงพยาบาลทันตกรรมในระบบ DHIS	56
ภาพที่39 แสดงตัวอย่างการบันทึกเลขบัตรประจำตัวโรงพยาบาลใน google sheet	57
ภาพที่40 แสดงตัวอย่างการวันที่ลงทะเบียนและผู้ดำเนินการทำบัตรออนไลน์	57
ภาพที่41 แสดงตัวอย่างการประทับตราลงทะเบียนทำบัตรออนไลน์	58
ภาพที่42 แสดงตัวอย่างภาพบัตรประชาชนข้อมูลผู้รับบริการทั้งหมดแสดงในระบบ DHIS	58
ภาพที่43 แสดงตัวอย่างบัตรประจำตัวโรงพยาบาลทันตกรรม	59
ภาพที่44 แสดงตัวอย่างการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ DHIS	59
ภาพที่45 แสดงตัวอย่างการประทับตราเอกสารบัตรใหม่ก่อนเก็บเข้าแฟ้ม	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถานศึกษาชั้นสูง มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริม ประยุกต์และพัฒนาวิชาการ และ วิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย พัฒนา และ ถ่ายทอด เทคโนโลยี ให้บริการ ทางวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และให้ค้ำประกันถึง ความเสมอภาคในโอกาสทาง การศึกษา ความมีเสรีภาพ และความเป็นเลิศทางวิชาการ ควบคู่ไปกับ คุณธรรม และจริยธรรม มาตรฐานและ คุณภาพทางวิชาการอันเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ความโปร่งใส ความถูกต้อง การตรวจสอบได้ และความ รับผิดชอบต่อรัฐและสังคม ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลในการบริหารจัดการ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น (มาตรา 7 มาตรา 9 และ มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558) โดยมีพันธกิจใน การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน การสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ การให้บริการ วิชาการ และวิชาชีพทันตกรรมแก่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้รับบริการสืบสานประเพณี และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเพื่อให้เกิด บรรยากาศการทำงานที่มีความสุข โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานใน สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มีระบบการบริหารงานเทียบเท่าสาขาวิชา

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถานที่ให้บริการบำบัดรักษา พยาบาลด้านทันตกรรม ทั้งด้านการส่งเสริม ป้องกัน ฟันฟูเกี่ยวกับปัญหาทางด้านสุขภาพช่องปาก และเป็น สถานฝึกอบรมวิจัย การปฏิบัติงานของทันตแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์ และ นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ รวมทั้ง บุคลากรทางทันตสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวกและการบริการรักษา ประกอบด้วยงานอำนวยความสะดวก งานส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน และงานบริการ รักษาพยาบาลซึ่งมีคลินิกทันตกรรมพิเศษ คลินิกการเรียนการสอน หน่วยผู้ป่วยในและห้องผ่าตัด หน่วยทันตกรรมผู้ป่วยนอกและบำบัดฉุกเฉิน

หน่วยงานเวชระเบียน เป็นหน่วยบริการด้านหน้าที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกระดับอย่างเสมอภาค ซึ่งการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นต้องอาศัยความรู้ความสามารถ เทคนิค กลยุทธ์ และทักษะด้าน ต่างๆ เช่น การจัดทำประวัติเวชระเบียนของผู้รับบริการโดยมีข้อมูลประวัติส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน การซักประวัติผู้ป่วย การคัดกรองผู้ป่วย การเก็บรักษาเวชระเบียนที่มีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ มีระบบฐานข้อมูลที่เป็นเอกสารและฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ มีระบบรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลของผู้รับบริการ ทั้งในส่วนของเอกสารและข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังมีหน้าที่รับผิดชอบใน การดำเนินงานเพื่อมุ่งให้เกิดการบริการที่ดี มีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 6 คน โดยปฏิบัติงานในวันเวลาราชการและวันหยุด เปิดให้บริการในเวลาราชการ 8.30 – 16.30 น. นอกเวลาราชการ (คลินิกทันตกรรมพิเศษ) วันจันทร์ – วันศุกร์ ในเวลาราชการ 8.30 – 16.30 น. และวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.30 – 16.30 น.

หน้าที่หลักของงานเวชระเบียน ให้บริการจัดทำ บันทึกข้อมูล จัดเก็บ และค้นหาเวชระเบียนด้วยความ สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยทำงานร่วมกับงานสารสนเทศเพื่อตอบสนองเทคโนโลยีสารสนเทศและ เวชระเบียนแก่ผู้มารับบริการให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วย ตรวจสอบ แก้ไข และเพิ่มเติมความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลผู้ป่วยถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตัวบุคคล ทำหน้าที่จัดเตรียม จัดเก็บ สืบค้น นำส่งและติดตาม เวชระเบียน เพื่อให้ผู้ป่วยและแพทย์มีข้อมูลการตรวจรักษา มีการให้และบันทึกหัตสโรศ รวมทั้งตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้อง เพื่อให้โรงพยาบาลนำไปเบิกค่าตอบแทนการให้บริการทางการแพทย์จากต้นสังกัดได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องตรงตามความจริง และมีข้อมูลจัดทำสถิติทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐาน สามารถนำไปทำวิจัย และวางแผนป้องกัน แก้ไขปัญหาทางการแพทย์ได้อย่างถูกต้องปัจจุบันได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประเมิน และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Healthcare Accreditation :HA) กระบวนการทำงานต้องมีความละเอียด ซ้ำซ้อน ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา เอกสารเวชระเบียนผู้ป่วยต้องมีคุณภาพการบันทึกตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพ และถูกต้องความเกณฑ์ ประเมินและรับรองคุณภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการดูแลผู้ป่วย เวชระเบียนผู้ป่วยต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน และเข้าใจขั้นตอนกระบวนการในการจัดทำข้อมูล เพราะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งต้องบันทึก ตามความเป็นจริง เช่น ชื่อ-สกุล เดือนปีเกิด อายุของผู้ป่วย การนำทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความ เข้าใจในระบบ ขั้นตอนในการทำงานของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเอง และโปรแกรมสำเร็จรูปจากหน่วยงาน ภายนอกมาพัฒนาระบบ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆให้เข้ากับ การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ สามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี งานเวชระเบียนมีผู้ปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ในยุคดิจิทัลที่ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โรงพยาบาล/สถานพยาบาลของเราได้ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Health Record - EHR) หรือ ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (Hospital Information System : HIS) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความ ปลอดภัยในการให้บริการสุขภาพ ในอดีต การลงทะเบียนผู้ป่วยด้วยระบบเอกสาร (Paper-based) ก่อให้เกิด ความท้าทายหลายประการ เช่น ความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล, การคัดลอกข้อมูลผิดพลาด, เอกสารสูญหาย หรือชำรุด, และความยากลำบากในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อยอด

"การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่" ถือเป็นประตูบานแรกและเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการดูแล รักษา เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดของผู้ป่วยจะถูกสร้างขึ้น ณ จุดนี้ หากข้อมูลที่บันทึกไว้ในครั้งแรกมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน จะส่งผลให้กระบวนการต่างๆ ที่ตามมา เช่น การวินิจฉัย, การสั่งยา, การ เรียกเก็บเงิน และการนัดหมายในอนาคต เป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัย ดังนั้น การมีคู่มือที่เป็นมาตรฐานจึง เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ลดข้อผิดพลาด และสร้างความน่าเชื่อถือ ให้แก่องค์กร จึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้น เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากความเป็นมาและความสำคัญ ดังกล่าวข้างต้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังกล่าวนี้นี้ขึ้น เพื่อใช้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

- 1) เพื่อให้การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
- 3) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเวชระเบียนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

1.3 ขอบเขตของการใช้คู่มือ

เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของงานเวชระเบียน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้วิธีการปฏิบัติในการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานเวชระเบียนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

1.5 คำนิยามศัพท์

1.5.1 คณะทันตแพทยศาสตร์ หมายถึง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.2 โรงพยาบาลทันตกรรม หมายถึง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.3 ทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ทันตแพทย์เป็นอาจารย์สาขาต่างๆของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.4 ทันตแพทย์ หมายถึง ทันตแพทย์ที่มีใบอาจารย์ สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.5 ผู้ช่วยทันตแพทย์ หมายถึง ผู้ช่วยทันตแพทย์ที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.6 บุคลากร หมายถึง บุคลากรประเภทต่างๆที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.7 ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลทันตกรรม แต่ไม่ได้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

1.5.8 เลขประจำตัวประชาชน (ID number) หมายถึง เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก ที่กำหนดขึ้นโดยกระทรวงมหาดไทย

1.5.9 เลขประจำตัวผู้ป่วย (Dental number : DN) หมายถึง หมายเลขที่โรงพยาบาลทันตกรรมสร้างขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเลขประจำตัวผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการครั้งแรกที่โรงพยาบาล โดยเป็นเลขเฉพาะสำหรับใช้ระบุตัวผู้ป่วยรายนั้น และเป็นเลขที่ไม่ซ้ำกับเลขประจำตัวผู้ป่วยรายอื่นๆ

1.5.10 เวชระเบียน (Medical Record) หมายถึง เอกสารทางการแพทย์ทุกประเภท ที่ใช้บันทึก และเก็บรวบรวมเรื่องราวประวัติของผู้ป่วย ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติแพ้ยา เอกสารการยินยอมให้ทำการรักษาพยาบาล ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและปัจจุบัน ข้อมูลบ่งชี้เฉพาะบุคคล การรักษาพยาบาล ผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ผลการบันทึกค่าทั้งที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพหรือเครื่องหมายอื่นใดจากอุปกรณ์ เครื่องมือในสถานบริการสาธารณสุข หรือเครื่องมือทางการแพทย์ทุกประเภท หรือเอกสารการบันทึกการกระทำใดๆที่เป็นการสั่งการรักษา การปรึกษาเพื่อการรักษาพยาบาล การส่งต่อผู้ป่วยไปทำการรักษาที่อื่น การรับผู้ป่วยรักษาต่อ เอกสารอื่นๆที่ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจทางการแพทย์ นอกจากนี้ยังรวมถึงเอกสารทางการแพทย์ที่อยู่ในรูปแบบสื่อดิจิทัลหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record : EMR) ซึ่งเป็นรูปแบบของเวชระเบียนที่มีการพัฒนาขึ้นในปัจจุบัน

1.5.11 เวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record: EMR) หมายถึง เอกสารเวชระเบียนผู้ป่วยทั้งแฟ้มที่ถูกบันทึกข้อมูลบริการหรือจัดเก็บเวชระเบียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

1) การบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์ (Electronic Medical Record: EMR) คือการบันทึกข้อมูลทางการแพทย์โดยพื้นฐานแพลตฟอร์มโรงพยาบาลดิจิทัลครบวงจร การบันทึกแบบ EMR เป็นการบันทึกข้อมูลเฉพาะสำหรับผู้ป่วยแต่ละคนของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง

2) การจัดเก็บเวชระเบียนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ เวชระเบียนที่ถูกจัดเก็บโดยวิธีถ่ายภาพลงใน microfilm หรือสแกนภาพลงบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์เช่น แผ่นซีดีเทป ฮาร์ดดิส หรือ อื่นๆ ตามช่วงเวลาการดำเนินงาน ตัวอย่างเวชระเบียนที่เก็บในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เวชระเบียนผู้ป่วยนอกที่จัดเก็บในโปรแกรม DHIS เวชระเบียนผู้ป่วยในที่สแกนเอกสาร และจัดเก็บตามระบบหมายเลขการรับเข้ารักษาในโรงพยาบาล (Admission number: AN) ของ โรงพยาบาล เป็นต้น

1.5.12 การบันทึก (Record) หมายถึง การบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วย เพื่อก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษาผู้ป่วย เกิดการสื่อสารที่ีระหว่างทีมผู้ให้บริการผู้ป่วย และประกันคุณภาพการดูแลผู้ป่วย การบันทึกข้อมูลทางคลินิกของผู้ป่วย เป็นความรับผิดชอบของแพทย์ผู้ดูแลรักษา ซึ่งต้องบันทึกข้อมูลนี้ด้วยตนเอง หรือกำกับตรวจสอบให้มีการบันทึกที่ถูกต้อง

1.5.13 ชื่อผู้ป่วย (Patient name) หมายถึง คำนำหน้า ชื่อ และนามสกุลผู้ป่วยที่ถูกบันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล

1.5.14 ที่อยู่ของผู้ป่วย (Patient address) หมายถึง บ้านเลขที่ หมู่ ซอย ถนน ตำบลหรือแขวง อำเภอหรือเขต และจังหวัด ที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่ที่ถูกบันทึกไว้ในระบบข้อมูลของโรงพยาบาล

1.5.15 เพศ (Sex) หมายถึง เพศของผู้ป่วยที่ถูกบันทึกไว้ในระบบข้อมูลของโรงพยาบาลมีค่าเป็นชาย (Male)หรือ หญิง(Female)

1.5.16 สถานภาพสมรส (Marital status) หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้ป่วยที่ได้จากการซักประวัติผู้ป่วยเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสถานะเป็น โสด หรือ สมรส หรือ หม้าย (คู่สมรสตาย) หรือหย่า (คู่สมรสหย่าร้าง) หรือแยกกันอยู่ (คู่สมรสไม่ได้อยู่ด้วยกัน แต่ยังไม่หย่า) อาจบันทึกเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ

1.5.17 เชื้อชาติ (Ethnic group) หมายถึง เชื้อชาติของผู้ป่วย ที่ถูกบันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล

1.5.18 อาชีพ (Occupation) หมายถึง ข้อมูลอาชีพของผู้ป่วยที่ได้จากการซักประวัติผู้ป่วยเมื่อรับเข้ารักษาในโรงพยาบาล (ตามมาตรฐานรหัสอาชีพสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข)

1.5.19 วันเกิด (Date of birth) หมายถึง วัน เดือน ปี พุทธศักราชที่ผู้ป่วยเกิดที่บันทึกไว้ในระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล

1.5.20 อายุ (Age) หมายถึง อายุของผู้ป่วยมีหน่วยเป็นปี ถ้าผู้ป่วยอายุตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปมีหน่วยเป็นเดือนถ้าผู้ป่วยอายุ 30 วัน ถึง 364 วันมีหน่วยเป็นวันถ้าผู้ป่วยอายุน้อยกว่า30วัน

1.5.21 ผู้ป่วยใหม่ (New patient) หมายถึง ผู้ป่วยที่ไม่เคยมาใช้บริการ หรือผู้ป่วยใช้บริการครั้งสุดท้ายเกิน 10 ปี

1.5.22 ผู้ป่วยเก่า (Old patient) หมายถึง ผู้ป่วยที่เคยมาใช้บริการ หรือเคยมีเลขบัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลและมาใช้บริการครั้งสุดท้ายไม่เกิน 10 ปี

บทที่ 2

โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีกองบริหารงานคณะทันตแพทยศาสตร์ที่รับผิดชอบการสนับสนุนการบริหารงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมีการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีของคณะที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย และโครงสร้างการบริหารองค์กรคณะทันตแพทยศาสตร์ รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานวิจัย บัณฑิตศึกษาและวิเทศสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการสนับสนุนการบริการด้านการผลิตบัณฑิต ทันตแพทย์ การบริการวิชาการและการวิจัยในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นส่วนราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้ง โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 92 เล่ม 96 ตอนที่ 80 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ผลิตบัณฑิต สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์แห่งที่ 4 ของประเทศไทย และถูกกำหนดไว้ใน แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระยะที่ 4 (พ.ศ.2520-2524) โดยมีพันธกิจ สอดคล้องกับปณิธาน การจัดตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยภูมิภาค เป็นการขยายการศึกษาใน ส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น และเป็นสถาบันการศึกษาด้านทันตแพทยศาสตร์แห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตบัณฑิต เพื่อแก้ปัญหาด้านทันตสาธารณสุขแก่ประชาชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นคณะวิชาหนึ่งในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งในปี พ.ศ. 2523 ได้ดำเนินการด้านจัดการศึกษาทางทันตแพทยศาสตร์ โดยเปิดรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี รุ่นแรก จำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้รับนักศึกษาจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันรับนักศึกษาระดับปริญญา ตรี ปีละ 75 คน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การจัดตั้งการรวม การยุบ เลิก การแบ่งส่วนงาน และหน่วยงานกับหน่วยงานย่อยของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 ข้อ 20 กำหนดให้แบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานประเภท "คณะ" และตาม คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 3139/2562 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2562 เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและ หน่วยงานย่อยภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 3 งานหลัก ได้แก่ กองบริหารงานคณะ สาขาวิชา และโรงพยาบาลทันตกรรม ปัจจุบันได้เปิดหลักสูตรการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี ระดับก่อนปริญญา และระดับหลังปริญญา รวม 11 หลักสูตร ตลอดระยะเวลา 44 ปี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ บัณฑิตมาแล้ว 38 รุ่น บุคลากร นักศึกษา และศิษย์เก่าของคณะฯ ได้ สร้างชื่อเสียงต่างๆ ประสบความสำเร็จทางวิชาการและวิชาชีพจนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังจะเห็นได้จากอาจารย์ทันตแพทย์ได้รับรางวัลผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมดีเด่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ นักศึกษา ทันตแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาได้รับรางวัลบัณฑิตทันตแพทย์ดีเด่นจากมูลนิธิมหิตลาธิเบศร์อดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนกหลายรุ่น และบัณฑิต

ส่วนใหญ่มีโอกาสได้ร่วมงานกับองค์กรของรัฐและเอกชนที่มีชื่อเสียง มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในระดับดีมาก นับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของคณะทันตแพทยศาสตร์ที่ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้บัณฑิตทันตแพทย์ออกสู่สังคมเพื่อช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดีขึ้นเพื่อสืบสานปณิธานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันการศึกษาที่อุทิศเพื่อสังคม

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์

1) วิสัยทัศน์

“โรงเรียนทันตแพทย์ที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน: A Great Dental School for All”

2) พันธกิจ

- 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ
- 2) สร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ
- 3) ให้บริการวิชาการและวิชาชีพทันตกรรมแก่สังคม
- 4) การบริการรักษาทางทันตกรรมขั้นสูงภายใต้มาตรฐานคุณภาพ

3) ค่านิยม (Value): SMILE

S = Social Devotion การอุทิศตนเพื่อสังคม

M = Management by fact การบริการจัดการด้วยข้อมูลจริง

I = Innovation focus มุ่งเน้นนวัตกรรม

L = Life-long learning เรียนรู้ตลอดชีวิต

E = Excellent service for all การให้บริการที่เป็นเลิศสำหรับทุกคน

(ปรับปรุงตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ครั้งที่ 3/2563 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563)

4) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture): STAR

S = Service-mind การบริการด้วยใจ

T = Thinness การยึดมั่นในขนบธรรมเนียมอันดีของไทย

A = Adaptability การปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง

R = Readiness การเตรียมพร้อมในการทำงานต่าง ๆ

(ปรับปรุงตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ครั้งที่ 3/2563 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563)

5) เป้าหมายคณะทันตแพทยศาสตร์ “บรรลุวิสัยทัศน์ในปี 2567”

6) อัตลักษณ์

“บัณฑิตมีความรับผิดชอบพร้อมทำงาน”

7) เอกลักษณ์

“คณะทันตแพทยศาสตร์แห่งภาคอีสานที่เชี่ยวชาญโรคช่องปาก”

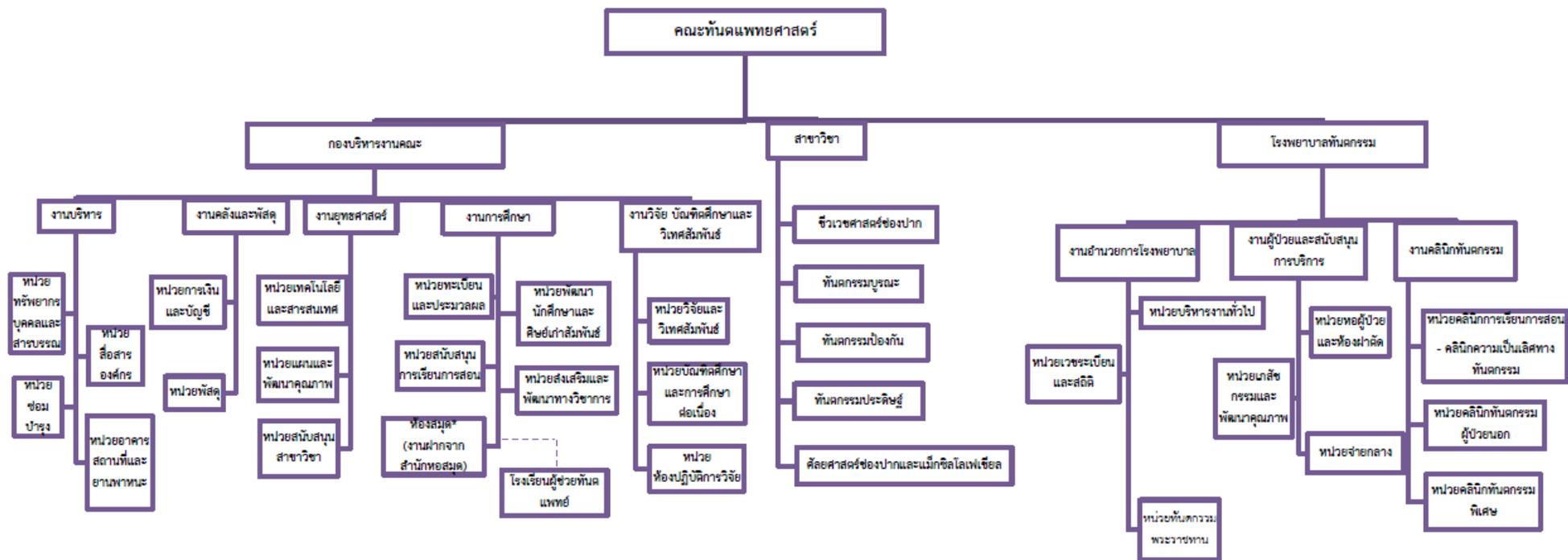
2.3 โครงสร้างองค์กรภารกิจองค์กรและโครงสร้างของตำแหน่งทั้งหมดพร้อมตำแหน่งที่เสนอประเมินค่างาน

2.3.1 โครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

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

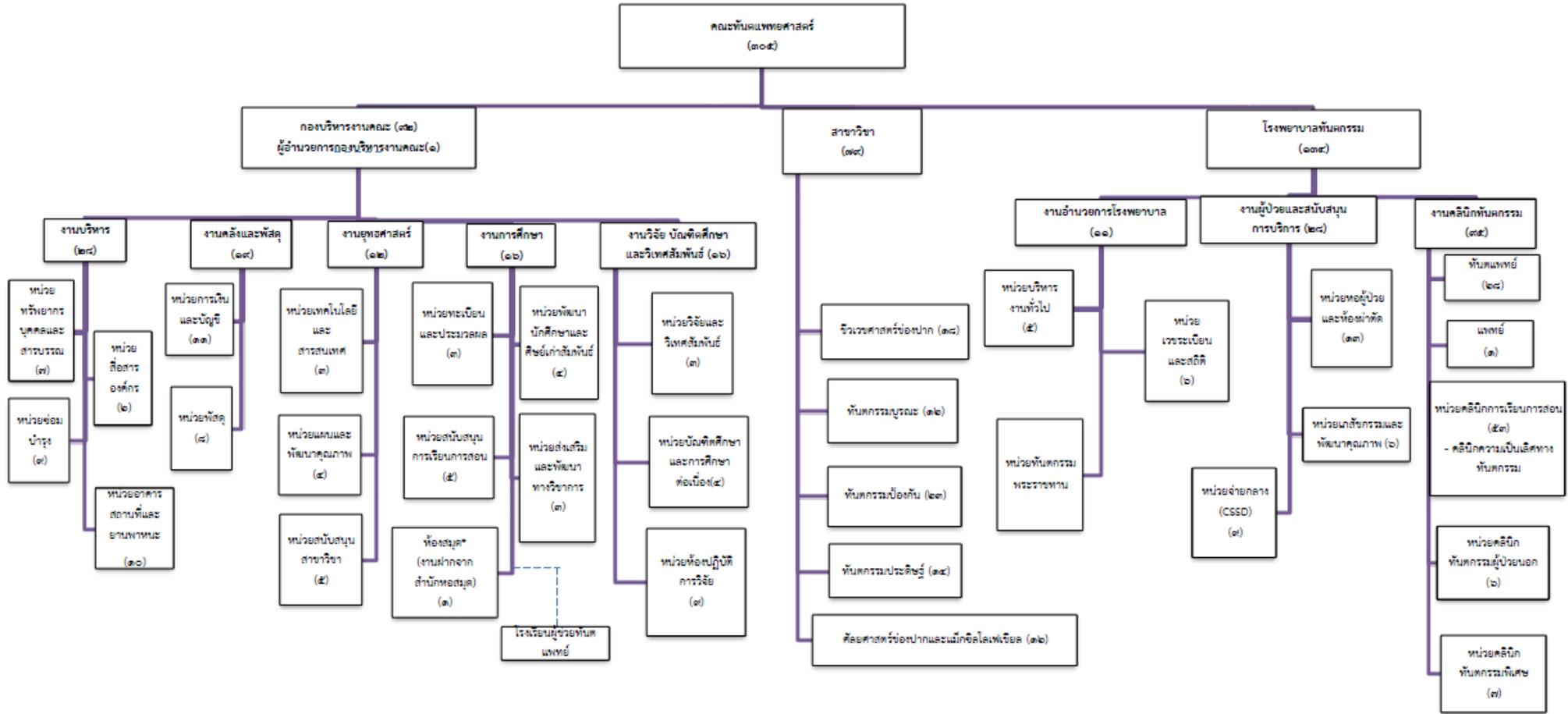
1. กองบริหารงานคณะ
2. สาขาวิชา (5 สาขาวิชา)
3. โรงพยาบาลทันตกรรม

ผังแสดงโครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



หมายเหตุ: (ที่มา) โครงสร้างการบริหารองค์กร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยอิง ตามประกาศมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 3139/2562 ลว.26 พ.ย.2562 เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและหน่วยงานย่อยภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ และคำสั่งคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ 2๒๖/256๗ ลว. 2 ต.ค. 256๗ เรื่อง แต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

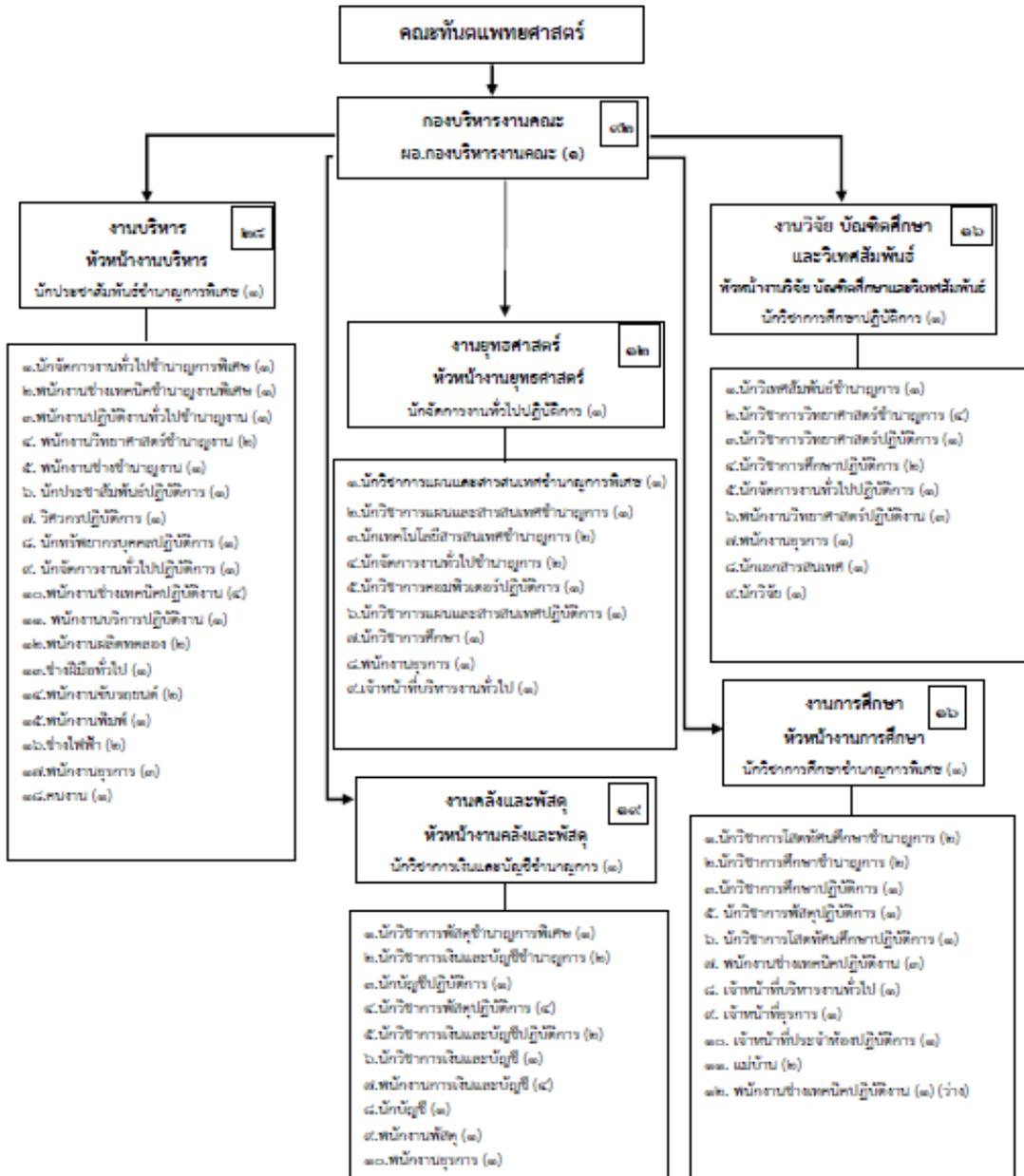
ผังแสดงโครงสร้างอัตรากำลัง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



หมายเหตุ: (ที่มา) หน่วยทรัพยากรบุคคลและสารบรรณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม 2568

ผังแสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลัง
กองบริหารงานคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ได้แบ่งอัตรากำลังตามหน่วยงานหลัก ทั้งหมด 5 งาน ดังนี้

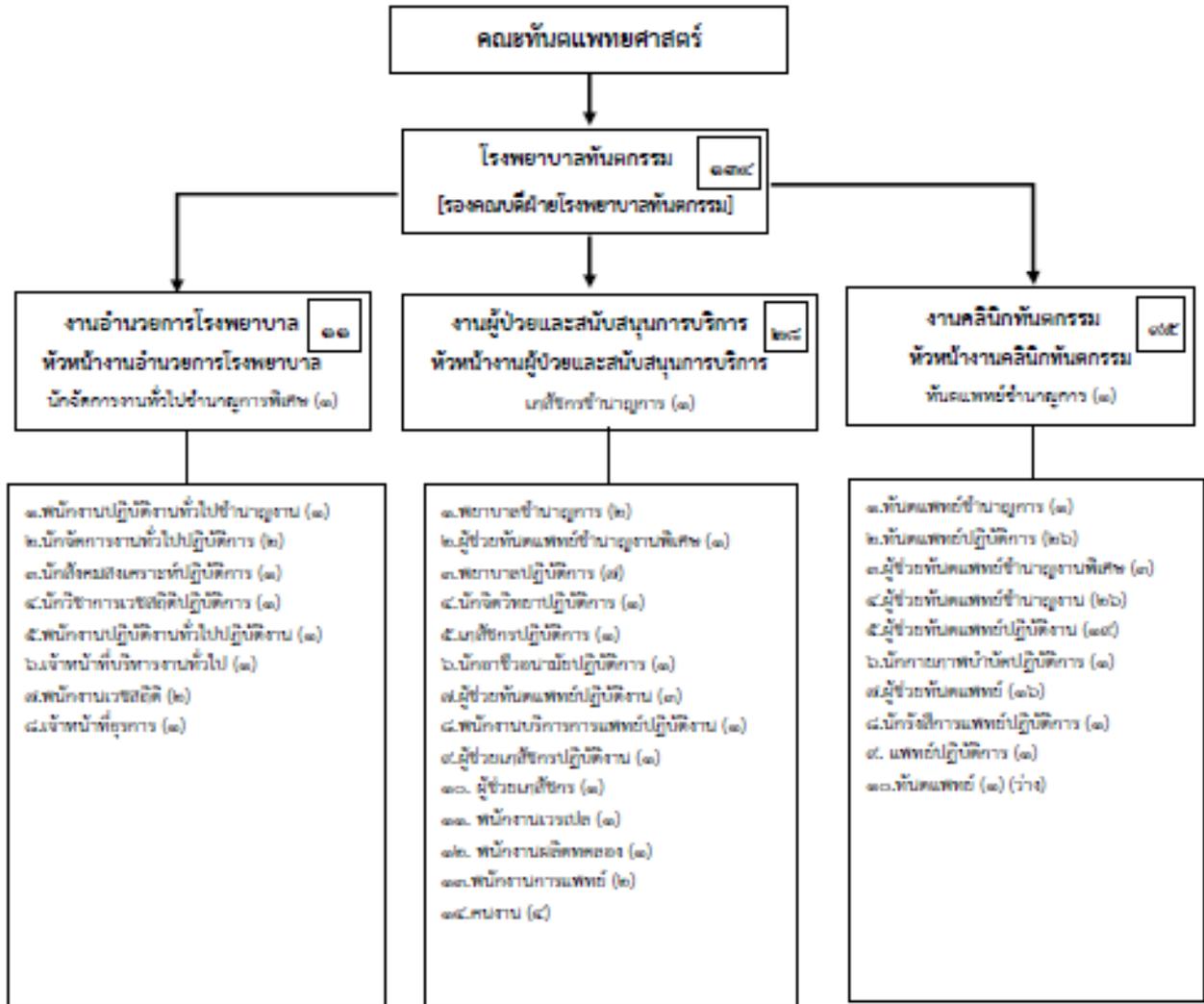


- หมายเหตุ: 1. ตัวเลขใน □ หมายถึง จำนวนอัตรากำลังรวมของแต่ละหน่วยงาน
 2. ตัวเลขใน (.....) หมายถึง จำนวนอัตรากำลังรวมของตำแหน่ง
 3. ตัวเลขใน (....*) หมายถึง จำนวนตำแหน่งที่ประเมินค่างาน
 4. (ที่มา) หน่วยทรัพยากรบุคคลและสารบรรณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม 256๘

ผังแสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลัง

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ได้แบ่งอัตรากำลังตามหน่วยงานหลัก ทั้งหมด 3 งาน ดังนี้



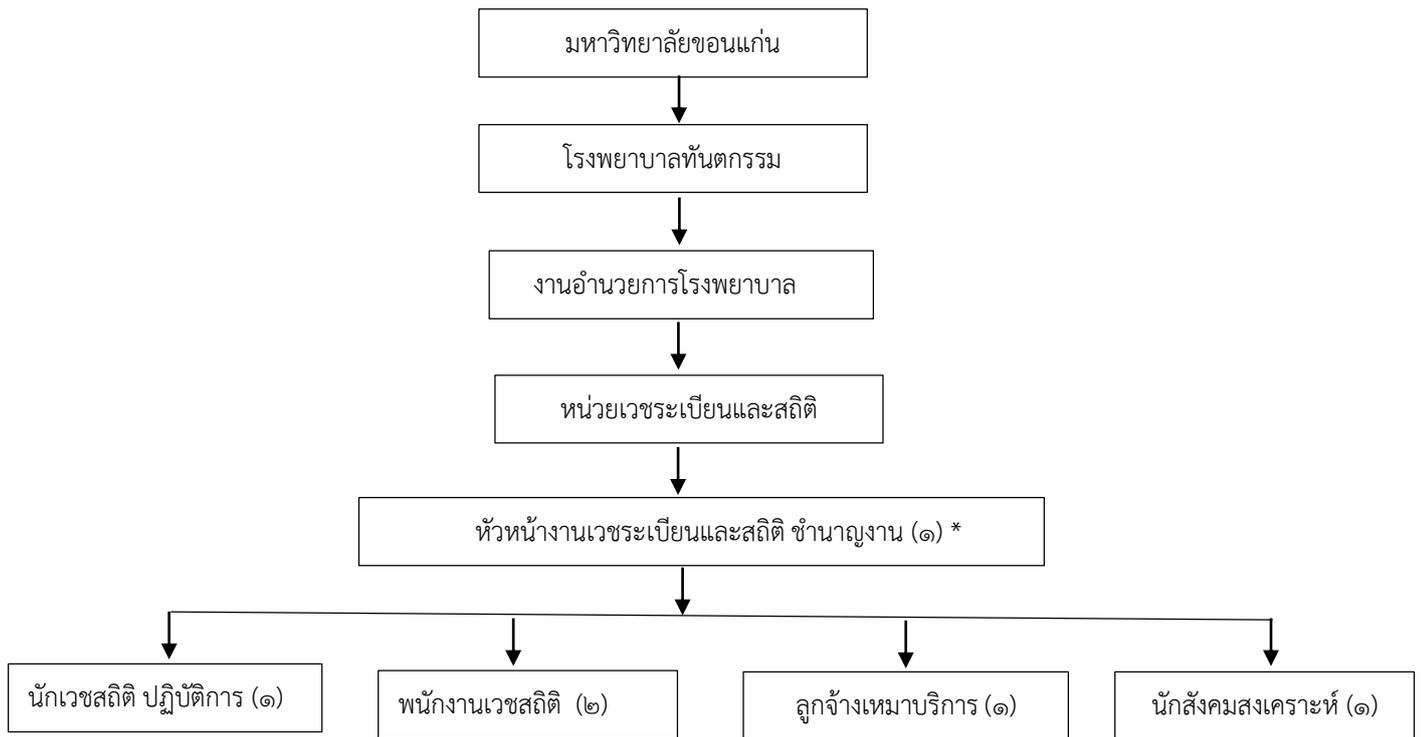
หมายเหตุ: 1. ตัวเลขใน □ หมายถึง จำนวนอัตรากำลังรวมของแต่ละหน่วยงาน

2. ตัวเลขใน (.....) หมายถึง จำนวนอัตรากำลังรวมของตำแหน่ง

3. ตัวเลขใน (...*) หมายถึง จำนวนตำแหน่งที่ประเมินค่างาน

4. (ที่มา) หน่วยทรัพยากรบุคคลและสารบรรณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม 256๘

2.3.4 โครงสร้างหน่วยงานเวชระเบียนและสถิติ



หมายเหตุ * หมายถึง ตำแหน่งที่ขอประเมินค่างานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งเป็น ชำนาญงานพิเศษ 1 อัตรา

2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถานที่ให้บริการ ทางทันตกรรม แบบครบวงจร และให้บริการทางทันตกรรมขั้นสูงต่างๆ รวมทั้งให้บริการผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วย ที่มีความต้องการ พิเศษ (Special needs) กลุ่มผู้ป่วยที่มีโรคทางระบบกลุ่มผู้ป่วยที่มีความผิดปกติของกระดูกขากรรไกรและ ไบโหน้าและผู้ป่วยมะเร็งช่องปาก ผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย ด้วยโอกาสในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีศูนย์ความเป็นเลิศทางทันตกรรม ประกอบด้วย ศูนย์ทันตกรรมรากเทียม ศูนย์ทันตกรรมเลเซอร์ ศูนย์ปากแหว่งเพดาน โห้ว ศูนย์ฟื้นฟูไบโหน้าและขากรรไกร รวมถึงศูนย์ความเจ็บปวดของไบโหน้าและเวชศาสตร์สนับสนุนด้านการ บริหารจัดการทั่วไปและภารกิจหลัก สนับสนุนงานยุทธศาสตร์ภายใต้ภารกิจหลักของคณะทันตแพทยศาสตร์ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม โดยโรงพยาบาลทันตกรรม แบ่งหน่วยงานย่อย ดังนี้

1) งานอำนวยการโรงพยาบาล

1.1 หน่วยธุรการและสารบรรณ ดำเนินการเกี่ยวกับธุรการและงานสารบรรณภายในสำนักงาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม เช่น ธุรการงานสารบรรณ เลขานุการ และบริหารจัดการโครงการ กิจกรรม การเงิน พัสดุ และประสานงานกับหน่วยงานภายในโรงพยาบาลทันตกรรม กองบริหารงานคณะทันต แพทยศาสตร์ และสาขาวิชาต่างๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก

1.2 หน่วยเวชระเบียน หน่วยงานให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้มารับบริการทางทันตกรรม การ ตรวจสอบลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วย การจัดการเกี่ยวกับเวชระเบียนทั้งในรูปแบบปกติและแบบอิเล็กทรอนิกส์ และประสานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการรวบรวมจัดทำสถิติรายงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการ บริการผู้ป่วยทั้งในและนอกเวลาราชการ การเรียนการสอน การบริหาร และการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

1.3 หน่วยสังคมสงเคราะห์ เป็นหน่วยงานที่ถูกก่อตั้งเพื่อดูแลให้การช่วยเหลือประชาชน ผู้ประสบปัญหา ความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติ รวมถึงผู้ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ ให้ประชาชนเหล่านั้นมีโอกาสได้เข้ารับ บริการการตรวจวินิจฉัยและรักษาสุขภาพทางช่องปากอย่างสะดวกมากขึ้น

2) งานผู้ป่วยและสนับสนุนการบริการ

2.1 หน่วยผู้ป่วยในและห้องผ่าตัด เป็นหน่วยงานที่ให้บริการรักษาด้วยการผ่าตัดเกี่ยวกับ ทางด้าน ทันตกรรมและบริการรักษาผู้ป่วยภายใต้การดมยาสลบ สำหรับผู้ป่วยที่ไม่มีโรคทางระบบที่ซับซ้อน ได้ มาตรฐานวิชาชีพ การทำหัตถการทางทันตกรรมสำหรับเด็กพิเศษที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำหัตถการ สนับสนุนการเรียน การสอนและงานวิจัย

2.2 หน่วยจ่ายกลาง มีหน้าที่หลักในการให้บริการสนับสนุนชุดอุปกรณ์และเครื่องมือทางทันตกรรม ที่ผ่าน กระบวนการทำลายเชื้อและปราศจากเชื้อ ได้ถูกต้องตามหลักมาตรฐาน ของงานบริการ มี หน้าที่รับผิดชอบใน การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ ทำลายเชื้อและทำให้เครื่องมืออุปกรณ์ทางทันตกรรม ที่ ใช้ในการตรวจรักษา ปราศจากเชื้อ เพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างปลอดภัยไม่เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย

2.3 หน่วยเภสัชกรรม งานส่งเสริมการบริการ ภายใต้การกำกับแนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ ได้รับมอบหมายตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล เช่น พัฒนาทันตบุคลากรและการประกันคุณภาพ โรงพยาบาล (HA)

3) งานคลินิกทันตกรรม การให้บริการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม ประกอบด้วย คลินิกการเรียน การสอน คลินิกทันตกรรมพิเศษ และทันตกรรมผู้ป่วยนอก เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน และการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี/บัณฑิตศึกษา - การรองรับการรักษาแบบองค์รวมและการส่งต่อผู้ป่วยทางทันตกรรม - การเป็นศูนย์บริการที่เป็นเลิศทางทันตกรรม รวมทั้งการบริการวิชาการแก่สังคมด้านต่างๆ - สนับสนุนการเรียนวิชาปฏิบัติการคลินิก - บริการรักษาผู้ป่วยทั้งในและนอกเวลาราชการ - ให้บริการการรักษาทางทันตกรรมที่นำไปสู่งานวิจัย

2.4.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ระดับชำนาญงานพิเศษ

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงในด้านการวางแผนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการเวชระเบียน ให้ครอบคลุม ละเอียดถี่ถ้วน แก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา และถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเวชระเบียน ต้องทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง การให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ บริการสืบค้นเวชระเบียนผู้ป่วยเก่าที่ไม่ได้นัดหมายและผู้ป่วยนัด บริการการตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษา ประสานสิทธิด้านสิทธิการรักษากับโรงพยาบาลต้นสังกัด การให้รหัสโรครหัสหัตถการ การเตรียมข้อมูลเอกสารเพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อมูลการเบิกจ่ายที่ไม่ถูกต้อง การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ การจัดทำและรายงานสถิติผู้ป่วยรายเดือน รายปีแก่ผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ สนับสนุนงานด้านบริการการรักษาพยาบาล วางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กร และให้บริการข้อมูลและเวชระเบียนเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอนและงานวิจัย และต้องทำการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือช่วยวิจัย โดยใช้หรือประยุกต์หลักการ เหตุผล แนวความคิด วิธีการ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเวชระเบียนโดยร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพและคณะกรรมการตรวจสอบเวชระเบียนโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ได้การปฏิบัติงานตามมาตรฐานเวชระเบียนที่กำหนดไว้ หรือพัฒนางานในหน้าที่และงานเฉพาะด้านหรือเฉพาะทางงานเวชระเบียนและสถิติ โดยมีเป้าหมายคือ ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา รักษาความลับและผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและระบบเวชระเบียนการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 เวชระเบียนถูกส่งถึงห้องตรวจรักษา ภายใน 30 นาทีในทุกครั้งที่ผู้ป่วยมาใช้บริการ ผู้ป่วยใหม่ลงทะเบียนภายใน 10 นาที ผู้ป่วยเก่าลงทะเบียนภายใน 5 นาที ความถูกต้องสมบูรณ์เวชระเบียนผู้ป่วยนอกเท่ากับร้อยละ 100 ความถูกต้องสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยในไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

การสืบค้นประวัติผู้ป่วยส่งห้องตรวจรักษาถูกต้อง แม่นยำ ไม่ผิดพลาด การรับรองสิทธิผู้ป่วยก่อนการรักษาถูกต้อง ทุกสิทธิทุกราย การส่งชุดเอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้การเงินได้ทันเวลาที่กำหนด หรือแก้ปัญหาในงานหลักที่ปฏิบัติ ซึ่งมีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวางได้แก่ จัดระบบคิวบริการผู้ป่วยโดยมีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้ป่วยกลุ่มโรคสำคัญมีความเสี่ยงสูง ผู้ป่วยศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน ผู้ป่วยสูงอายุ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยนาน บริการได้รวดเร็ว ทันเวลา ผู้ป่วยพึงพอใจ ตลอดจนทำให้ค่าปรึกษาแนะนำ และข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้แก่เพื่อนร่วมงานในหน่วยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อผู้ปฏิบัติงานรุ่นหลังผู้สนใจ และองค์กรยิ่งขึ้น สรุปจำนวนผู้ป่วยที่ลงทะเบียนรับบริการทั้งหมด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร สังเคราะห์รวบรวมข้อมูลด้านการปรับปรุงการบริการที่ครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐาน

คุณภาพโรงพยาบาล เพื่อการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานด้านการบริการเวชระเบียน แก้ไขปัญหาทางด้านการบริการที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการทำงานของงานเวชระเบียน งานทะเบียนและประมวลผลการบริการ งานส่งเสริมวิชาการและมาตรฐานการบริการ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการบริหารงานด้านเวชระเบียนให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดโดยในการทำงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับวิชาการเวชระเบียนภายใต้กำกับ แนะนำ ตรวจสอบและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติ

1) ปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับงานช่วย และสนับสนุนงานบริหารต่างๆด้านงานบันทึกข้อมูลเพื่อใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ งานธุรการ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสถิติ งานเวชสถิติ งานโสตทัศนศึกษา งานบริการเอกสารทั่วไป งานบริการทั่วไป เพื่อสนับสนุนให้งานต่างๆดำเนินไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยการทำงานด้านการจัดการเวชระเบียนขั้นสูงที่ยุ่งยากซับซ้อน ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับการจัดการงานระบบเวชระเบียน ระบบข้อมูลทางการแพทย์ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อการรองรับเทคโนโลยีของอุปกรณ์ทางการแพทย์ระบบการวินิจฉัยต่างๆ เพื่อการรองรับการบริการทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ บริการวิชาการทางด้านสาธารณสุขโรงพยาบาล ทันตกรรม โดยจะต้องอาศัยทั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบเชื่อมต่อเทคโนโลยีสารสนเทศอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสนับสนุนการทำงานและระบบจัดการข้อมูลงานการบริหารโรงพยาบาลในปัจจุบันและรองรับการขยายปริมาณงาน ขอบเขตการบริการในอนาคตอีกด้วย

2) ศึกษา ค้นคว้า หาวิธีการต่างๆในการปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยการหาวิธีการในการบริการผู้ป่วยด้านหน้า มีใบนำทางให้ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตามคลินิกต่างๆ แสดงรายละเอียดชื่อ นามสกุลผู้ป่วย วันเดือนปีเกิด สิทธิการรักษา เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนผู้ป่วย ส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษาถูกต้อง ไม่ผิดคน มีคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ได้แก่ คู่มือการลงทะเบียนบัตรใหม่ คู่มือการปฏิบัติงานผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีการส่งต่อจากต้นสังกัดโรงพยาบาลอื่น คู่มือการคัดลอกแฟ้มประวัติผู้ป่วยเก่าบันทึกจัดเก็บในระบบอิเล็กทรอนิกส์

3) ศึกษารวบรวมข้อมูลเพื่อกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาในงานโดยการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับสถานการณ์

4) ตรวจสอบ แก้ไขเอกสารงานด้านเวชระเบียน ได้แก่ งานลงทะเบียนผู้ป่วย งานสถิติผู้ป่วย ให้ทันสมัยถูกต้อง เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตลอดจนมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต้องติดตาม ประเมินผล แก้ไขปัญหา สรุปการดำเนินงานด้านบริการเวชระเบียนสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนางานด้านเวชระเบียนให้มีประสิทธิภาพ

5) ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ เสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านเวชระเบียน จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ คู่มือการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ คู่มือการลงทะเบียนผู้ป่วยเก่า คู่มือการตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย คู่มือการสแกนใบส่งตัวและรับรองสิทธิการรักษา คู่มือการสแกนเอกสารประวัติผู้ป่วย

เก่า คู่มือการประเมินการเรียนการสอนของผู้ช่วยทันตแพทย์ เพื่อพัฒนางานวิชาการและพัฒนามาตรฐาน การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6) ให้บริการวิชาการในด้านวิชาการได้แก่ การอบรม ปฐมนิเทศน์ ให้ความรู้ความเข้าใจในด้านการ บริการเวชระเบียนผู้ป่วยแก่นักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท งานสนับสนุนงานวิจัย โดยให้ ข้อมูลเกี่ยวกับเวชระเบียน งานสนับสนุนการเรียนการสอนโดยให้คำปรึกษา แนะนำให้แก่ นักศึกษาทันต แพทย์ บุคลากร ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่มาติดต่อประสานงาน และให้ข้อเสนอแนะต่ออาจารย์ทันตแพทย์ ผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆเกี่ยวกับหน้าที่ งานการบริการเวชระเบียน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการกำกับดูแล

1) ส่งเสริม กำกับ ดูแล ควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา เพื่อให้ การดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

2) วางแผน ประเมินผล ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติ ด้านงานบันทึก ข้อมูล เพื่อใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ งานธุรการ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ งาน การเงินและบัญชี งานพัสดุงานสถิติ งานบริการเอกสารทั่วไป หรืองานทั่วไปในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการกำหนดและวางแผนงานของหน่วยงานเวช ระเบียน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานโดยมีบทบาทในการให้ความคิดเห็นและคำแนะนำแก่สมาชิกในทีมงาน ในการปฏิบัติงานด้านการบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วยให้ครบถ้วน สมบูรณ์ สามารถตรวจสอบได้ และให้ เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดเวชระเบียน

3. ด้านการบริการ

1) ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบปัญหา เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ทางด้านเวชระเบียน และ ฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านงานบันทึกข้อมูลเพื่อใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ งานธุรการ งานสารบรรณ งาน ประชาสัมพันธ์ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุงานสถิติ งานโสตทัศนศึกษา งานบริการ เอกสารทั่วไป หรืองานบริการทั่วไป ให้แก่ผู้รับบริการหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ความชำนาญในงานด้าน นั้นๆ ให้ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง โดยให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอด ความรู้งานที่รับผิดชอบให้กับนักศึกษาฝึกงานจากหน่วยงานต่างๆ โดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและ คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการในหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือ เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

2) พัฒนาข้อมูลด้านการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ สืบค้นเวชระเบียนผู้ป่วยเก่าที่ไม่ได้นัดหมาย และผู้ป่วย นัด การตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษา การประสานสิทธิด้านสิทธิการรักษาที่โรงพยาบาลต้นสังกัด การ ให้รหัสโรครหัสหัตถการ ตลอดจนผู้รับบริการได้ทราบข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง เพื่อ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของคณะทันตแพทยศาสตร์ และใช้ ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์และมาตรการต่างๆของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) เป็นวิทยากรอบรม ได้แก่ ปฐมนิเทศน์ให้ความรู้เกี่ยวกับเวชระเบียนแก่นักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ที่จะลงปฏิบัติงานคลินิก เพื่อถ่ายทอดความรู้ กฎ ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ

งานด้านเวชระเบียน เพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด ตลอดจนให้ความรู้ด้านการปฏิบัติงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นหรือผู้บริการ อำนวยความสะดวก และปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน

บทที่ 3

หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงาน

คู่มือการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เล่มนี้ มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติดังนี้

- 3.1 หลักการและแนวทางการปฏิบัติงาน
- 3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ
- 3.3 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
- 3.4 หลักการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (PDPA Cycle)

คู่มือการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เล่มนี้ เพื่อให้การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเวชระเบียนสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

3.1 หลักการและแนวทางการปฏิบัติงาน (Principles and Operational Guidelines)

เพื่อให้การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เป็นไปอย่างมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนพึงยึดถือหลักการและปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้อย่างเคร่งครัด

หลักการสำคัญในการปฏิบัติงาน (Key Principles)

ประเด็น	หลักการสำคัญ
1.ความถูกต้องแม่นยำคือหัวใจสำคัญ (Accuracy is Paramount)	ข้อมูลผู้ป่วยที่บันทึกผิดพลาดเพียงเล็กน้อย อาจนำไปสู่ความเสียหายร้ายแรงในการระบุตัวตนผิดคน การให้การรักษาคือผิดพลาด และปัญหาด้านการเรียกเก็บเงิน ดังนั้น ต้องให้ความสำคัญสูงสุดกับการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลให้ถูกต้อง 100% โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ชื่อ-สกุล ,เลขประจำตัวประชาชน และวันเดือนปีเกิด
2.ค้นหาก่อนสร้างเสมอ (Always Search Before Creating)	การสร้างข้อมูลผู้ป่วยซ้ำซ้อน (Duplicate HN) เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการรักษา และทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ดังนั้น ก่อนทำการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ทุกครั้ง ต้องทำการค้นหาประวัติผู้ป่วยในระบบอย่างละเอียดก่อนเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ป่วยไม่มีประวัติเดิมอยู่แล้วจริงๆ
3.ความครบถ้วนของข้อมูล (Data Completeness)	ข้อมูลที่ครบถ้วนมีความสำคัญต่อกระบวนการทำงานในหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเงินการนัดหมาย และการส่งต่อข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อมูลในช่องที่จำเป็น (Required Fields) ให้ครบถ้วนเสมอ

ประเด็น	หลักการสำคัญ
4. การรักษาความลับของผู้ป่วย (Patient Confidentiality)	ข้อมูลของผู้ป่วยถือเป็นความลับส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ต้องตระหนักถึงหน้าที่ในการปกป้องข้อมูลห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง และต้องระมัดระวังไม่ให้บุคคลภายนอกมองเห็นข้อมูลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
5. การปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน (Standardization)	เพื่อให้ข้อมูลในระบบเป็นระเบียบและง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องบันทึกข้อมูลในรูปแบบ (Format) เดียวกันตามที่คู่มือกำหนด เช่น รูปแบบคำนำหน้าชื่อ, การบันทึกที่อยู่ เป็นต้น
6. การบริการด้วยใจ (Service Mind)	เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนคือบุคลากรด่านหน้าที่ผู้ป่วยจะได้พบเป็นลำดับแรก การสื่อสารด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และแสดงความพร้อมที่จะช่วยเหลือ จะสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ป่วยและญาติ

แนวทางการปฏิบัติงานทั่วไป (General Operational Guidelines)

ประเด็น	แนวทางการปฏิบัติงาน
1. การตรวจสอบและยืนยันข้อมูลจากเอกสารราชการ	<p>1.1 ต้องขอตรวจสอบข้อมูลจาก บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง ของผู้ป่วยทุกครั้ง</p> <p>1.2. ในกรณีผู้ป่วยเด็กที่ยังไม่มีบัตรประชาชน ให้ตรวจสอบจากสูติบัตร</p> <p>1.3 กรณีผู้ป่วยต่างชาติ ให้ตรวจสอบจาก หนังสือเดินทาง (Passport)</p> <p>1.4 คีย์ข้อมูลโดยดูจากเอกสารโดยตรง ไม่ใช่จากการบอกเล่า เพื่อลดความผิดพลาดในการสะกด</p>
2. การจัดการเมื่อพบข้อมูลที่คาดว่าซ้ำซ้อน	<p>2.1 หากค้นหาแล้วพบชื่อหรือข้อมูลที่ใกล้เคียงกับผู้ป่วยที่มาลงทะเบียน ห้ามสร้างประวัติใหม่โดยเด็ดขาด</p> <p>2.2 ให้ทำการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ป่วยเพื่อยืนยันตัวตน เช่น ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์, หรือชื่อบิดามารดา</p>
3. การสื่อสารกับผู้ป่วยเพื่อยืนยันความถูกต้อง	3.1 หลังจากบันทึกข้อมูลเสร็จสิ้น ควรหันหน้าจอหรืออ่านทวนข้อมูลสำคัญ(ชื่อ-นามสกุล, เลขบัตรประจำตัวประชาชน) ให้ผู้ป่วยฟังและยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง ก่อนบันทึกขั้นสุดท้าย

ประเด็น	แนวทางการปฏิบัติงาน
	3.2 ตัวอย่าง “รบกวนคุณ(ชื่อผู้ป่วย)ช่วยตรวจสอบชื่อ-สกุลบนหน้าจออีกครั้งนะคะ/ครับ ว่าถูกต้องหรือไม่”
3.การสื่อสารกับผู้ป่วยเพื่อยืนยันความถูกต้อง	3.1 หลังจากบันทึกข้อมูลเสร็จสิ้น ควรหันหน้าจอหรืออ่านทวนข้อมูลสำคัญ(ชื่อ-นามสกุล,เลขประจำตัวประชาชน) ให้ผู้ป่วยฟังและยืนยันความถูกต้องอีกครั้งก่อนบันทึกขั้นสุดท้าย 3.2 ตัวอย่าง “รบกวนคุณ(ชื่อผู้ป่วย)ช่วยตรวจสอบชื่อ-สกุลบนหน้าจออีกครั้งนะคะ/ครับ ว่าถูกต้องหรือไม่”
4.การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนหน้าจอ	เมื่อต้องลุกออกจากโต๊ะทำงาน แม้จะเป็นช่วงเวลาสั้นๆให้ทำการล็อกหน้าจอคอมพิวเตอร์(Lock Screen) ทุกครั้ง เพื่อป้องกันมิให้คนอื่นเข้าถึงข้อมูล
5.กรณีระบบขัดข้อง	หากระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมเกิดปัญหาขัดข้อง ให้รีบแจ้งหัวหน้างานและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)ทันที และปฏิบัติตามขั้นตอนการลงทะเบียนสำรอง(ถ้ามี)

3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ (Professional Code of Conduct)

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนและเวชระเบียน ถือเป็นบุคลากรทางการแพทย์ด้านหน้าที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและรักษามาตรฐานขององค์กร นอกเหนือจากการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่กำหนดแล้ว เจ้าหน้าที่ทุกคนพึงยึดมั่นและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

ประเด็น	หลักการ	การปฏิบัติ
1.การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย (Confidentiality and Privacy)	พึงตระหนักว่าข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วยเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ละเอียดอ่อนและเป็ความลับสูงสุด	1.ห้ามเปิดเผยข้อมูลใดๆของผู้ป่วย (ข้อมูลส่วนตัว,ประวัติการเจ็บป่วย,การรักษา)แก่บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง 2.ไม่นำเรื่องราวของผู้ป่วยไปสนทนาในที่สาธารณะหรือกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ทีมผู้รักษา 3.ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและนโยบายของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด

ประเด็น	หลักการ	การปฏิบัติ
		4. ใช้ข้อมูลผู้ป่วยเพื่อวัตถุประสงค์ในการดูแลรักษาตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น
2. ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Integrity and Accountability)	ปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตน	1. บันทึกข้อมูลตามความเป็นจริง โดยไม่บิดเบือน ปลอมแปลง หรือแก้ไขข้อมูลโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร 2. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ต้องรีบรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทันที เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น 3. ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและมีมาตรฐาน
3. การปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมและให้เกียรติ (Equality and Respect)	ให้บริการผู้ป่วยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานะทางสังคม หรือสิทธิการรักษา	1. ให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วยและญาติ 2. ใช้คำพูดที่สุภาพ อ่อนโยน และแสดงความเห็นอกเห็นใจ(Empathy) 3. หลีกเลี่ยงการแสดงกิริยาหรือวาจาที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจหรือกระทบกระเทือนจิตใจของผู้รับบริการ
4. การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (Continuous Professional Development)	แสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนโยบายด้านสาธารณสุข	1. เข้าร่วมการฝึกอบรมที่องค์กรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ 2. หมั่นศึกษาและทบทวนระเบียบการปฏิบัติและคู่มือการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ 3. เปิดใจเรียนรู้เทคนิคและวิธีการในการทำงานใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration)	ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือซึ่งกัน สู่เป้าหมายร่วมกันในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย	1. ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 2. สื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่นการเงิน, ห้องตรวจ, ห้องยา ด้วยทัศนคติที่ดี

3.3 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่อ่อนไหวอย่างยิ่ง ดังนั้น คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณจึงเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้ดังนี้

3.3.1 คุณธรรม (Moral Principles) เป็นหลักความดีงามในจิตใจของตัวผู้ปฏิบัติงาน ที่ควรยึดถือเป็นพื้นฐาน

1.ความเมตตา กรุณา (Compassion): เข้าใจและเห็นใจผู้ป่วยที่มักจะมาด้วยความเจ็บป่วย กังวล หรือเครียด การแสดงออกด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และพร้อมให้ความช่วยเหลือ จะช่วยลดความกังวลของผู้ป่วยและญาติได้มาก

2.ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty & Integrity): ไม่นำข้อมูลของผู้ป่วยไปใช้ในทางที่ผิด ไม่แก้ไขข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน และปฏิบัติหน้าที่ตรงไปตรงมา

3.ความรับผิดชอบ (Responsibility): ตระหนักว่าข้อมูลที่ลงทะเบียนนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการรักษาพยาบาลทั้งหมด หากหลงข้อมูลผิดพลาดอาจส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยได้ จึงต้องมีความรอบคอบและรับผิดชอบต่องานที่ทำ

4.ความมีใจบริการ (Service Mind): มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างเต็มความสามารถ

3.3.2 จริยธรรม (Ethics) เป็นหลักการหรือแนวทางความประพฤติที่พึงงามในวิชาชีพ ที่ควรปฏิบัติเพื่อส่วนรวม

1.การรักษาความลับของผู้ป่วย (Patient Confidentiality): นี่คือข้อที่สำคัญที่สุด! ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ประวัติประวัติการเจ็บป่วย หรือข้อมูลใดๆ ของผู้ป่วยให้แก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด ไม่ว่าจะในหรือนอกเวลางาน การพูดคุยเรื่องผู้ป่วยในที่สาธารณะถือเป็นการละเมิดจริยธรรมอย่างร้ายแรง

2.ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล (Data Accuracy): ต้องให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน 100% ตั้งแต่ชื่อ-นามสกุล, เลขบัตรประชาชน, วันเดือนปีเกิด, สิทธิการรักษา ไปจนถึงข้อมูลการแพทย์ เพราะข้อมูลเหล่านี้คือ พื้นฐานของการรักษาที่ปลอดภัยและถูกต้อง

3.ความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ (Equality & Non-discrimination): ให้บริการผู้ป่วยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ ฐานะทางสังคม หรือประเภทของโรคที่เป็น

4.การเคารพสิทธิผู้ป่วย (Respect for Patient Rights): เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย อธิบายขั้นตอนการลงทะเบียนอย่างชัดเจน และขออนุญาตก่อนดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วย

3.3.3 จรรยาบรรณ (Professional Code of Conduct) เป็นข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ความประพฤติที่องค์กรหรือสภาวิชาชีพกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ

1.ไม่เปิดเผยรหัสผ่าน (Password Security): ห้ามบอกรหัสผ่านสำหรับเข้าระบบของตนเองให้ผู้อื่นทราบ และต้องออกจากระบบ (Log out) ทุกครั้งเมื่อไม่ได้ใช้งาน เพื่อป้องกันการสวมรอยเข้ามาใช้ข้อมูล

2.ใช้ระบบเพื่อการปฏิบัติงานเท่านั้น (Authorized Use Only): ห้ามใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของ

โรงพยาบาลในการสืบค้นข้อมูลผู้ป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง เช่น ค้นหาข้อมูลของเพื่อน ญาติหรือบุคคลที่มีชื่อเสียงด้วยความอยากรู้

3. ตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ป่วยทุกครั้ง (Patient Identification): ต้องมีกระบวนการตรวจสอบและยืนยันตัวตนผู้ป่วยจากเอกสารราชการ (เช่น บัตรประชาชน) ทุกครั้งก่อนทำการลงทะเบียน เพื่อป้องกันการลงทะเบียนผิดคนหรือสร้างข้อมูลซ้ำซ้อน

4. ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายองค์กร (Compliance): ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และนโยบายด้านความปลอดภัยสารสนเทศของโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด

5. แจ้งผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหา (Reporting): หากพบเห็นการรั่วไหลของข้อมูล, การเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือข้อผิดพลาดร้ายแรงในระบบ ต้องรีบรายงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบทันที

โดยสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เปรียบเสมือน "ผู้รักษาประตูข้อมูล" ด้านแรกของสถานพยาบาล การยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ไม่เพียงแต่จะช่วยปกป้องข้อมูลและสิทธิของผู้ป่วย แต่ยังสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร และที่สำคัญที่สุดคือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความปลอดภัยสูงสุดให้แก่ผู้ป่วยทุกคน

3.4 หลักการปฏิบัติงานวงจรการบริการงานคุณภาพ (PDCA Cycle)

การจัดทำคู่มือ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องดำเนินการตามกระบวนการหลักการปฏิบัติงาน PDCA เพื่อให้กระบวนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง หน่วยงานได้นำหลักการบริหารจัดการคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาประยุกต์ใช้เป็นวงจรในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการดังนี้

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
P = Plan (การวางแผน)	<ol style="list-style-type: none"> ก่อนการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จะต้องมีการวางแผนเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ เตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงาน: ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์, และการเชื่อมต่อระบบ ทบทวนเป้าหมาย: ทำความเข้าใจเป้าหมายของงานในแต่ละวัน เช่น การลดระยะเวลารอคอย, การลดความผิดพลาดในการคีย์ข้อมูลให้เป็นศูนย์ วางแผนการสื่อสาร: เตรียมคำพูดมาตรฐานในการต้อนรับ, สอบถามข้อมูล, และยืนยันความถูกต้องกับผู้ป่วย
D = Do (การปฏิบัติ)	<p>เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน: ดำเนินการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ในคู่มืออย่างเคร่งครัด ตั้งแต่การค้นหาประวัติ, การบันทึกข้อมูลส่วนตัวและสิทธิ, ไปจนถึงการออกเลขประจำตัวผู้ป่วย (HN) บันทึกข้อมูล: เก็บรวบรวมข้อมูลและปัญหาที่พบระหว่างการปฏิบัติงานจริง เช่น ปัญหาที่ผู้ป่วยสอบถามบ่อย, ข้อขัดข้องของระบบที่เกิดขึ้น, หรือข้อเสนอจากผู้ป่วย เป็นขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบว่าได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางแผนไว้หรือไม่

หลักการปฏิบัติงาน PDCA	รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA
C = Check (การตรวจสอบ)	<p>1. ทวนสอบข้อมูล: ก่อนยืนยันการบันทึกข้อมูล ให้ตรวจสอบความถูกต้องของ ชื่อ-สกุล, เลขประจำตัวประชาชน และข้อมูลสำคัญอื่นๆ อีกครั้ง</p> <p>2. ทบทวนตนเอง: หลังเสร็จสิ้นการให้บริการแต่ละราย ลองประเมินว่าการสื่อสารและการบริการของตนเองเป็นอย่างไร มีจุดไหนที่ควรปรับปรุง</p> <p>3. การตรวจสอบข้อมูล: หัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทำการสุ่มตรวจ (Audit) ความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่บันทึกโดยเจ้าหน้าที่เป็นประจำ</p> <p>4. การวิเคราะห์ตัวชี้วัด (KPIs): ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยต่อคน ณ จุดลงทะเบียน - อัตราความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล (Typing Error Rate) - จำนวนการสร้างประวัติผู้ป่วยซ้ำซ้อน (Duplicate HN Rate) - ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย <p>5. รวบรวมปัญหา: นำปัญหาและอุปสรรคที่พบบันทึกไว้ในระหว่างขั้นตอน "Do" มาวิเคราะห์หาสาเหตุ</p>
A = Act (การปรับปรุงแก้ไข)	<p>เป็นการนำผลการตรวจสอบและวิเคราะห์จากขั้นตอน "Check" มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดียิ่งขึ้น</p> <p>1. การแก้ไขข้อผิดพลาดเฉพาะหน้า: หากพบข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล ให้ดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการที่ถูกต้องทันที และสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>2. การปรับปรุงกระบวนการ: หากพบว่าตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือพบปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ให้นำมาประชุมหารือในทีมเพื่อค้นหาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขหรือป้องกัน</p> <p>3. ปรับปรุงคู่มือ: หากแนวทางการแก้ไขนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ให้ทำการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>4. จัดการอบรม: หากพบว่าข้อผิดพลาดเกิดจากความไม่เข้าใจของเจ้าหน้าที่ ให้จัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมในหัวข้อนั้นๆ</p>

บทที่ 4

เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คู่มือการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure - SOP)

เพื่อให้การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้อย่างเคร่งครัด

ขั้นตอนที่ 1: การต้อนรับและสอบถามข้อมูลเบื้องต้น

วัตถุประสงค์: สร้างความประทับใจแรกที่ดีและยืนยันความต้องการของผู้ป่วย

ลำดับ	การปฏิบัติ	ข้อควรระวัง / คำแนะนำ
1.1	กล่าวต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และใช้คำพูดที่สุภาพ	ตัวอย่าง: "สวัสดี/สวัสดีค่ะ โรงพยาบาลทันตกรรม ยินดีต้อนรับ ไม่ทราบว่าเคยมีประวัติกับทางโรงพยาบาลหรือไม่คะ/ครับ"
1.2	สอบถามความต้องการของผู้ป่วย	หากผู้ป่วยตอบว่า "ไม่เคย" ให้ดำเนินการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ตามขั้นตอนต่อไป หากผู้ป่วยตอบว่า "เคย" หรือ "ไม่แน่ใจ" ให้เข้าสู่กระบวนการ "ค้นหาประวัติผู้ป่วยเดิม" ก่อนเสมอ เพื่อป้องกันการสร้างประวัติซ้ำซ้อน

ขั้นตอนที่ 2: การค้นหาประวัติผู้ป่วยเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อน (สำคัญมาก)

วัตถุประสงค์: ตรวจสอบแน่ใจว่าผู้ป่วยไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบมาก่อน

ลำดับ	การปฏิบัติ	ข้อควรระวัง / คำแนะนำ
2.1	ขอเอกสารยืนยันตัวตน: ขอบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย	กรณีผู้ป่วยเด็กที่ยังไม่มีบัตรฯ ให้ใช้สูติบัตร ประกอบกับบัตรประชาชนของผู้ปกครอง
2.2	ดำเนินการค้นหาในระบบ: เข้าสู่หน้าจอค้นหาผู้ป่วยในระบบ DHIS แล้วทำการค้นหาข้อมูลอย่างน้อย 2 วิธี เพื่อความแม่นยำ 1. ค้นหาด้วยเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก เป็นวิธีที่แม่นยำที่สุด 2. ค้นหาด้วยชื่อ-นามสกุล ใช้ในกรณีที่ผู้ป่วยจำเลขบัตรไม่ได้ หรือเป็นชาวต่างชาติ	ต้องค้นหาทุกครั้ง แม้ผู้ป่วยจะยืนยันว่าไม่เคยมา เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดหรือการลืมนของผู้ป่วย
2.3	ยืนยันผลการค้นหา: หากพบประวัติที่ตรงกัน ให้เข้าสู่ระบบกระบวนการ "ยืนยันตัวตนและแก้ไขข้อมูลผู้ป่วยเก่า" หากไม่พบประวัติ ให้แจ้งผู้ป่วยว่า "ไม่พบข้อมูลในระบบ ขออนุญาตลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่นะคะ/ครับ"แล้วดำเนินการขั้นตอนถัดไป	ตรวจสอบการสะกดชื่อ-นามสกุลให้ถี่ถ้วน อาจมีการสะกดที่คล้ายกัน

ขั้นตอนที่ 3: การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยใหม่

วัตถุประสงค์: บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่จำเป็นลงในระบบให้ถูกต้องและครบถ้วน

ลำดับ	การปฏิบัติ	ข้อควรระวัง / คำแนะนำ
3.1	เข้าสู่หน้าจอลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ (New Patient Registration)	เลือกเมนู "ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่" หรือ "สร้าง DN ใหม่" ในระบบ DHIS
3.2	บันทึกข้อมูลจากบัตรประชาชน: ใช้เครื่องอ่านบัตรประชาชน (Smart Card Reader) เพื่อดึงข้อมูลอัตโนมัติ	หากไม่มีเครื่องอ่าน หรือบัตรชำรุด ให้สร้าง DN ใหม่" ในระบบ DHIS เป็นการคีย์ข้อมูลด้วยมือ แต่ต้องตรวจสอบความถูกต้องอย่างละเอียด
3.3	ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลประชากร (Demographic Data) ได้แก่ 1. คำนำหน้าชื่อ 2. ชื่อ- นามสกุล(ตรวจสอบการสะกดให้ตรงตามบัตรฯ) 3. เลขประจำตัวประชาชน (ให้ตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง) 4. วัน/เดือน/ปีเกิด (ระบบจะคำนวณอายุให้อัตโนมัติ) 5. เพศ 6. สัญชาติ 7. ศาสนา 8. สถานภาพสมรส 9. อาชีพ 10. หมู่เลือด	ชื่อภาษาอังกฤษสำคัญมาก สำหรับการออกเอกสารทางการแพทย์
3.4	บันทึกข้อมูลที่อยู่และการติดต่อ 1. ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน: ตรวจสอบให้ครบถ้วน 2. ที่อยู่ติดต่อได้: สอบถามผู้ป่วยว่าตรงกับทะเบียนบ้านหรือไม่ หากไม่ตรงให้บันทึกที่อยู่ปัจจุบัน 3. เบอร์โทรศัพท์มือถือ: ต้องบันทึกและทวนสอบเพราะเป็นช่องทางสำคัญในการติดต่อและแจ้งเตือนนัดหมาย	ย้ำกับผู้ป่วยว่า "ขออนุญาตทวนเบอร์โทรศัพท์นะคะ/ครับ"
3.5	บันทึกข้อมูลบุคคลที่ติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน: สอบถามชื่อ, ความสัมพันธ์, และเบอร์โทรศัพท์	เป็นข้อมูลสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ฉุกเฉิน
3.6	บันทึกข้อมูลสิทธิการรักษา 1. สอบถามสิทธิ: "ไม่ทราบว่ามีสิทธิการรักษาอะไรคะ/ครับ" (เช่น เงินสด, ประกันสังคม, บัตรทอง, ประกันชีวิต) 2. ขอเอกสารประกอบสิทธิ (ถ้ามี): เช่น บัตรประกัน, หนังสือส่งตัว	การตรวจสอบสิทธิก่อนบันทึกจะช่วยลดปัญหาการเรียกเก็บเงินในภายหลัง

ลำดับ	การปฏิบัติ	ข้อควรระวัง / คำแนะนำ
	3.ตรวจสอบสิทธิ ดำเนินการตรวจสอบสิทธิผ่านระบบออนไลน์(ERM)ในระบบของ สปสช. เพื่อยืนยันความถูกต้องและวันที่หมดอายุของสิทธิ 4.บันทึกข้อมูลสิทธิ เลือกประเภทสิทธิและกรอกข้อมูลที่จำเป็นลงในระบบ	การตรวจสอบสิทธิก่อนบันทึกจะช่วยลดปัญหาการเรียกเก็บเงินในภายหลัง

ขั้นตอนที่ 4: การยืนยันข้อมูลและการสร้างประวัติ

วัตถุประสงค์: ทบทวนความถูกต้องครั้งสุดท้ายและทำการสร้างเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN)

ลำดับ	การปฏิบัติ	ข้อควรระวัง / คำแนะนำ
4.1	ทวนสอบข้อมูลกับผู้ป่วย: อ่านข้อมูลสำคัญให้ผู้ป่วยฟังเพื่อยืนยันความถูกต้องอีกครั้ง ตัวอย่าง: "ขออนุญาตทวนข้อมูลนะคะ/ครับ ชื่อ[ชื่อ-นามสกุล], เลขบัตรประชาชน [xxxx], เบอร์โทรศัพท์ [xxxx] ถูกต้องนะคะ/ครับ"	ขั้นตอนนี้ช่วยลดข้อผิดพลาดได้มากที่สุด
4.2	ยืนยันการบันทึก (Save/Submit) กดปุ่มบันทึกข้อมูลในระบบ เพื่อให้ระบบทำการสร้างเลขประจำตัวผู้ป่วย (Dental Number - DN) ใหม่	เมื่อกดบันทึกแล้ว การแก้ไขข้อมูลบางอย่างอาจทำได้ยากขึ้น จึงต้องมั่นใจว่าข้อมูลถูกต้อง
4.3	แจ้ง DN ให้ผู้ป่วยทราบ แจ้งเลข DN ที่ได้รับใหม่แก่ผู้ป่วย	"คุณได้รับหมายเลขประจำตัวผู้ป่วยคือ DN [หมายเลข] นะคะ/ครับ"
4.4	พิมพ์บัตรประจำตัวผู้ป่วย ดำเนินการพิมพ์บัตรผู้ป่วยตามขั้นตอนของโรงพยาบาล และมอบให้ผู้ป่วยพร้อมแนะนำการใช้งาน	แนะนำให้ผู้ป่วยนำบัตรนี้มาทุกครั้งที่มาโรงพยาบาลเพื่อความรวดเร็ว
4.5	แนะนำขั้นตอนต่อไป แจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องไปที่จุดตรวจ เช่น หน้าห้องตรวจแพทย์ "เชิญติดต่อที่เคาน์เตอร์ห้องตรวจ/จุดซักประวัติได้เลยคะ/ครับ" กรณีผู้ป่วยเด็กอายุ 0-15 ปี ติดต่อตรวจที่คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก กรณีผู้ป่วยผู้ใหญ่อายุ 15 ปีขึ้นไป ติดต่อตรวจที่คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก	สร้างความชัดเจนและลดความสับสนของผู้ป่วย

มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 บุคลากรมีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในประเด็น ดังนี้

- 1) มีการวางแผน กำหนดวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงาน
- 3) มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) มีการนำผลการประเมินพัฒนางาน มาใช้พัฒนาตนเองและหน่วยงาน
- 5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและการบริการที่ดี

มาตรฐานที่ 2 บุคลากรมีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) จำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ผลงานที่ปฏิบัติมีความประณีต เรียบร้อยและรวดเร็ว สอดคล้องกับต้องการของ ผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชา
- 3) ได้เรียนรู้การปฏิบัติงาน และสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้
- 4) ผลงานตอบตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- 5) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการเพิ่มมากขึ้น สร้างขวัญ และกำลังใจ ให้บุคลากรเกิดความ

ความพอใจในการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 3 บุคลากรเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดหลักผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคลากรภายนอกคณะและมหาวิทยาลัย
- 2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการ และให้บริการต่อผู้มารับ บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความเอื้ออาทร และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เคารพสิทธิและ ศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ของผู้รับบริการมีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี
- 4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี
- 5) การเตรียมความพร้อมของการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

มาตรฐานที่ 4 บุคลากรเป็นผู้มีความชำนาญ และสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ดังนี้

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

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การให้บริการการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เล่มนี้ ผู้เขียนเสนอรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

4.2.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ด้วยบัตรประชาชน

4.2.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ กรณีผู้ป่วยไม่มีบัตรประชาชนหรือลืมบัตรประชาชน

4.2.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แบบระบบออนไลน์

เพื่อให้การปฏิบัติงานในการให้บริการการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย และครบถ้วน ผู้เขียนขอเสนอขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นภาระงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกันทั้ง 3 ขั้นตอน (กระบวนการ) เป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบผังกระบวนการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chat) และรูปแบบข้อความ (Wording) (รายละเอียดงาน) ตามรายละเอียด ดังนี้

4.2.1. ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ด้วยเครื่องอ่านบัตรประชาชน

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
ผู้รับบริการ	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มบัตรใหม่] Step1 --> Step2[2. ผู้รับบริการกดบัตรคิว] Step2 --> Step3[3. เจ้าหน้าที่กดเรียกคิวบริการ] Step3 --> Decision{4. ตรวจสอบข้อมูล} Decision -- ครบถ้วน --> End([]) Decision -- ไม่ครบถ้วน --> Step4[ขอข้อมูลเพิ่มเติม] </pre>	ขั้นตอน1-2 ใช้เวลา 3 นาที ขั้นตอน3-4 ใช้เวลา 0.5 นาที	1.ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการทำบัตรใหม่ (ดังภาพที่6) 2.ผู้รับบริการกดบัตรคิวที่ตู้กดบัตรคิวหน้าห้องเวชระเบียน 3.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนหมายเลข 1 รอรับบริการตามลำดับคิว (ดังภาพที่7) 4.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกดเรียกคิวบริการที่แป้นกดคิวในห้องเวชระเบียน เพื่อบริการผู้ป่วยใหม่ที่ถึงคิวรับบริการ (ดังภาพที่8) 4.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบข้อมูลในแบบฟอร์มการทำบัตรใหม่ว่า กรอกถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนให้ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 5 -15)	<pre> graph TD Start([Start]) --> Step5[5. ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยในระบบ สปสช.] Step5 --> Step6[6. เสียบบัตรประชาชนผู้ป่วย ในเครื่องอ่านบัตร (Smart card)] Step6 --> Step7[7. ข้อมูลในบัตรผู้ป่วยแสดงในระบบ DHIS] Step7 --> Step8[8. บันทึกข้อมูลผู้ป่วยเพิ่มเติมลงในระบบ] Step8 --> Step9[9. กดปุ่มบันทึกข้อมูล] Step9 --> Step10[10. ระบบจะได้เลขบัตรโรงพยาบาล] Step10 --> Step11[11. เปิด Visit ส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ] Step11 --> Step12[12. กดปุ่มเช็คสิทธิ] Step12 --> Step13[13. ส่งค่าทำบัตรใหม่ไปยังการเงิน] Step13 --> Step14[14. พิมพ์ใบนำทาง] Step14 --> Step15[15. พิมพ์บัตรประจำตัวผู้ป่วย] Step15 --> End([End]) </pre>	<p>ขั้นตอน 5-7 ใช้เวลา 0.5 นาที</p> <p>ขั้นตอน 8 - 10 ใช้เวลา 1 นาที</p> <p>ขั้นตอน 11-15 ใช้เวลา 1 นาที</p>	<p>5.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยในระบบ การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) โดยระบุเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก หรือชื่อ นามสกุลของผู้รับบริการ (ดังภาพที่9)</p> <p>6.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ลงทะเบียนบัตรใหม่ในระบบฐานข้อมูลเวชระเบียนและฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) โดยการเสียบบัตรประชาชนผู้รับบริการในเครื่องอ่านบัตร SMSRT CARD (ดังภาพที่ 10,11และ12)</p> <p>7.รายละเอียดข้อมูลจากบัตรประชาชนผู้รับบริการจะแสดงในระบบฐานข้อมูลเวชระเบียนและฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม(DHIS) ทั้งหมด ได้แก่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ (ดังภาพที่13)</p> <p>8.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่มีในบัตรประชาชน ได้แก่ หมู่เลือด เบอร์โทรศัพท์ อาชีพ สถานภาพสมรส รหัสไปรษณีย์ และข้อมูลผู้ป่วยญาติที่ติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน (ดังภาพที่14)</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
<p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน / ผู้รับบริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 19 -21)</p>	<pre> graph TD Start([Start]) --> 16[16. จัดชุดเอกสารใบนำทาง] 16 --> 17{17. ตรวจสอบข้อมูล} 17 -- ถูกต้อง --> 18[18. แนะนำผู้ป่วยไปห้องตรวจ] 17 -- ไม่ถูกต้อง --> Fix[แก้ไขข้อมูล] 18 --> 19[19. สแกนแบบฟอร์มบัตรใหม่] 19 --> 20[20. บันทึกเอกสารในระบบ DHIS] 20 --> 21[21. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม] 21 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	<p>ขั้นตอน 16-18 ใช้เวลา 1 นาที</p> <p>ขั้นตอน 19-21 ใช้เวลา 1 นาที</p>	<p>9.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึกข้อมูลโดยการกดปุ่มSubmit (ดังภาพ15)</p> <p>10.ระบบจะแสดงเลขบัตรประจำตัวโรงพยาบาล (Dental Number: DN) (ดังภาพ16)</p> <p>11.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนเปิดสิทธิเข้ารับบริการ(Open visit) (ดังภาพ 17)</p> <p>12.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกดปุ่มบันทึกข้อมูลและกดปุ่มเช็คสิทธิ ซึ่งปุ่มนี้ต้องกดทุกครั้งที่มีการเปิดสิทธิ เพื่อเป็นการเช็คสิทธิในระบบให้ถูกต้อง (ดังภาพ18และ19)</p> <p>13.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึกส่งค่าทำบัตรใหม่ 30 บาท ไปยังหน่วยงานการเงิน เมื่อผู้รับบริการรักษาเสร็จสิ้นการเงินจะเรียกเก็บค่าทำบัตรใหม่พร้อมค่ารักษาพยาบาล (ดังภาพ20)</p> <p>14.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์ใบนำทาง ซึ่งในใบนำทางจะแสดงข้อมูลผู้รับบริการได้แก่ ชื่อ- นามสกุล,วัน เดือนปีเกิด, อายุ, เบอร์โทรศัพท์, วันที่เข้ารับบริการ,หน่วยเข้ารับบริการ และสิทธิการรักษา (ดังภาพ21)</p> <p>15.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์บัตรประจำตัวโรงพยาบาล (Dental Number: DN)</p>

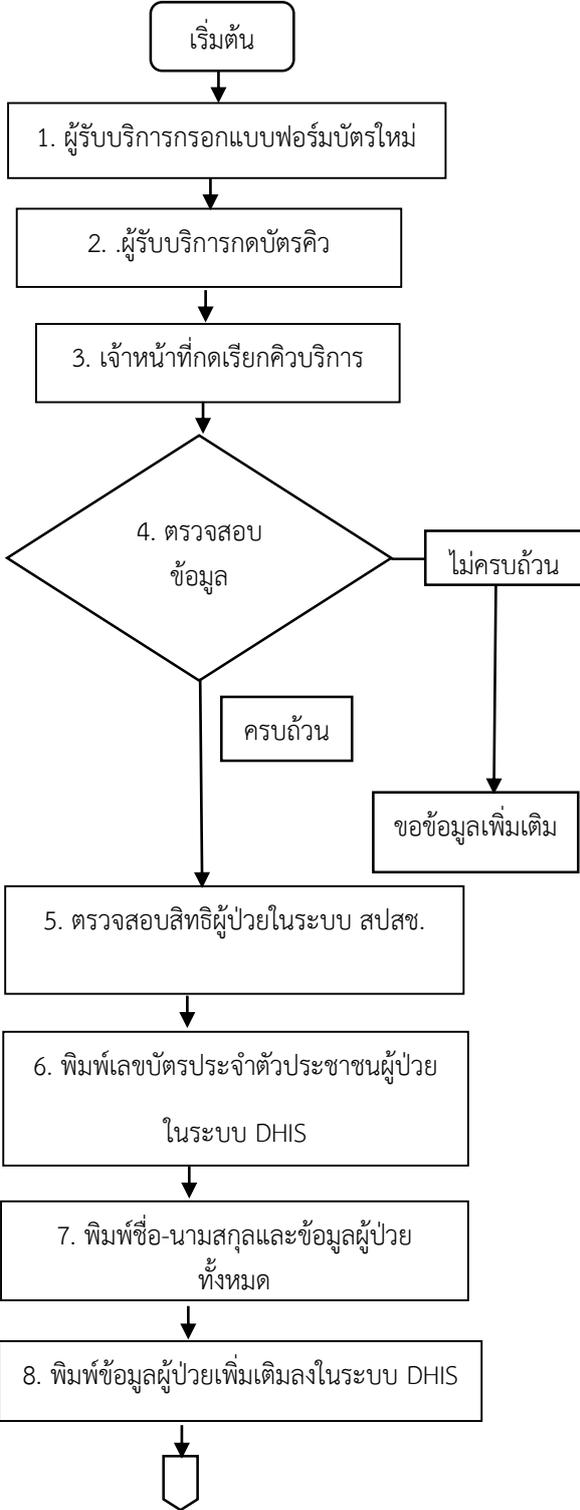
ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
			<p>ให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้ง แนะนำให้ผู้รับบริการนำบัตร นี้มาด้วยทุกครั้งที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม (ดังภาพ 22)</p> <p>16.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจัด ชุดเอกสารได้แก่ ใบนำทาง หมายเลขบัตรคิว เย็บติดกัน ให้เรียบร้อยเพื่อป้องกัน เอกสารหล่นหายและยื่นให้ ผู้รับบริการ</p> <p>17.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ตรวจสอบข้อมูลว่าในใบนำ ทางว่า ข้อมูลถูกต้อง หรือไม่ และทวนชื่อ นามสกุล วัน เดือนปีเกิดผู้รับบริการอีกครั้ง และให้ผู้รับบริการตรวจสอบ ข้อมูลอีกครั้ง เป็นการระบุ ตัวตนของผู้รับบริการ (Patient Identification) เพื่อป้องกันการส่งต่อ ผู้รับบริการเข้าห้องตรวจ รักษาผิดคน</p> <p>18.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน แนะนำผู้รับบริการเข้าห้อง ตรวจรักษาตามประเภทอายุ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการอายุ 0-15 ปี แนะนำเข้ารับบริการที่ คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก - กรณีผู้รับบริการอายุ 15 ปี ขึ้นไป แนะนำเข้ารับบริการ ที่คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก และคลินิกวินิจฉัยโรคช่องปาก

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
			19.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน สแกนเอกสารแบบฟอร์มบัตร ใหม่และบันทึกจัดเก็บใน ระบบ DHIS (ดังภาพ23) 20.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ประทับตรา“เอกสารสแกน แล้ว”และจัดเก็บเอกสารใน แฟ้มเอกสารบัตรใหม่ (ดังภาพ24)

สรุป การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครื่องอ่านบัตรประชาชน ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1-2 ถ้ามีผู้รับบริการจำนวนมากระยะเวลาในการรอคอยอาจมากกว่า 3 นาที
2. เริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกดเรียกคิวรับบริการ จนสิ้นสุดกระบวนการการ ถือเป็นระยะเวลาในการทำบัตรใหม่ด้วยเครื่องอ่านบัตรประชาชน ซึ่งใช้เวลา 5 นาที

4.2.2. ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ กรณีผู้ป่วยยังไม่มีบัตรประชาชนหรือลืมบัตรประชาชนมาด้วย หรือผู้ป่วยชาวต่างชาติ

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
<p>ผู้ให้บริการ</p> <p>ผู้ให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 5-8)</p>	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. ผู้ให้บริการกรอกแบบฟอร์มบัตรใหม่] Step1 --> Step2[2. ผู้ให้บริการกดบัตรคิว] Step2 --> Step3[3. เจ้าหน้าที่ที่กดเรียกคิวบริการ] Step3 --> Step4{4. ตรวจสอบข้อมูล} Step4 -- ครบถ้วน --> Step5[5. ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยในระบบ สปสช.] Step4 -- ไม่ครบถ้วน --> Step4a[ขอข้อมูลเพิ่มเติม] Step4a --> Step4 Step5 --> Step6[6. พิมพ์เลขบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยในระบบ DHIS] Step6 --> Step7[7. พิมพ์ชื่อ-นามสกุลและข้อมูลผู้ป่วยทั้งหมด] Step7 --> Step8[8. พิมพ์ข้อมูลผู้ป่วยเพิ่มเติมลงในระบบ DHIS] Step8 --> End([จบ]) </pre>	<p>ขั้นตอน 1-2 ใช้เวลา 3 นาที</p> <p>ขั้นตอน 3-4 ใช้เวลา 0.5 นาที</p> <p>ขั้นตอน 5-8 ใช้เวลา 2 นาที</p>	<p>1. ผู้ให้บริการกรอกแบบฟอร์มการทำบัตรใหม่ (ดังภาพที่ 6)</p> <p>2. ผู้ให้บริการกดบัตรคิวที่ตู้กดบัตรคิวหน้าห้องเวชระเบียน ประเภทผู้ป่วยใหม่ คือกดหมายเลข 1 และรอรับบริการตามลำดับคิว (ดังภาพที่7)</p> <p>3. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกดเรียกคิวบริการที่แป้นกดคิวในห้องเวชระเบียน เพื่อบริการผู้ป่วยใหม่ที่ถึงคิวรับบริการ (ดังภาพที่8)</p> <p>4. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบข้อมูลในแบบฟอร์มการทำบัตรใหม่ว่า กรอกถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนให้ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ</p> <p>5. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยในระบบการลงทะเบียนสิทธิในหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) โดยระบุเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก หรือชื่อ นามสกุลของผู้ให้บริการ (ดังภาพที่9)</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 9-17)	<pre> graph TD Start([]) --> 9[9. กดปุ่มบันทึกข้อมูล] 9 --> 10[10. ระบบจะได้เลขบัตรโรงพยาบาล] 10 --> 11[11. เปิด Visit ส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ] 11 --> 12[12. กดปุ่มเช็คสิทธิ] 12 --> 13[13. ส่งค่าทำบัตรใหม่ไปยังการเงิน] 13 --> 14[14. พิมพ์ใบนำทาง] 14 --> 15[15. พิมพ์บัตรประจำตัวผู้ป่วย] 15 --> 16[16. ถ่ายรูปภาพหน้าตรงผู้รับบริการ] 16 --> 17[17. อัปโหลดรูปภาพหน้าตรงผู้รับบริการ] 17 --> 18[18. จัดชุดเอกสารใบนำทาง] 18 --> 19{19. ตรวจสอบข้อมูล} 19 -- ถูกต้อง --> End([]) 19 -- ไม่ถูกต้อง --> 19C[แก้ไขข้อมูล] </pre>	<p>ขั้นตอน 9 - 15 ใช้เวลา 1 นาที</p> <p>ขั้นตอน 16 - 17 ใช้เวลา 1 นาที</p>	<p>6.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการในระบบ DHIS (ดังภาพที่ 25)</p> <p>7.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์ ข้อมูลผู้รับบริการในระบบDHIS ทั้งหมด เพราะไม่มีบัตรประชาชน เสียบบัตรอ่านบัตร ข้อมูลที่ต้อง คีย์ได้แก่ คำนำหน้า,ชื่อ-นามสกุล ,วันเดือนปีเกิด,และที่อยู่ (ดังภาพที่ 26)</p> <p>8.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน คีย์ข้อมูลผู้รับบริการเพิ่มเติม ในระบบ DHIS ได้แก่ หมู่ เลือด, เบอร์โทรศัพท์, อาชีพ , สถานภาพสมรส, รหัสไปรษณีย์, และข้อมูล ผู้ป่วยญาติที่ติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน (ดังภาพที่ 27)</p> <p>9.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึก ข้อมูลโดยการกดปุ่มSubmit (ดังภาพ15)</p> <p>10.ระบบจะแสดงเลขบัตร โรงพยาบาล(DN) (ดังภาพที่28)</p> <p>11.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนเปิด สิทธิเข้ารับบริการ (Open visit) (ดังภาพ 17)</p> <p>12.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกด ปุ่มบันทึกข้อมูลและกดปุ่มเช็ค สิทธิ ซึ่งปุ่มนี้ต้องกดทุกครั้งที่มี การเปิดสิทธิ เพื่อเป็นการ เช็คสิทธิในระบบให้ถูกต้อง (ดังภาพ18และ19)</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
<p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน / ผู้ให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 19-21)</p>	<pre> graph TD Start([]) --> Step18[18. แนะนำผู้ป่วยไปห้องตรวจ] Step18 --> Step19[19. สแกนแบบฟอร์มบัตรใหม่] Step19 --> Step20[20. บันทึกเอกสารในระบบ DHIS] Step20 --> Step21[21. จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม] Step21 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	<p>ขั้นตอน18-21 ใช้เวลา 1.5 นาที</p>	<p>13.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึกค่าทำบัตรใหม่30บาทส่งค่ายังหน่วยงานการเงิน (ดังภาพที่20)</p> <p>14.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์ใบนำทาง ซึ่งในใบนำทางจะแสดงข้อมูลผู้รับบริการได้แก่ ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด เบอร์โทรศัพท์ และสิทธิการรักษา (ดังภาพ 29)</p> <p>15.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์บัตรประจำตัวโรงพยาบาล (DN) ให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมแนะนำให้นำมาด้วยทุกครั้งที่มาโรงพยาบาลทันตกรรม (ดังภาพ30)</p> <p>16.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนถ่ายภาพหน้าตรงของผู้รับบริการ และอัปโหลดรูปภาพลงในระบบDHIS แทนบัตรประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนในการเข้ารับบริการ (ดังภาพ31)</p> <p>17.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจัดชุดเอกสารได้แก่ ใบนำทาง หมายเลขบัตรคิว เย็บติดกันให้เรียบร้อยเพื่อป้องกันเอกสารหล่นหายและยื่นให้ผู้รับบริการตรวจสอบข้อมูล</p> <p>18.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบข้อมูลว่าในใบนำทางว่า ข้อมูลถูกต้อง หรือไม่ และทวนชื่อ นามสกุล</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
			<p>วันเดือนปีเกิดผู้รับบริการอีกครั้งเป็นการระบุตัวตนผู้รับบริการ (Patient Identification) เพื่อป้องกันการส่งต่อผู้รับบริการเข้าห้องตรวจผิดคน</p> <p>18.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนแนะนำผู้รับบริการเข้าห้องตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการอายุ 0-15 ปี แนะนำเข้ารับบริการที่คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก - กรณีผู้รับบริการอายุ 15 ปีขึ้นไป แนะนำเข้ารับบริการที่คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก และคลินิกวินิจฉัยโรคช่องปาก <p>19.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนสแกนเอกสารแบบฟอร์มบัตรใหม่และบันทึกจัดเก็บในระบบ DHIS (ดังภาพ32)</p> <p>20.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนประทับตรา “เอกสารสแกนแล้ว” และจัดเก็บเอกสารในแฟ้ม (ดังภาพที่33)</p>

สรุป การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ กรณีผู้ป่วยไม่มีบัตรประชาชนหรือลืมบัตรประชาชนมาด้วย หรือผู้ป่วยชาวต่างชาติ จะมีวิธีการและขั้นตอนการคีย์ข้อมูลมากกว่ากรณีมีบัตรประชาชนผ่านเครื่องอ่านบัตร เพราะจะต้องคีย์ข้อมูลผู้รับบริการทั้งหมดบันทึกในระบบ DHIS ระยะเวลาในการทำบัตรใหม่ กรณีผู้ป่วยยังไม่มีบัตรประชาชนหรือลืมบัตรประชาชนมาด้วย หรือผู้ป่วยชาวต่างชาติ ใช้เวลา 6 นาที

4.2.3. ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แบบระบบออนไลน์

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
<p>ผู้ให้บริการ</p> <p>ผู้ให้บริการ</p> <p>ผู้ให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 4-8)</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน / ผู้ให้บริการ</p>	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. ผู้ให้บริการเพิ่มเพื่อนในคิวอาร์โค้ดบัตรใหม่] Step1 --> Step2[2. ผู้ให้บริการกรอกข้อมูลในคิวอาร์โค้ดบัตรใหม่] Step2 --> Step3[3. ข้อมูลผู้ป่วยจะลิ้งค์เข้าสู่ระบบ google sheet] Step3 --> Step4[4. ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยในระบบ สปสช.] Step4 --> Step5[5. นำข้อมูลผู้ป่วยบันทึกในระบบDHIS] Step5 --> Step6[6. ระบบจะได้เลขบัตรโรงพยาบาล] Step6 --> Step7[7. บันทึกเลขบัตรโรงพยาบาลใน google sheet] Step7 --> Step8[8. ระบุวันที่และชื่อผู้ดำเนินการบัตรออนไลน์] Step8 --> Decision{9. DNและข้อมูลผู้ให้บริการจะอยู่ในระบบDHIS} Decision -- ยังไม่มารับบริการ --> End([]) Decision -- มารับบริการ --> End([]) </pre>	<p>ขึ้นอยู่กับเวลาการลงทะเบียนของผู้ให้บริการ</p> <p>0.5 นาที</p> <p>ขั้นตอน 5-9 ใช้เวลา 2 นาที</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้บริการเพิ่มเพื่อนในคิวอาร์โค้ด (ดังภาพที่34) 2. ผู้ให้บริการกรอกข้อมูลพื้นฐานลงในคิวอาร์โค้ดบัตรใหม่ (ดังภาพที่35) 3. ข้อมูลที่ผู้ให้บริการกรอกจะลิ้งค์เข้าสู่ระบบ google sheet งานเวชระเบียน (ดังภาพที่36) 4. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยในระบบ สปสช. (ดังภาพที่9) 5. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนลงทะเบียนบัตรใหม่ โดยคัดลอกเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ให้บริการ, ชื่อ-นามสกุล, วันเดือนปีเกิด, เบอร์โทรศัพท์, อาชีพ, ที่อยู่, ข้อมูลญาติที่ติดต่อได้ กรณีนึกเงิน จาก Google sheet มาลงในระบบ DHIS (ดังภาพที่37) 6. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนกดปุ่มบันทึกข้อมูล ระบบจะแสดงเลขบัตรโรงพยาบาล (ดังภาพที่38) 7. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึกเลขบัตรโรงพยาบาลใน google sheet (ดังภาพที่39) 8. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนระบุวันที่ทำบัตรออนไลน์และชื่อผู้ดำเนินการทำบัตรในระบบออนไลน์ (ดังภาพที่40)

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
<p>ผู้ให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 11-19)</p>	<pre> graph TD Start([Start]) --> 10[10. ผู้ให้บริการแจ้งว่า ทำบัตรออนไลน์ไว้แล้ว] 10 --> 11[11. เสียบบัตรประชาชนผู้ป่วย ในเครื่องอ่านบัตร (Smart card)] 11 --> 12[12. รูปภาพบัตรประชาชนจะแสดงในระบบ และข้อมูลจะมีในระบบทั้งหมดตามที่ กรอกออนไลน์ไว้แล้ว] 12 --> 13[13. เปิด Visit ส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ และกดปุ่มเช็คสิทธิ] 13 --> 14[14. ส่งค่าทำบัตรใหม่ไปยังการเงิน] 14 --> 15[15. พิมพ์ใบนำทาง] 15 --> 16[16. พิมพ์บัตรประจำตัวผู้ป่วย] 16 --> 17[17. จัดชุดเอกสารใบนำทาง] 17 --> End([End]) </pre>	<p>0.5 นาที</p> <p>ขั้นตอน 11-13 ใช้เวลา 1 นาที</p> <p>ขั้นตอน 14-19 ใช้เวลา 1 นาที</p>	<p>9. เลขบัตรโรงพยาบาล (DN)และข้อมูลผู้ให้บริการจะอยู่ในระบบ DHIS</p> <p>10. เมื่อถึงวันที่ผู้ให้บริการมาติดต่อขอรับบริการในโรงพยาบาลไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มบัตรใหม่ สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่เวชระเบียนว่า ได้ทำบัตรออนไลน์ไว้ล่วงหน้าแล้ว เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะประทับตรา “ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ออนไลน์แล้ว” ในแบบฟอร์มบัตรใหม่ (ดังภาพที่41)</p> <p>11. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนดำเนินการเสียบบัตรประชาชนผู้ให้บริการในเครื่องอ่านบัตร Smart cardเพื่ออัปเดตรูปภาพหน้าบัตรประชาชนลงในระบบ DHIS เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนในการเข้ารับบริการ (ดังภาพที่12)</p> <p>12. รูปภาพบัตรประชาชนผู้ให้บริการจะแสดงในระบบ DHIS เพื่อเป็นการยืนยันว่า ใช้ผู้บริการรายนี้จริงและข้อมูลพื้นฐานของผู้บริการจะมีในระบบทั้งหมดตามที่กรอกออนไลน์ไว้แล้ว เจ้าหน้าที่เวชระเบียนไม่ต้องเสียเวลาคีย์ข้อมูลใหม่(ดังภาพที่42)</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
<p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน / ผู้ให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน / ผู้ให้บริการ</p> <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (ขั้นตอนที่ 21-24)</p>	<pre> graph TD Start([Start]) --> D18{18. ตรวจสอบข้อมูล} D18 -- ถูกต้อง --> B19[19. แนะนำผู้ป่วยไปห้องตรวจ] B19 --> B20[20. สแกนแบบฟอร์มบัตรใหม่] B20 --> B21[21. บันทึกเอกสารในระบบ DHIS] B21 --> End([สิ้นสุด]) D18 -- ไม่ถูกต้อง --> B18[แก้ไขข้อมูล] B18 --> D18 </pre>	<p>ขั้นตอน 20-21 ใช้เวลา 0 . 5 นาที</p> <p>ขั้นตอน 14-19 ใช้เวลา 1 นาที</p>	<p>13.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนเปิดสิทธิ(Open visit)และกดปุ่มเช็คสิทธิซึ่งปุ่มนี้ต้องกดทุกครั้งที่มีการเปิดสิทธิเพื่อเป็นการเช็คสิทธิในระบบให้ถูกต้อง (ดังภาพ18และ19)</p> <p>14.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนบันทึกค่าทำบัตรใหม่30บาทส่งไปยังหน่วยงานการเงิน (ดังภาพที่20)</p> <p>15.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์ใบนำทาง ซึ่งในใบนำทางจะแสดงข้อมูลผู้รับบริการได้แก่ ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด เบอร์โทรศัพท์ และสิทธิการรักษา (ดังภาพ21)</p> <p>16.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพิมพ์บัตรประจำตัวโรงพยาบาล (DN) ให้แก่ผู้รับบริการ พร้อมแนะนำให้นำมาด้วยทุกครั้งที่มาโรงพยาบาลทันตกรรม (ดังภาพ43)</p> <p>17.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนจัดชุดเอกสารได้แก่ ใบนำทาง หมายเลขบัตรคิว และใบคัดกรอง เย็บติดกันให้เรียบร้อย เพื่อป้องกันเอกสารหล่นหาย และยื่นให้ผู้รับบริการ</p> <p>18.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบข้อมูลว่าในใบนำทางว่า ข้อมูลถูกต้อง หรือไม่ และทวนชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิดผู้รับบริการอีกครั้งเป็นการระบุตัวตนของ</p>

ผู้รับผิดชอบ	แผนผังวิธีการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	คำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ
			<p>ผู้รับบริการ (Patient Identification) เพื่อป้องกันการส่งต่อผู้รับบริการเข้าห้องตรวจผิดคน</p> <p>19.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนแนะนำผู้รับบริการเข้าห้องตรวจ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ผู้รับบริการอายุ 0-15 ปี แนะนำเข้ารับบริการที่คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก - กรณีผู้รับบริการอายุ 15 ปีขึ้นไป แนะนำเข้ารับบริการที่คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก และคลินิกวินิจฉัยโรคช่องปาก <p>20.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนสแกนเอกสารแบบฟอร์มบัตรใหม่และบันทึกจัดเก็บในระบบ DHIS (ดังภาพ44)</p> <p>21.เจ้าหน้าที่เวชระเบียนประทับตรา“เอกสารสแกนแล้ว”และจัดเก็บเอกสารใน (แฟ้ม ดังภาพ45)</p>

สรุป การลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่แบบออนไลน์ มีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ 3 ช่วง คือ

1. ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเพิ่มเพื่อนทางไลน์และลงทะเบียนไว้ล่วงหน้า
2. ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่เวชระเบียนทำบัตรออนไลน์ไว้ล่วงหน้าก่อนวันที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการ
3. ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเดินทางมาใช้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม เริ่มจากการแจ้งว่าลงทะเบียนออนไลน์ไว้แล้วนั้น ซึ่งจะถือเป็นการทำบัตรใหม่ ซึ่งใช้เวลาในการทำบัตร 4 นาที

แบบกรอกข้อความทำบัตรใหม่อายุ 15 ปีขึ้นไป
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
(กรุณากรอกข้อความด้วยตัวบรรจง)

ชื่อผู้ป่วย (นาย,นาง,น.ส.,ด.ช.,ด.ญ.,พระภิกษุ) นามสกุล

เกิดวันที่...../...../.....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน

สถานภาพ () โสด () หม้าย () คู่ () หย่า () แยกกันอยู่ () นักบวช อาชีพ.....

e-mail.....line

ที่อยู่ปัจจุบันหรือที่ติดต่อได้สะดวก เลขที่.....จ.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทร.....

อาการที่มาพบทันตแพทย์.....กรุปเลือด() A () B () AB () O () ไม่ทราบ

โรคประจำตัว () มี โรค..... () ไม่มี () ไม่ทราบ **แพ้ยา** () เคย ชื่อยา..... () ไม่เคย

ผู้ป่วยใช้สิทธิชำระค่ารักษาพยาบาลโดย

() สวัสดิการข้าราชการ () รัฐวิสาหกิจ () บัตรประกันสังคม ชื่อผู้นำไปเบิก () บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

() นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะ.....() อื่นๆระบุ.....

บุคคลที่ติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน

ชื่อ - นามสกุล.....เกี่ยวข้องเป็น.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าผู้มีนามข้างท้ายนี้ ขอรับการรักษามตามหลักวิชาการ ณ สถานที่นี้ทุกประการ แม้การนั้นจะกระทำโดยทันตแพทย์หรือนักศึกษา
ทันตแพทย์ ภายใต้การกำกับดูแลโดยทันตแพทย์ผู้ที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทันตกรรมจากทันตแพทยสภา

ลงชื่อ.....(ผู้ป่วย)
รับที่.....

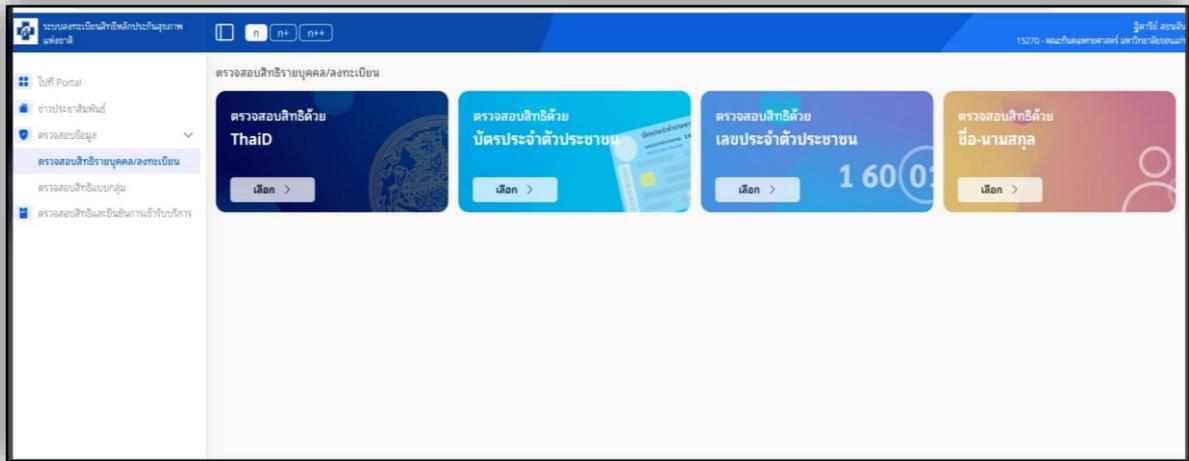
ภาพที่ 6 แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มบัตรใหม่



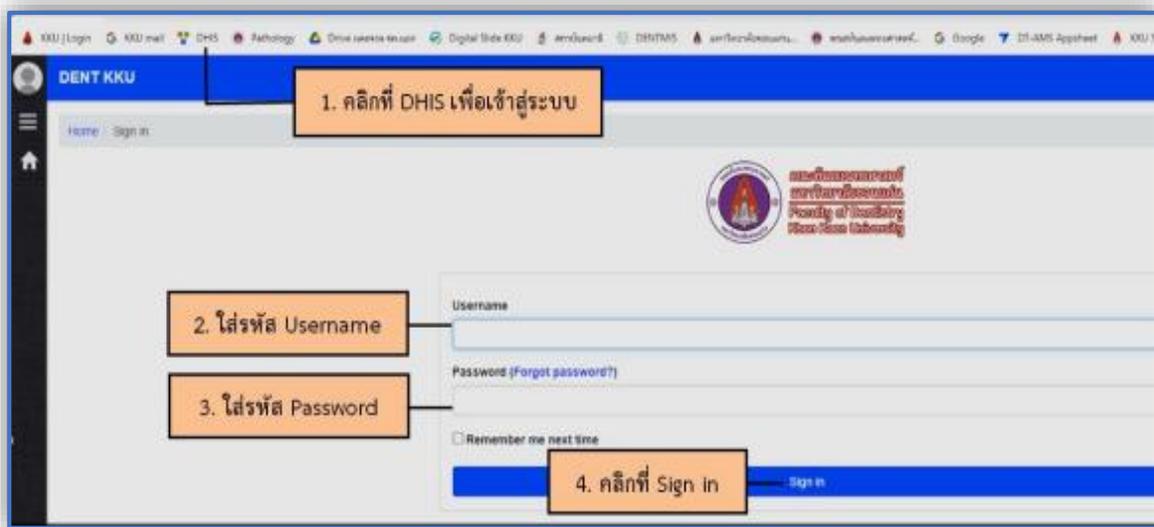
ภาพที่ 7 แสดงตัวอย่างหน้าจอระบบบัตรคิว



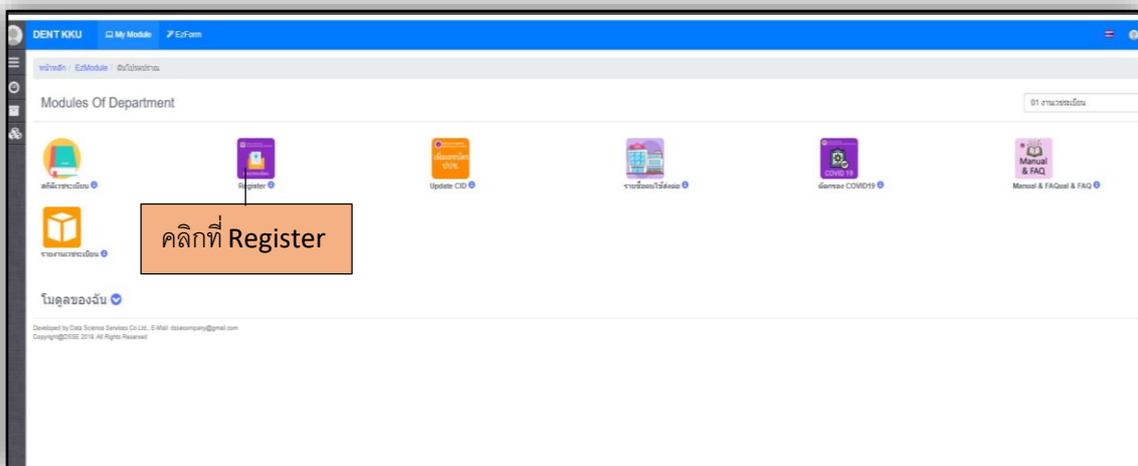
ภาพที่ 8 แสดงตัวอย่างแป้นกดบัตรคิว



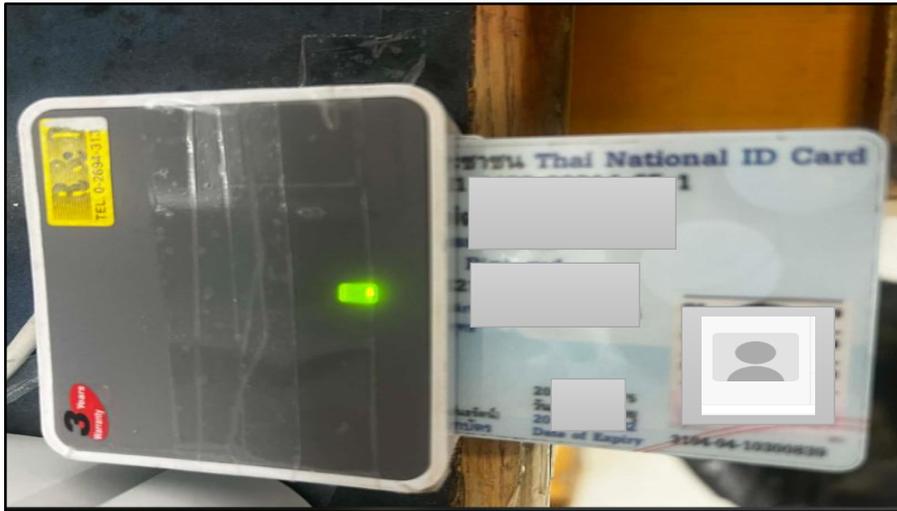
ภาพที่ 9 แสดงตัวอย่างระบบตรวจสอบสิทธิ สปสช.



ภาพที่ 10 แสดงตัวอย่างการเข้าระบบ DHIS ของโรงพยาบาลทันตกรรม



ภาพที่ 11 แสดงตัวอย่างระบบลงทะเบียน DHIS ในส่วนงานลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่



ภาพที่12 แสดงตัวอย่างเครื่องอ่านบัตร Smart card

PERSON ผู้รับบริการ ตารางข้อมูล

ฟอร์ม

* เลขที่บัตรประชาชน DN

รูปถ่าย

เลือกไฟล์

ข้อมูลคู่ปวย

* ชื่อ(ภาษาไทย) ชื่อกลาง * สกุล(ภาษาไทย) Nickname/ชื่อเล่น

* คำนำหน้า น.ส. ยศ Please select... Firstname

Middlename

Lastname

* เพศ ชาย หญิง

* วันเกิด อายุ 9 เดือน 12 วัน

ภาพที่13 แสดงตัวอย่างรายละเอียดข้อมูลจากบัตรประชาชน

* นามสกุล: B x v | * สัญชาติ: ไทย x v | * สถานะบุคคล: มีชื่ออยู่ตามทะเบียนบ้านในเขตระดับตำบลและอยู่จริง x v | Passport ID: | * สถานะ: มีวีซ่า เสียวีซ่า ไม่ทราบ

* เบอร์โทร: 084-587-1146 | เบอร์โทรสำรอง: 084-587-1146 | E-Mail: @ | Line ID:

* อาชีพ: นักเรียนนักศึกษา x v | * สถานะสมรส: โสด x v

ข้อมูลทั่วไป

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน

ภูมิลำเนาเดิม: Please select ... | สถานะทะเบียนราษฎร์: Please select ... | ประเภทของที่อยู่: ที่อยู่อาศัยถาวร ที่อยู่อาศัยชั่วคราว | ลักษณะของที่อยู่: ไม่ทราบ x v

บ้านเลขที่: 53/1 | หมู่: 7 | หมู่บ้าน/ชุมชน: | ถนน: | ซอย:

* จังหวัด:บุรีรัมย์ x v | อำเภอ:ป่าดํา x v | ตำบล:ป่าดํา x v | รหัสไปรษณีย์: 31220 x v

ภาพที่14 แสดงตัวอย่างคีย์ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่มีในบัตร ปชช.

ข้อมูลครอบครัว

บุคคลที่ติดต่อ

ข้อมูลญาติ หรือบุคคลที่ติดต่อ: |

* ชื่อของบุคคลที่ติดต่อได้: น.ค. | * เบอร์โทรบุคคลที่ติดต่อได้: 082-9519992

ป้ายกำกับสถานะผู้ป่วย

วันที่ถือครอง:

ประวัติการฉีดวัคซีน

หากเคยได้รับวัคซีน Covid-19 หรือไม่: ได้รับวัคซีนแล้ว ยังไม่ได้รับวัคซีน

ชื่อวัคซีนที่ฉีดเข็ม1: Please select ... | เข็มที่ 1 วันที่: | วันที่ไปตรวจ:

ชื่อวัคซีนที่ฉีดเข็ม2: Please select ... | เข็มที่ 2 วันที่: | วันที่ไปตรวจ:

เข็มที่ 3 วันที่: | วันที่ไปตรวจ: | ชื่อวัคซีนที่ฉีดเข็ม3: Please select ...

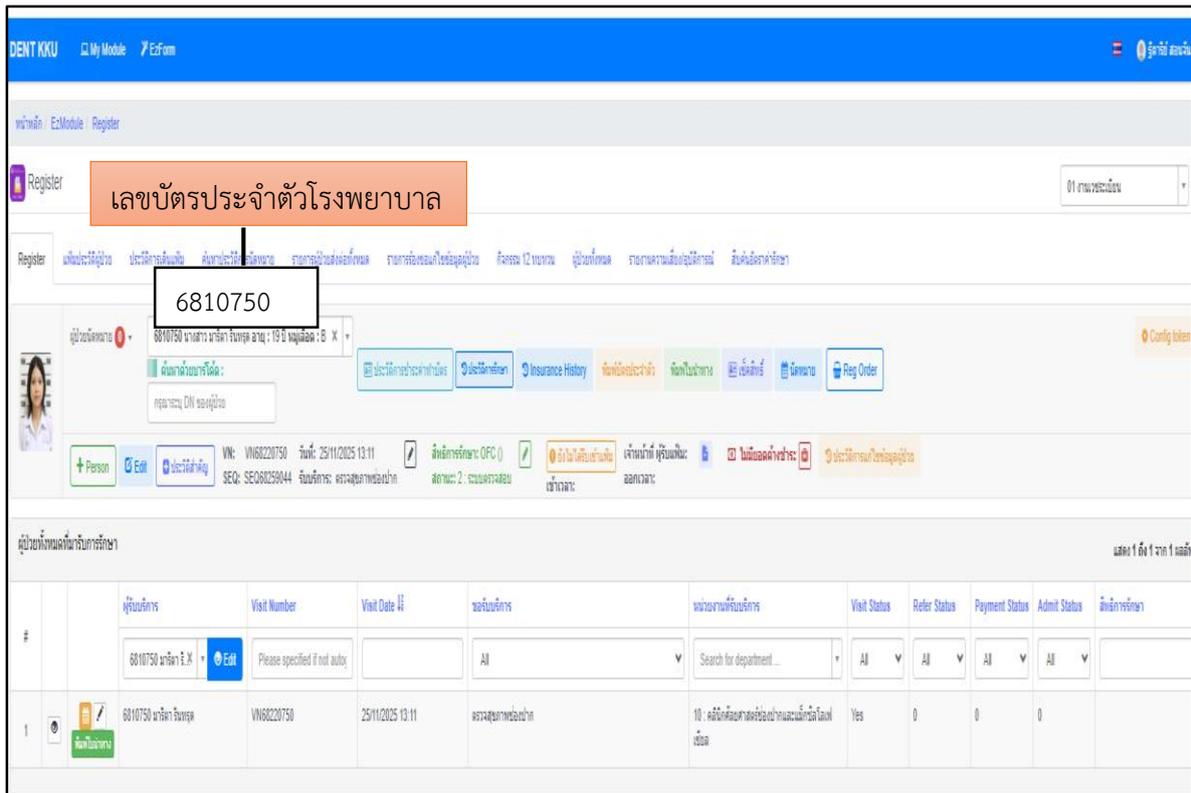
เข็มที่ 4 วันที่: | วันที่ไปตรวจ: | ชื่อวัคซีนที่ฉีดเข็ม4: Please select ...

เข็มที่ 5 วันที่: | วันที่ไปตรวจ: | ชื่อวัคซีนที่ฉีดเข็ม5: Please select ...

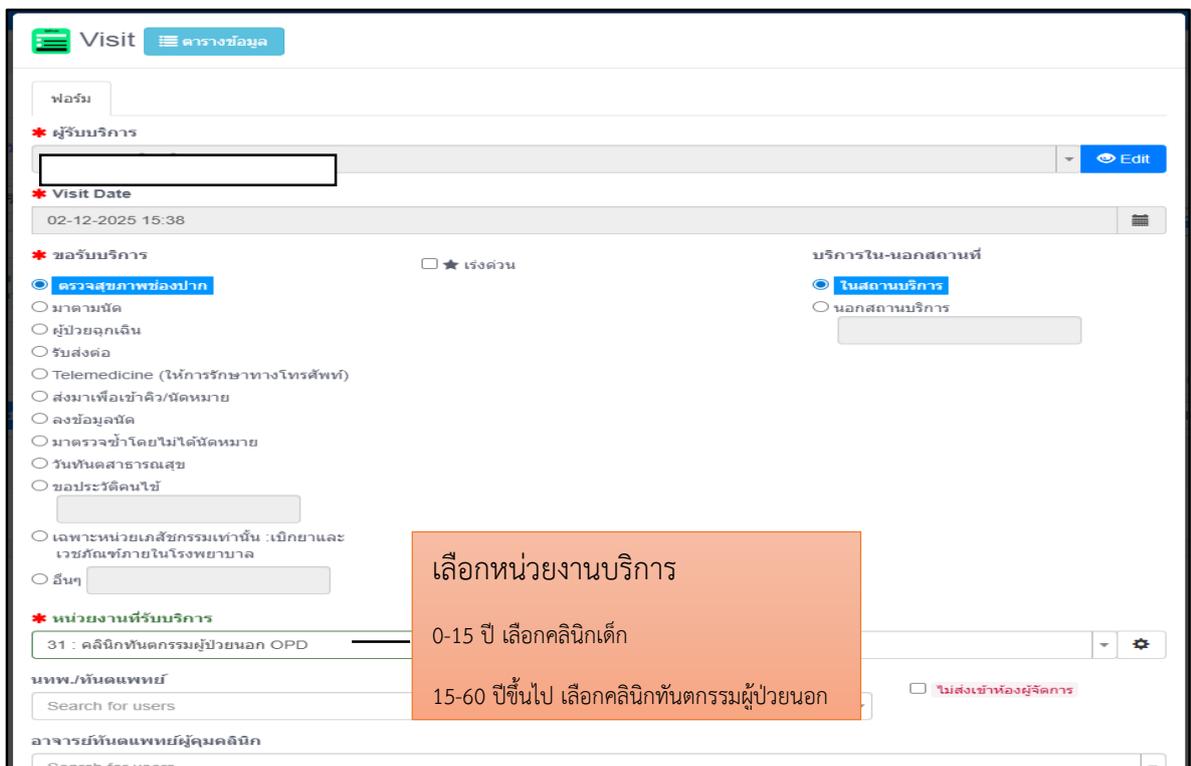
age visit:

คลิกที่ปุ่ม Submit

ภาพที่15 แสดงตัวอย่างปุ่มบันทึกข้อมูล (Submit)



ภาพที่16 แสดงตัวอย่างเลขบัตรประจำตัวโรงพยาบาลทันตกรรม (Dental Number : DN)



ภาพที่ 17 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มเปิดสิทธิเข้ารับบริการ

*** หน่วยงานที่รับบริการ** 31 : คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก OPD ประเภทผู้ป่วย

นพ./ทันตแพทย์ ไม่ส่งเข้าห้องผู้จัดการ

อาจารย์ทันตแพทย์ผู้คุมคลินิก

Chief complaint

Open visit with CASH

เช็คสิทธิแล้ว

ผู้ป่วยใหม่

คลิกที่ปุ่มบันทึกข้อมูล

ภาพที่ 18 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มบันทึกข้อมูล

DENT KKU

หน้าหลัก / EzModule / Register

Register

Register

คลิกที่ปุ่มเช็คสิทธิ

ผู้ป่วยนัดหมาย

ค้นหาด้วยบาร์โค้ด :

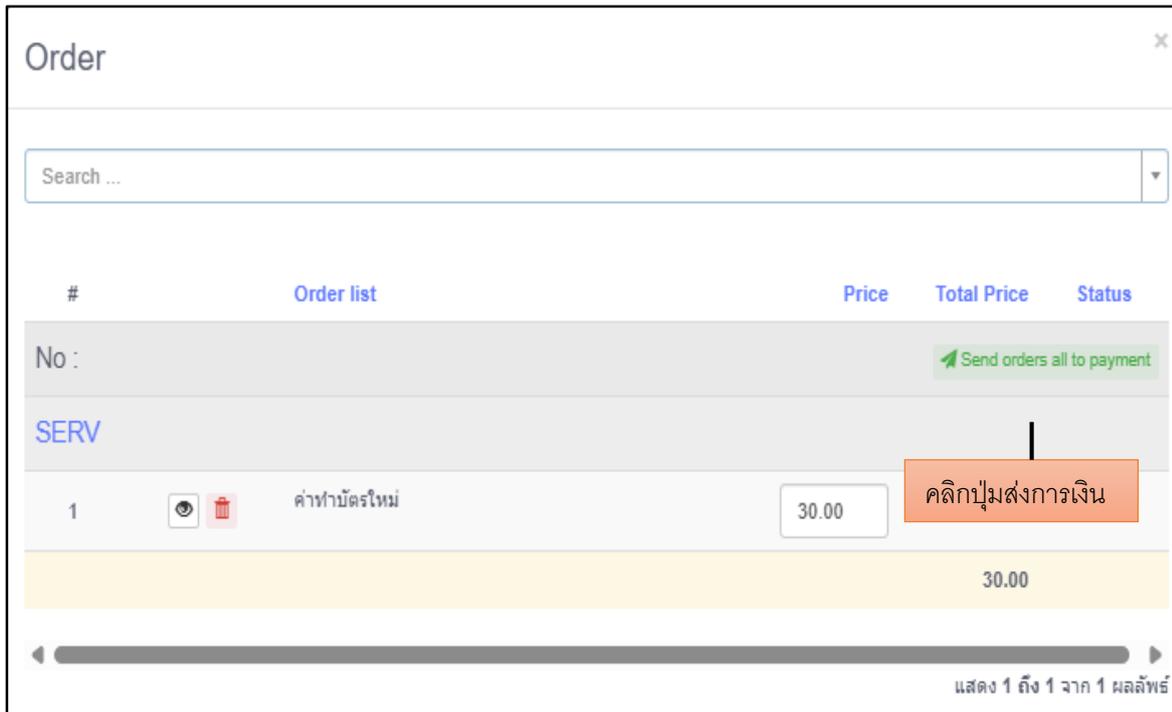
VN: VN68220915 วันที่: 26/11/2025 08:47

SEQ: SEQ68259242 รับบริการ: มาตามชิด สถานะ: 2: ระบบตรวจสอบ

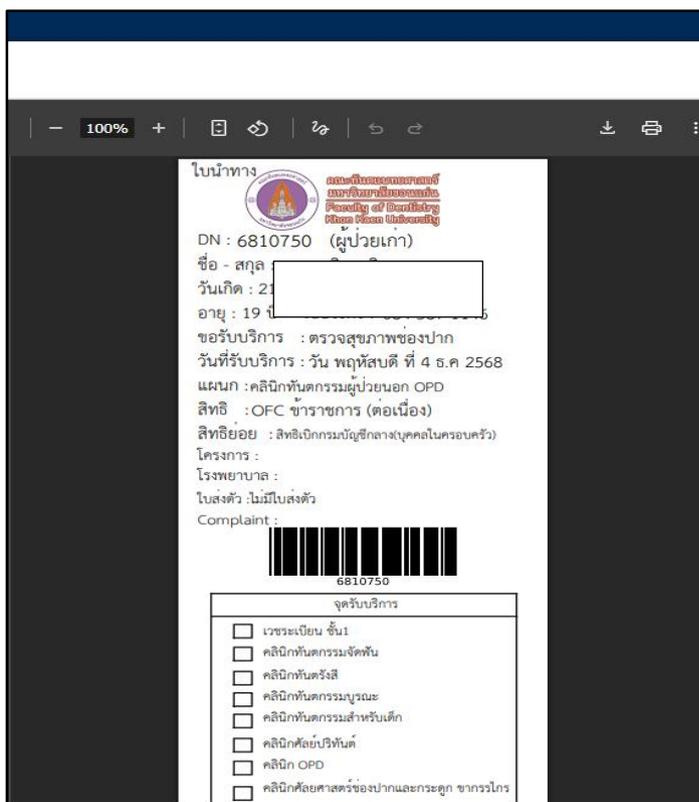
ผู้ป่วยทั้งหมดที่มีการรักษา

#	ผู้รับบริการ	Visit Number	Visit Date	ขอรับบริการ	หน่วยงานที่รับบริการ	Visit Status	Refer Status	Payment Status
	6810750 มาตามชิด <input type="button" value="Edit"/>	Please specified		All	Search for department...	All	All	All

ภาพที่ 19 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มเช็คสิทธิ



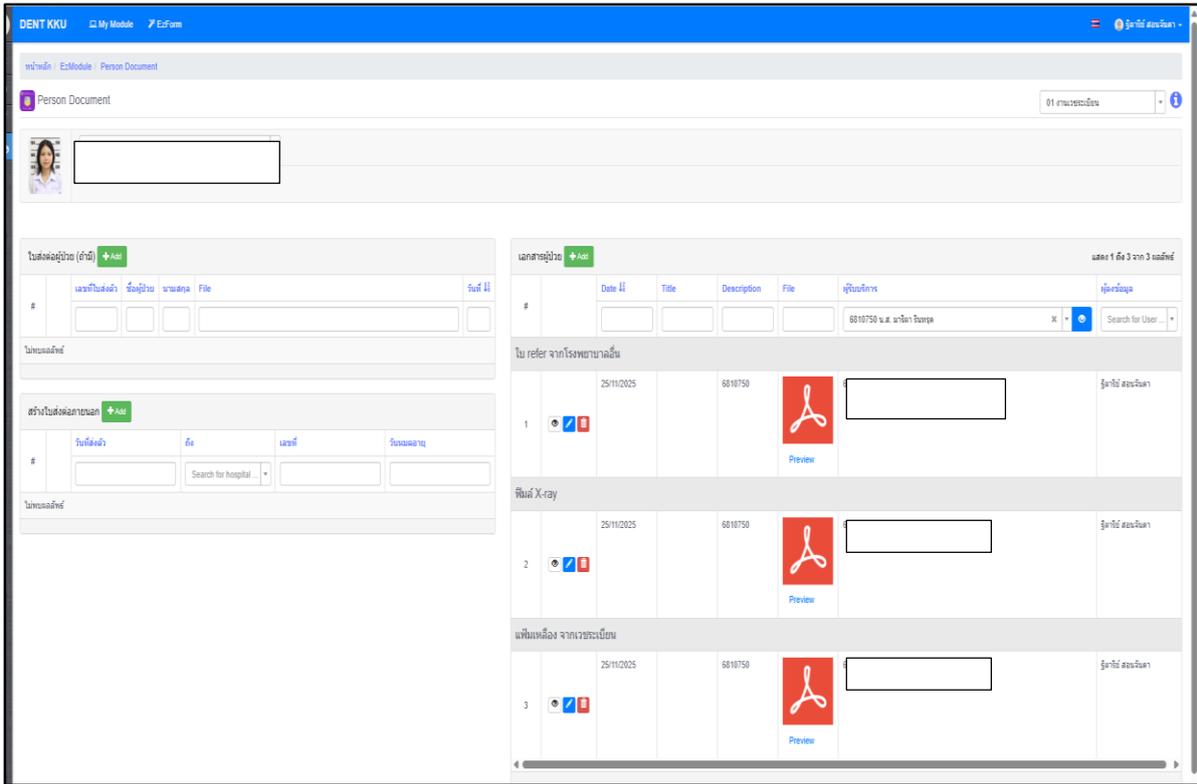
ภาพที่ 20 แสดงตัวอย่างภาพปุ่มส่งค่าบัตรใหม่ไปการเงิน



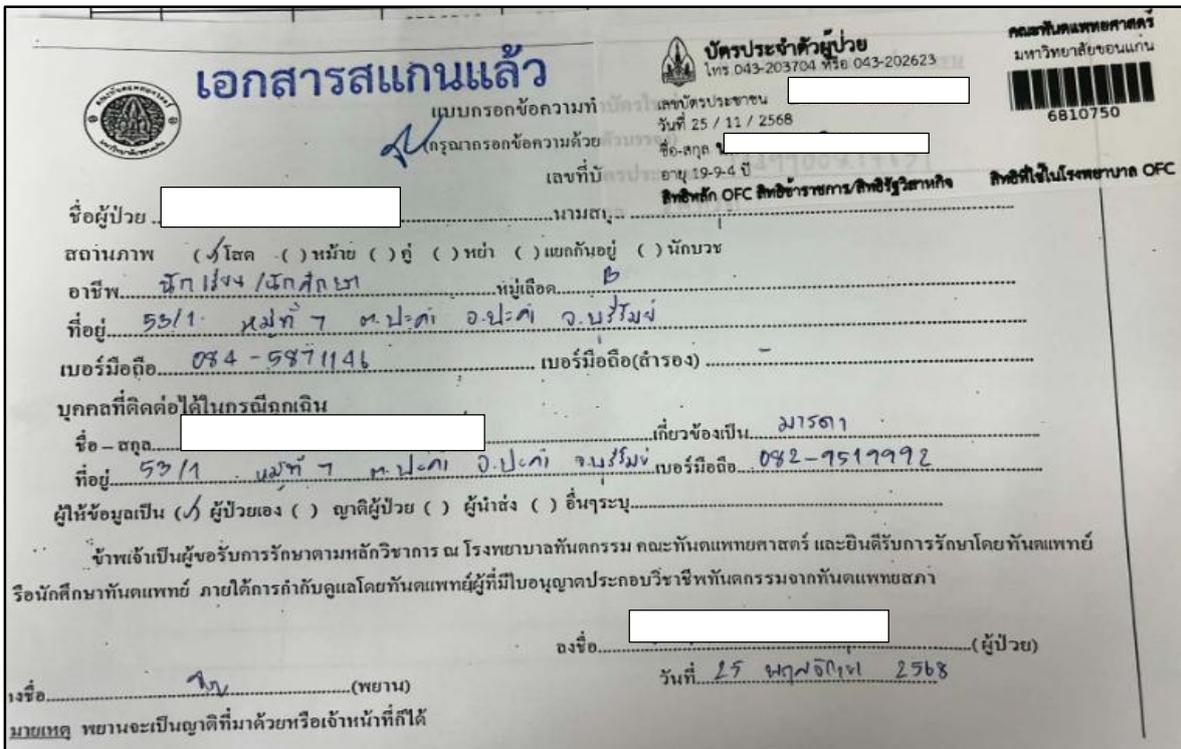
ภาพที่21 แสดงตัวอย่างใบนำทาง



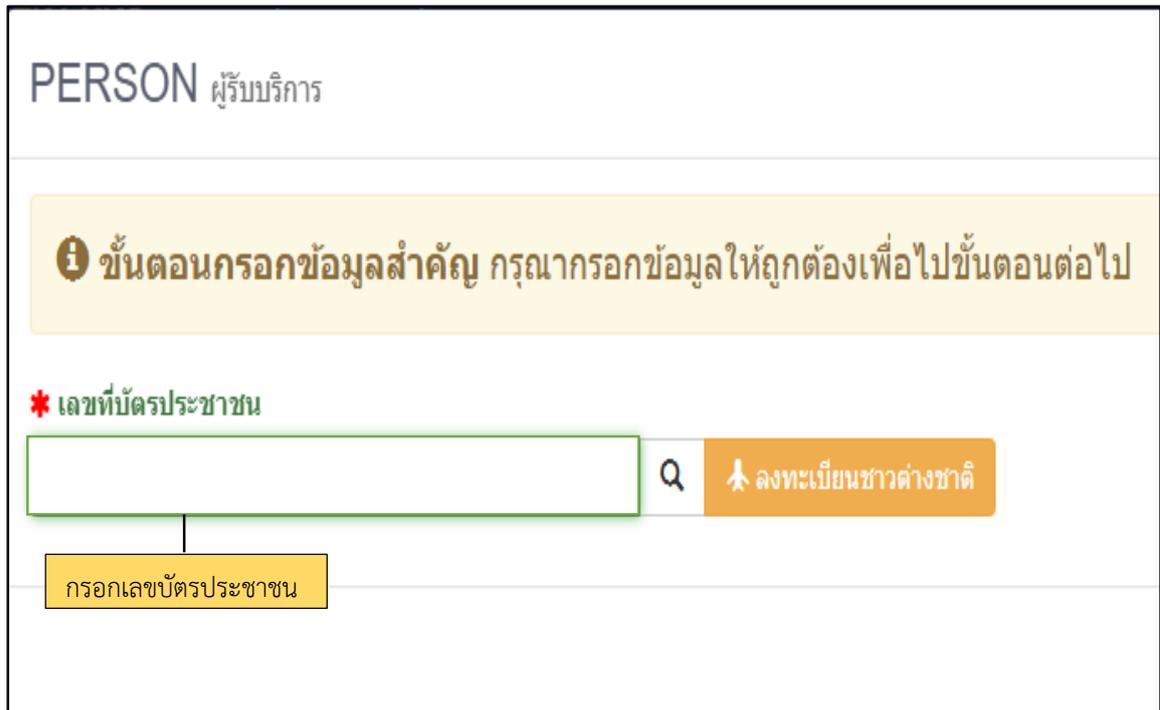
ภาพที่22 แสดงตัวอย่างบัตรประจำตัว



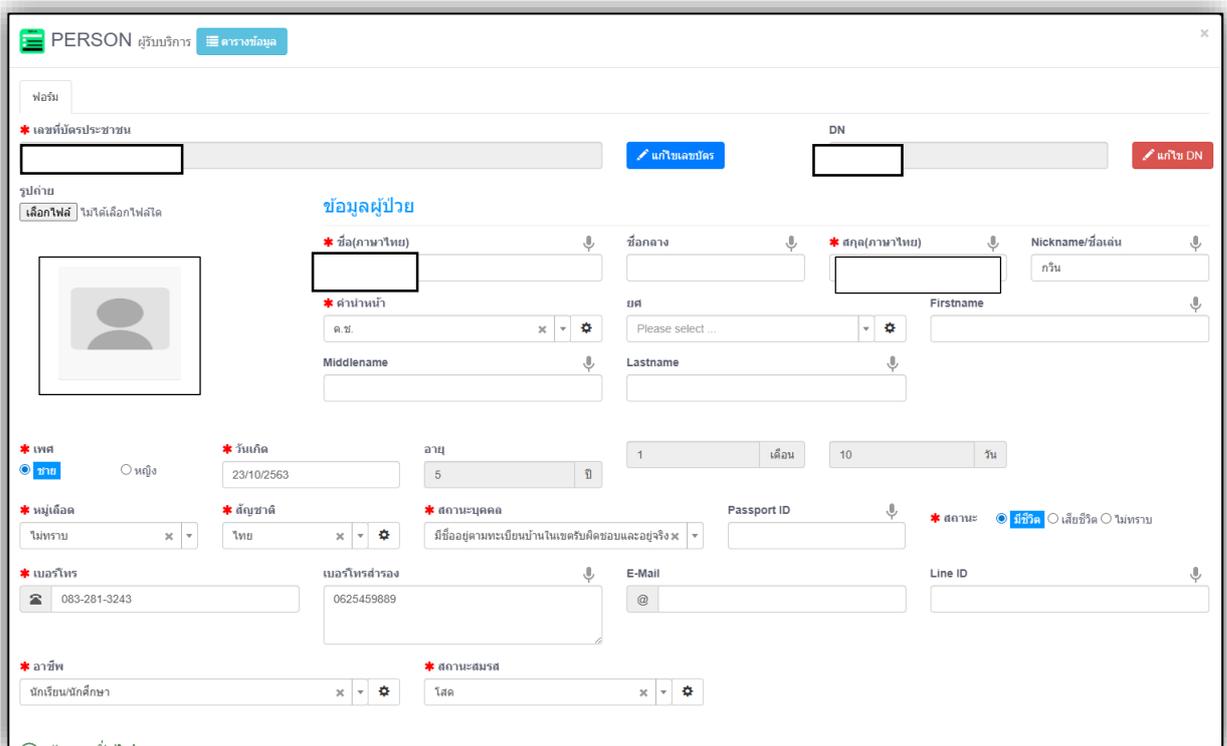
ภาพที่23 แสดงตัวอย่างภาพจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ DHIS



ภาพที่24 แสดงตัวอย่างการประทับตราเอกสารบัตรใหม่ก่อนจัดเก็บเข้าแฟ้ม



ภาพที่25 แสดงตัวอย่างพิมพ์พิมพ์เลขบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับบริการในระบบ DHIS



ภาพที่26 แสดงตัวอย่างพิมพ์ข้อมูลผู้รับบริการทั้งหมด ในระบบ DHIS ข้อมูลที่ต้องคีย์ได้แก่ คำนำหน้า,ชื่อ-สกุล

ฟอร์ม

* เลขที่บัตรประชาชน DN 6810775

รูปถ่าย

ข้อมูลผู้ป่วย

* ชื่อ(ภาษาไทย) ชื่อกลาง * สกุล(ภาษาไทย) Nickname/ชื่อเล่น

* คำนำหน้า ยศ Firstname

Middlename Lastname

* เพศ ชาย หญิง * วันเกิด อายุ เดือน วัน

* หมู่เลือด * สัญชาติ * สถานะบุคคล Passport ID * สถานะ มีชีวิต เสียชีวิต ไม่ทราบ

* เบอร์โทร เบอร์โทรศัพท์สำรอง E-Mail Line ID

* อาชีพ * สถานะสมรส

ภาพที่27 แสดงตัวอย่างคีย์ข้อมูลผู้รับบริการเพิ่มเติมในระบบ DHIS ได้แก่หมู่เลือด, เบอร์โทรศัพท์,

DENT KKU My Module EzForm

หน้าหลัก / EzModule / Register

Register 01 งาน

Register [เพิ่มประวัติผู้ป่วย](#) [ประวัติการนัดแพทย์](#) [ค้นหาประวัติการนัดหมาย](#) [รายการผู้ป่วยส่งต่อทั้งหมด](#) [รายการร้องขอแก้ไขข้อมูลผู้ป่วย](#) [กิจกรรม 12 ทบพท](#) [ผู้ป่วยทั้งหมด](#) [รายงานความเสียหายอุปกรณ์](#) [สืบค้นอัตราการรักษา](#)

ผู้ป่วยที่ค้นหา 0

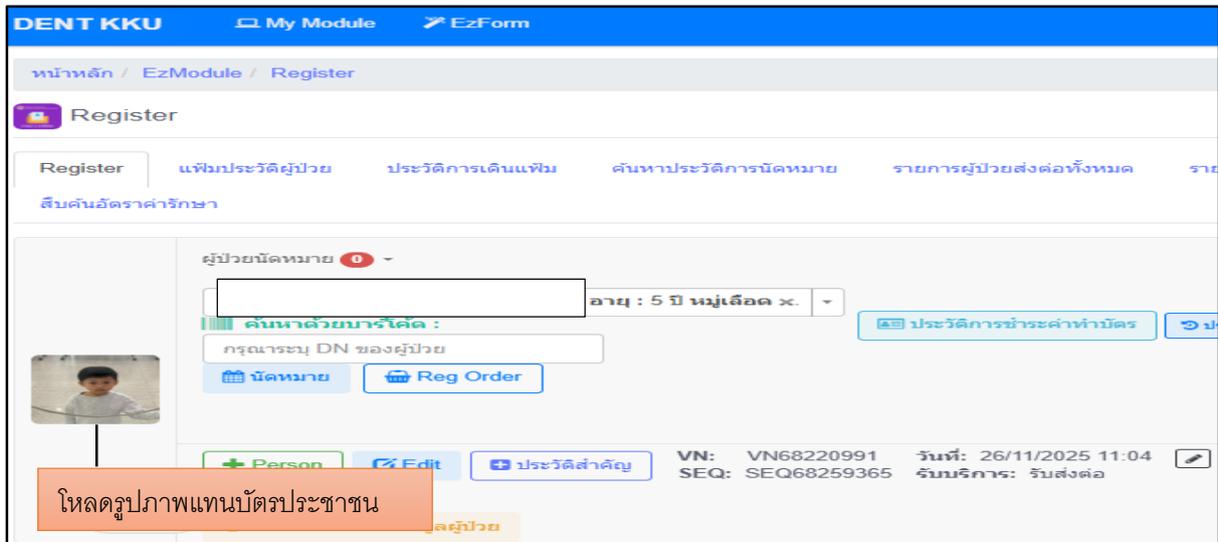
ค้นหาด้วยบาร์โค้ด:

กรณาระบบ DN ของผู้ป่วย

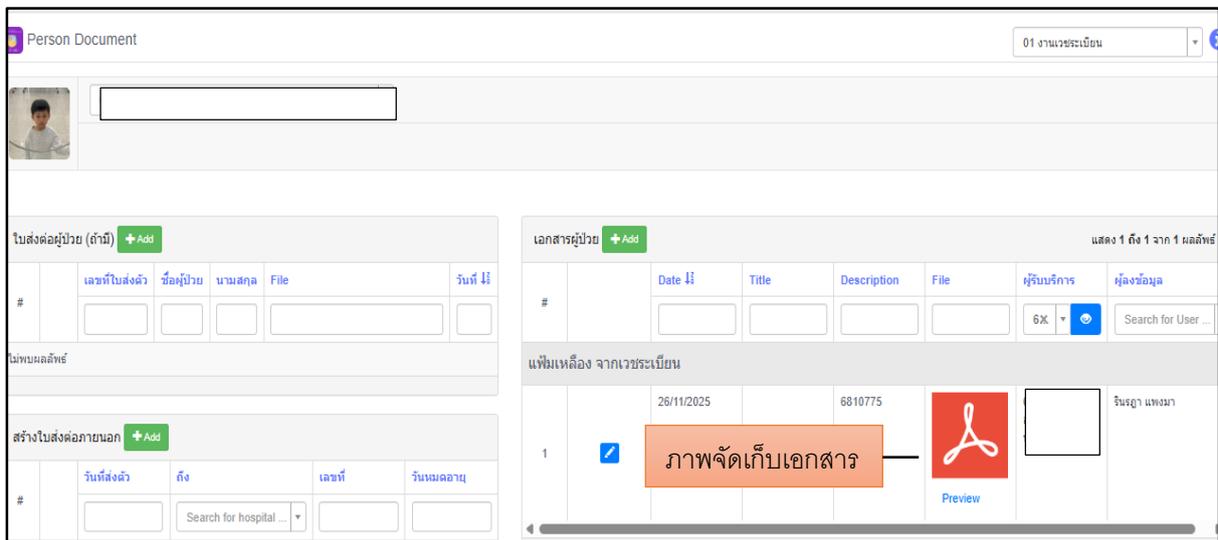
สิทธิการรักษา: ()

สถานะ:

ภาพที่28 แสดงตัวอย่างระบบจะแสดงเลขบัตรโรงพยาบาล(DN)



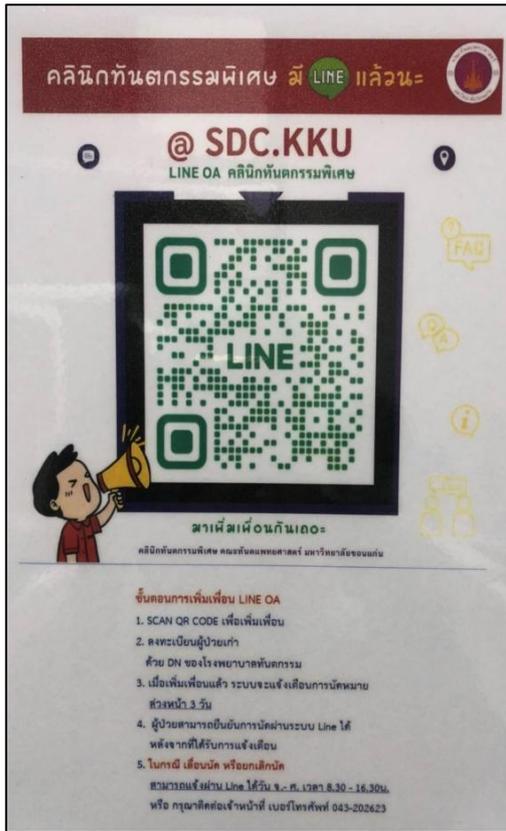
ภาพที่31 แสดงตัวอย่างอัฟโหลดภาพถ่ายหน้าตรงผู้รับบริการ



ภาพที่32 แสดงตัวอย่างสแกนเอกสารแบบฟอร์มบัตรใหม่



ภาพที่33 แสดงตัวอย่างประทับตรา “เอกสารสแกนแล้ว” และจัดเก็บเอกสารในแฟ้ม



ภาพที่34 แสดงตัวอย่างคิวอาร์โค้ด



ภาพที่35 แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ออนไลน์

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	ประทับเวลา	DN	เลขบัตรประจำตัวประชาชน	คำนำหน้า	ยศ	ชื่อ	สกุล	เช็คชื่อ	เบอร์โทร	วันเกิด (ระบุวันเดือนปีพ.ศ.)
2035	13/10/2025, 9:11:51			นางสาว					0918215810	7มกราคม2540
2036	13/10/2025, 9:15:50			นางสาว					0648744968	27 เมษายน 2538
2037	13/10/2025, 9:16:40			นางสาว					0918215810	7มกราคม2540
2038	13/10/2025, 17:38:00			นางสาว					0951915173	25/11/2549
2039	13/10/2025, 20:07:00			เด็กชาย					0955510027	24 เมษายน 2561
2040	13/10/2025, 20:12:00			เด็กหญิง					0955510027	11 พฤศจิกายน 2561
2041	13/10/2025, 23:00:00	6809437		นางสาว	-				0883127766	24/01/2552
2042	14/10/2025, 8:54:11			เด็กชาย					0637154590	30เมษายน2565
2043	14/10/2025, 9:19:30			นาย					0910613459	21/09/2536
2044	14/10/2025, 9:47:20	6809393		นาย					0868591818	13 ต.ค. 2531
2045	14/10/2025, 10:50:00	6809421		นางสาว					0967656556	18/01/1995
2046	14/10/2025, 14:30:00			นาง					0910642547	3ตุลาคม 2517
2047	14/10/2025, 14:57:00			นางสาว					0991692233	12/08/2536
2048	14/10/2025, 15:01:00			นาย	นิติ				0981050361	10/สิงหาคม/2546
2049	14/10/2025, 15:33:00			นางสาว					0850049498	15/06/2533
2050	14/10/2025, 15:55:00	6809415		นาย					0840848450	30 ต.ค. 2549
2051	15/10/2025, 1:08:30			เด็กหญิง					0811494085	27 มิถุนายน 2553
2052	15/10/2025, 2:40:11			นางสาว					0643172424	5 ธันวาคม 2536
2053	15/10/2025, 7:25:00			เด็กชาย					0860227951	14 กันยายน 2560
2054	15/10/2025, 8:12:30			นางสาว					0619397754	26 กุมภาพันธ์ 2552
2055	15/10/2025, 8:15:30			เด็กชาย					0833445666	10 ธันวาคม 2561
2056	15/10/2025, 8:25:30	6809441		นางสาว	-				0902591535	08/08/2551
2057	15/10/2025, 9:44:40			นาย					0818815181	17 ม.ค. 2523
2058	15/10/2025, 14:46:00			เด็กชาย					0817429099	101225
2059	15/10/2025, 14:48:00			นางสาว					0615976261	22/03/2544
2060	15/10/2025, 15:45:00			เด็กหญิง					0896785735	19/04/2564
2061										

ภาพที่36 แสดงตัวอย่างข้อมูลที่ได้รับบริการรอกจะลิงค์เข้าสู่ระบบ google sheet งานเวชระเบียน

ภาพที่ 37 แสดงตัวอย่างการคัดลอกเลขบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับบริการจาก Google sheet มาลงในระบบ DHIS

#	ผู้รับบริการ	Visit Number	Visit Date	ชื่อรับบริการ	หน่วยงานที่รับบริการ	Visit Status	Refer Status	Payment Status	Admit Status	ติดต่อการรักษา
	6809517 สรุจวัฒน์ X	Please specified if		All	Search for department ...	All	All	All	All	

ภาพที่ 38 แสดงตัวอย่างปุ่มบันทึกข้อมูล ระบบจะแสดงเลขบัตรโรงพยาบาล(DN)

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ (การตอบกลับ)

1	ประเภทเวลา	DN	เลขบัตรประจำตัวประชาชน	คำนำหน้า	ยศ	ชื่อ	สกุล	เช็คเข้า	เบอร์โทร	วันเกิด (ระบุวัน เดือน ปีพ.ศ.)	อาชีพ	กรุปเลือด
1734	1/9/2025	6807954	1379900317675	นาย		ศุภชัย	สอนสะอาด		0933846697	9 มีนาคม 2549	นักศึกษา	B
2246	19/11/2025, 8:52:21	6603674		นางสาว					0815466768	14102522	รับราชการครู	B
2247	19/11/2025, 10:31:11	6810553		นางสาว					0982260489	19 มกราคม 2550	นักศึกษา	B
2248	19/11/2025, 10:38:33	6810554		นางสาว					0644647304	02/02/2543	อิสระ	B
2249	19/11/2025, 11:34:11	6810558		นางสาว					0645679781	30/10/2550	นักเรียน	B
2250	19/11/2025, 12:11:42	6810563		นางสาว					0962363993	23/01/2539	ธุรกิจส่วนตัว	AB
2251	19/11/2025, 12:41:22	6810576		นาง					0803052963	25 พฤษภาคม 2512	รับราชการ	AB
2252	19/11/2025, 14:49:11	6810575		นาง					0897164863	24/04/2513	รับราชการ	A
2253	20/11/2025, 0:12:42	6810574		นางสาว					0807552359	10 มีนาคม 2533	พนักงานบริษัท	A
2254	20/11/2025, 8:17:50	6810593		เด็กหญิง					0883456166	25 ก.พ. 2564		ไม่ทราบ
2255	20/11/2025, 11:14:33	6810156		นาย					0879165532	17 พฤศจิกายน 2500	ค้าขาย	B
2256	21/11/2025, 7:13:06	6810597		นาย					0935473643	11/04/2548	นักศึกษา	A
2257	21/11/2025, 9:12:15	6810602		นางสาว					0803429138	7 มิถุนายน 2546	นักศึกษา	A
2258	21/11/2025, 11:26:00	6810622		นาย					0834543717	9 พค 2523	รับราชการ	O
2259	21/11/2025, 15:59:44	เลขบัตรประชาชน		นางสาว					0832892881	19 เมษายน 2548	นักศึกษา	B
2260	21/11/2025, 16:00:44	6810632		นาย					0981818020	7 ธันวาคม 2549	นักศึกษา	B
2261	21/11/2025, 17:20:44	6810633		นาย					0814743314	24 มิถุนายน 2502	ผู้สูงอายุ	ไม่ทราบ
2262	21/11/2025, 17:45:44	6810634		นางสาว					0945734079	21/08/2549	นักศึกษา	AB
2263	22/11/2025, 19:22:44	6810671		นางสาว					0832282244	14/04/2541	สาม	A
2264	23/11/2025, 11:30:11	6810669		เด็กหญิง					0850040451	26 กันยายน 2561	นักเรียน	O
2265	23/11/2025, 12:17:33	6810672		นางสาว					0824783350	21/12/2532	พวง บริษัท	B
2266	23/11/2025, 12:23:44	6810672		นางสาว					0824783350	21122532	พวง บริษัท	B
2267	23/11/2025, 15:10:33	6810677		นาย นาย					0811425183	05/02/2550	นักเรียน	O
2268	23/11/2025, 17:02:44	เลขบัตรประชาชน		เด็กชาย					0925359696	24/11/2566	-	B
2269	24/11/2025, 9:51:22	6810684		นาย นาย					0613955945	1 ธ.ค. 2536	รับราชการ	A
2270	24/11/2025, 15:01:44			นางสาว					0990312253	29 สิงหาคม 2548	นักศึกษา	O
2271	24/11/2025, 15:54:33			เด็กหญิง					0879556029	10 ธันวาคม 2565	ไม่มี	B
2272	24/11/2025			นางสาว					0659020263	15 มกราคม 2549	ออนไลน์	B

ระบุเลข รพ. (DN)

ภาพที่39 แสดงตัวอย่างการบันทึกเลขบัตรโรงพยาบาลใน google sheet

ชื่อ	สกุล	เบอร์โทร (ผู้ที่ติดต่อได้กรณีฉุกเฉิน)	เบอร์โทร (ผู้ที่ติดต่อได้กรณีฉุกเฉิน)	วันที่ที่คาดว่าจะมาติดต่อเพื่อรับการรักษา (ถ้ามี)	คำรับรองของผู้ป่วย	สถานะ	Thanyhanun Pongnirun	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ผู้ดำเนินการ	วันที่ทำบัตรออนไลน์	วันที่มารับบริการ
		หอพัก เรือนไทยไม่วน (มหาวิทยาลัย)	0955040833	1 กันยายน 2568	ยินยอม	โสด		✓	สุทธีย์ สอนจินดา	1/9/2568	
		182 ม.1 ต.เขียงหิน อ.เขียงหิน จ.มว	0845444793	28 ม.ค.69	ยินยอม	คู่		✓	รับรฐา พงงาม	19/11/2568	
		335 ม.1 ต.เขียงกลม อ.ปากซม จ.เส	0872140					✓	จักรฐ ศรีพิมพ์นาศย์	19/11/2568	
		129 หมู่4 ต.เกษตรวิสัย อ.เกษตรวิสัย	0846382					✓	รับรฐา พงงาม	19/11/2568	
		169 ม.6 ต.นารน อ.นารน จ.กาฬสิน	0942025					✓	รับรฐา พงงาม	19/11/2568	
		888/29 หมู่บ้านกรนินขอนแก่น	0972624972	19พฤศจิกายน25	ยินยอม	โสด		✓	สุทธีย์ สอนจินดา	20/11/2568	
		51 หมู่ 5 บ้านสองห้อง ต.ร่องคำ อ.ร	0815740346	29-30 พ.ย.68	ยินยอม	คู่		✓	สุทธีย์ สอนจินดา	20/11/2568	
		ร้านคีนศิลป์ ต.ค. กรุงเทพฯ	0866508601	20พค2568	ยินยอม	คู่		✓	สุทธีย์ สอนจินดา	20/11/2568	
		888/213 ม.20 ต.บ้านเป็ด อ.เมือง จ.	0833383552	20/11/68	ยินยอม	คู่		✓	สุทธีย์ สอนจินดา	20/11/2568	20/11/2568
		40/1 อ.ชวชน ต.ในเมือ อ.เมือง จ.	0883456166	21 พ.ย.2568	ยินยอม	โสด		✓	รับรฐา พงงาม	20/11/2568	
		485/16 ซอยสมงคผล ถนนรังษรย์ ต.	0956534099	21 พฤศจิกายน 21	ยินยอม	โสด		✓	รับรฐา พงงาม	20/11/2568	
		500 หมู่ที่ 1 ซ.ศิริราช อ.สุนทรวิ	0828392985	21/11/2568	ยินยอม	โสด		✓	รับรฐา พงงาม	21/11/2568	21/11/2568
		137/11 ต.โคกกรวด อ.เมือง จ.นคร	0988832322	21พฤศจิกายน21	ยินยอม	โสด		✓	วสันต์ ธรรมขันธ์	21/11/2568	21/11/2568
		49 ม.6 ต.เมือง อ.เมือง จ.เลย	4200 06619561355	21 พ.ย.68	ยินยอม	โสด		✓	จักรฐ ศรีพิมพ์นาศย์	22/11/2568	21/11/2568
		58 ถนนคองวรี ซอยคองวรี 5ตำบล	0868642701	21 หรือ 22 /11/21	ยินยอม	โสด		✓	จักรฐ ศรีพิมพ์นาศย์	22/11/2568	21/11/2568
		299 ม.4 ต.ปางคำ อ.สิรินธร จ.อุบล	0879563740	25 พฤศจิกายน 21	ยินยอม	โสด		✓	จักรฐ ศรีพิมพ์นาศย์	22/11/2568	
		888/258 หมู่บ้านmitzio ต.บ้านทุ	0814743314	23พ.ย.2568	ยินยอม	หม้าย		✓	จักรฐ ศรีพิมพ์นาศย์	22/11/2568	
		138 ม.5 ต.ในกลาง อ.พิบูลมังสา	0949464334	25/11/2568	ยินยอม	โสด		✓	จักรฐ ศรีพิมพ์นาศย์	22/11/2568	
		299 หมู่ที่ 12 ตำบลโคกสูง อําเภอส	0892307478	01/12/2568	ยินยอม	โสด		✓	โดมสุดา ไร่รัมย์	23/11/2568	
		111/224 หมู่ 16 ตำบลบ้านเป็ด อํา	0850040451	23/11/2568	ยินยอม	โสด		✓	โดมสุดา ไร่รัมย์	23/11/2568	
		651/12 ต.ในเมือ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น	0896204009	23/11/68	ยินยอม	โสด		✓	โดมสุดา ไร่รัมย์	23/11/2568	
		651/12 ต.ในเมือ อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น	0896204009	รับแจ้งรที่ 24 พค	ยินยอม			✓	ปาภฤศ	23/11/2568	
		บ้านเลขที่ 225 หมู่ที่ 1 ตำบลเมือง	0880544642	26/11/68	ยินยอม			✓	ปาภฤศ	23/11/2568	
		227/53 หมู่ 13 ถนนหลังศูนย์ราชการ	0925359696	23/05/2569	ยินยอม			✓	ปาภฤศ	24/11/2568	
		113 ม.3 ต.พิบูล อ.เมือง จ.ราชบุรี	0839723454	24-28 พ.ย. 2568	ยินยอม	โสด		✓	วสันต์ ธรรมขันธ์	24/11/2568	

ระบุเลข รพ. (DN)

ระบุวันที่ดำเนินการ

ภาพที่40 แสดงตัวอย่างการระบุวันที่ลงทะเบียนบัตรใหม่ และชื่อผู้ดำเนินการทำบัตรออนไลน์

กรุณาเขียนหรือสมัครประชาชน

แบบกรอกข้อความทำบัตรใหม่อายุ 15 ปีขึ้นไป
(กรณกรอกข้อความด้วยตัวบรรจง)

เลขที่บัตรประชาชน

ชื่อผู้ป่วยนามสกุลเกิดวันที่.....

สถานภาพ () โสด () หม้าย () คู่ () หย่า () แยกกันอยู่ () นักบวช

อาชีพ..... หมู่เลือด.....

ที่อยู่.....

เบอร์มือถือ..... เบอร์มือถือ(สำรอง).....

บุคคลที่ติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน

ชื่อ - สกุล..... เกี่ยวข้องเป็น.....

ที่อยู่..... เบอร์มือถือ.....

ผู้ให้ข้อมูลเป็น () ผู้ป่วยเอง ()ญาติผู้ป่วย () ผู้นำส่ง () อื่นๆระบุ.....

ข้าพเจ้าผู้มีนามข้างท้ายนี้ ขอรับการรักษาดมหลักวิชาการ ณ สถานที่นี้ทุกประการ แม้การนั้นจะกระทำโดยทันตแพทย์หรือนักศึกษาทันตแพทย์ ภายใต้การกำกับดูแลโดยทันตแพทย์ผู้ที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทันตกรรมจากทันตแพทย์สภา

ลงชื่อ.....(พยาน) วันที่.....(ผู้ป่วย)

หมายเหตุ พยานจะเป็นญาติที่มาด้วยหรือเจ้าหน้าที่ก็ได้

ภาพที่41 แสดงตัวอย่างการประทับตรา “ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ออนไลน์แล้ว”

PERSON ผู้รับบริการ

เลขที่บัตรประชาชน

รูปถ่าย

ข้อมูลผู้ป่วย

* ชื่อ(ภาษาไทย) * ชื่อกลาง * สกุล(ภาษาไทย) Nickname/ชื่อเล่น

* คำนามหน้า ยศ Firstname

Middlename Lastname

ภาพบัตรประชาชนผู้รับบริการ

อายุ 8 เดือน 14 วัน

* หมู่เลือด * สัญชาติ * สถานะบุคคล Passport ID * สถานะ

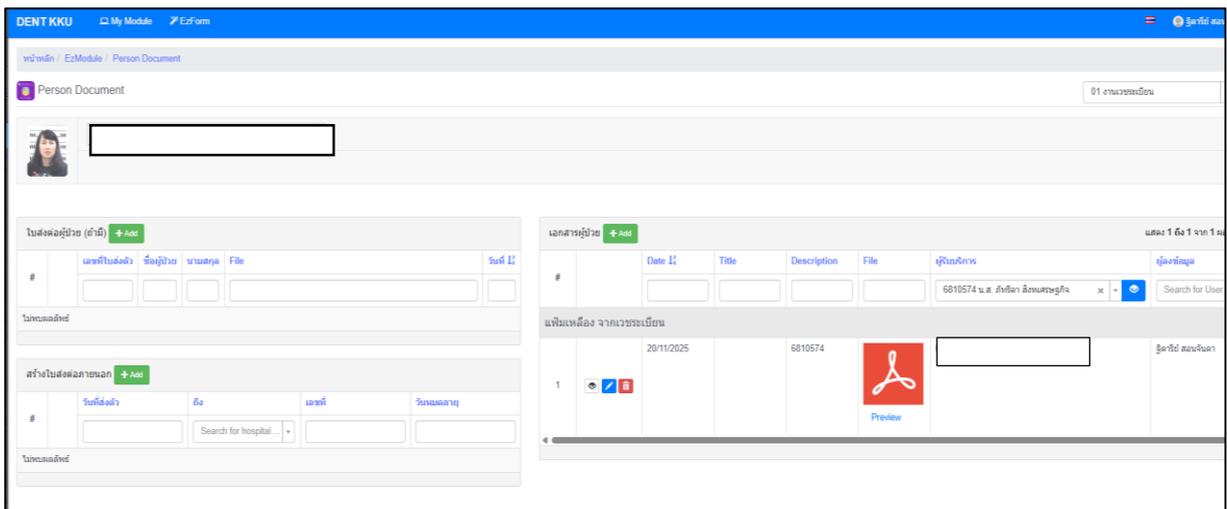
* เบอร์โทร เบอร์โทรสำรอง E-Mail Line ID

* อาชีพ * สถานะสมรส

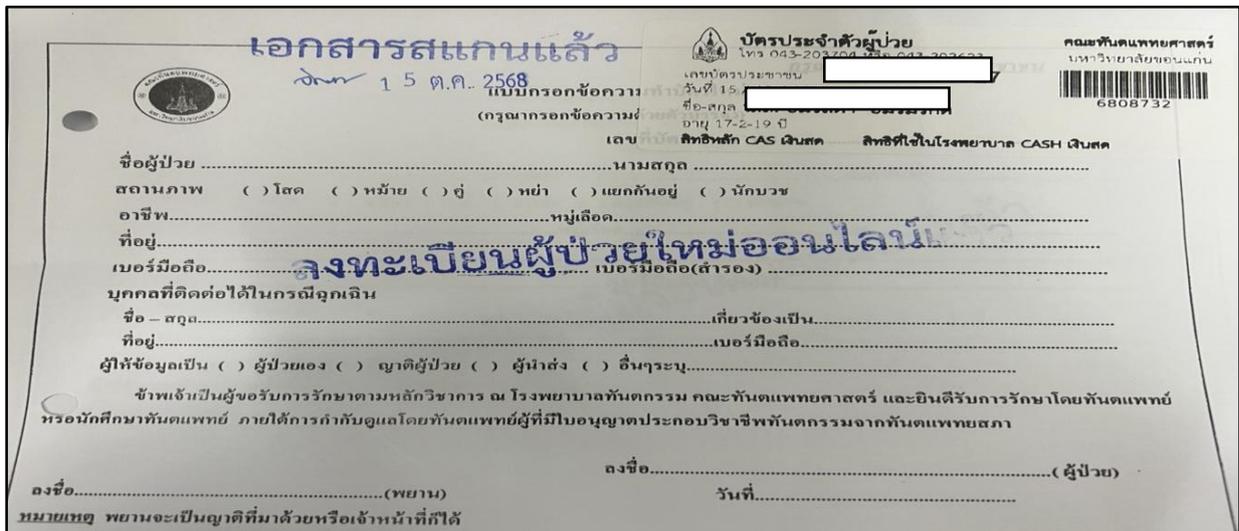
ภาพที่42 แสดงตัวอย่างบัตรประชาชนและข้อมูลผู้รับบริการจะแสดงในระบบDHIS



ภาพที่ 43 แสดงตัวอย่างบัตรประจำตัวโรงพยาบาล



ภาพที่44 แสดงตัวอย่างสแกนเอกสารแบบฟอร์มบัตรใหม่และบันทึกจัดเก็บในระบบ DHIS



ภาพที่45 แสดงตัวอย่างการประทับตรา “เอกสารสแกนแล้ว”

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่ในการการวางแผนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการเวชระเบียน ให้ครอบคลุม ละเอียดถี่ถ้วน แก้ไขสถานการณ์ได้ทันเวลา และถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องทำการศึกษาค้นคว้า เรื่อง การให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ บริการการตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษา ประสานสิทธิด้านสิทธิการรักษา กับโรงพยาบาลต้นสังกัด การให้รหัสโรครหัสหัตถการ การเตรียมข้อมูลเอกสารเพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อมูลการเบิกจ่ายที่ไม่ถูกต้อง การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ การจัดทำและรายงานสถิติผู้ป่วยรายเดือน รายปีแก่ผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ สนับสนุนงานด้านบริการการรักษาพยาบาล วางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กร องค์กร และให้บริการข้อมูลและเวชระเบียนเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอนและงานวิจัย และต้องทำการศึกษาค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือช่วยวิจัย ตลอดจนการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน ได้แก่การออกหน่วยทันตกรรมพระราชทานเคลื่อนที่ เพื่อช่วยสนับสนุนในการให้บริการรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชนที่อยู่ห่างไกลในถิ่นทุรกันดาร รวมถึงให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา โดยในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเวชระเบียนรวมถึงการให้คำปรึกษาและพิจารณาดำเนินการในภาระงานดังกล่าว ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานและกฎระเบียบ จรรยาบรรณวิชาชีพ หลักการปฏิบัติงาน PDPA และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการปฏิบัติงาน การวางแผน การประสานงาน การให้บริการ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และต้องให้บริการภาระงานอื่นๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาถึงปัจจุบัน ถึงแม้การให้บริการที่อย่างไร แต่ในภาพรวมยังพบปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้

แนวทางแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

- 5.1.ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 5.2.ข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1.ความแออัดของผู้รับบริการ	พัฒนาระบบบริการ โดยนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้พอเพียงเหมาะกับจำนวนผู้รับบริการ เพื่อลดความแออัด
2.ระยะเวลาารอคอยนาน	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบบริการ โดยนำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ และถ้าจำนวนผู้รับบริการมากกว่า 15 คิวขึ้นไป ให้ใช้ระบบการบริการในรูปแบบ Screen คิว คือ คัดแยกประเภทผู้รับบริการเร่งด่วน ก่อน หลัง และให้เจ้าหน้าที่แต่ละช่องบริการช่วยกันบริการ - ถ้ามีสาเหตุที่ทำให้ระยะเวลาารอคอยนาน เช่น ระบบเครือข่ายล่ม ระบบตรวจสอบสิทธิขัดข้อง ฯลฯ ให้แจ้งผู้รับบริการทันที และติดต่อประสานงานหน่วยงานสารสนเทศคนเพื่อรีบแก้ไข
3.ปัญหาการสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงการสื่อสาร ใช้ระบบการสื่อสารที่ดีขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน หรือการประชุมบุคลากร - จัดหาเครื่องขยายเสียงเพื่อใช้พูดคุยกับผู้รับบริการ - จัดกิจกรรมอบรม เรื่องการสื่อสารและทักษะการบริการให้แก่บุคลากร
4.การบันทึก ชื่อ-สกุล หรือเลขบัตร ประชาชน ผิดพลาด	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบการทำบัตรใหม่โดยใช้บัตรประชาชน คู่กับเครื่องอ่าน (Card Reader อ่านข้อมูล เพื่อบันทึกในระบบ ได้ถูกต้องแม่นยำขึ้น - ทวนสอบความถูกต้องทุกครั้ง ก่อนส่งเอกสารคืนผู้รับบริการ และให้ผู้รับบริการทวนสอบ ความถูกต้องด้วยตนเองอีกครั้ง
5.ผู้ป่วยไม่มีเอกสารยืนยันตัวตน (เช่น บัตรประชาชน) หรือลืมนำมา	มีระบบแก้ไขการยืนยันตัวตน โดยขออนุญาตถ่ายภาพหน้าตรงผู้รับบริการและจัดเก็บบันทึกในระบบ DHIS
6.ลงทะเบียนตรวจรักษา ผิดแผนก	<ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการให้ชัดเจน - ผู้ป่วยที่มีใบนัดขอ เอกสารใบนัดจากผู้ป่วย ทุกครั้งก่อนลงทะเบียน - ปฏิบัติตามวิธี ปฏิบัติงานเรื่องการลงทะเบียนผู้ป่วยในระบบ DHIS - ขอความร่วมมือให้ ทุกหน่วยออกไปนัด ผ่านระบบ DHIS

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
7. ออกสิทธิผิด	- ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานเรื่องการ ตรวจสอบสิทธิการรักษา สปสช. - พัฒนาระบบการทำงานที่ใช้ สารสนเทศมาช่วย เพื่อลดการทำงาน แบบใช้การตัดสินใจ ของเจ้าหน้าที่ให้น้อยที่สุด
8. ข้อมูลสิทธิการรักษาในระบบไม่ตรงกับที่ผู้ป่วยแจ้ง (เช่น ในระบบขึ้น "ชำระเงินสด" แต่ผู้ป่วยแจ้งว่ามีสิทธิประกันสังคม)	ตรวจเช็คสิทธิการรักษาผู้ป่วยในใบนำทางก่อนส่งห้องตรวจ ถ้าผิดพลาดให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องและพิมพ์รายงานใบนำทางใหม่
9. ผู้ป่วยชาวต่างชาติที่สื่อสารภาษาไทย/อังกฤษไม่ได้	จัดอบรมพัฒนาภาษาในการสื่อสารแก่บุคลากรให้สามารถสื่อสารภาษากับผู้รับบริการได้ หรือถ้าไม่ได้จริงๆให้ติดต่อหน่วยงานประชาสัมพันธ์ช่วยสื่อสาร

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

เพื่อให้กระบวนการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การทบทวนและปรับปรุงคู่มืออย่างสม่ำเสมอ

1) ทบทวนประจำปี

ควรมีการทบทวนเนื้อหาในคู่มือการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย, ขั้นตอนการทำงาน, หรือมีการอัปเดตระบบโปรแกรมครั้งสำคัญ

2) รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้

จัดให้มีช่องทางสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเนื้อหาในคู่มือให้สอดคล้องกับหน้างานจริงมากที่สุด

5.2.2 การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1) จัดอบรมทบทวน (Refresher Training)

จัดการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้และขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีมาตรฐานการทำงานในระดับเดียวกัน

2) อบรมทักษะเพิ่มเติม (Soft Skills Training)

ส่งเสริมการอบรมทักษะด้านการสื่อสาร, การจัดการกับข้อร้องเรียน, การบริการด้วยใจ (Service Mind), และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่หลากหลายได้อย่างมืออาชีพ

3) ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จัดเวทีให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นองค์ความรู้ของทีม

5.2.3 การรับฟังเสียงสะท้อนและปรับปรุงกระบวนการ

1) ช่องทางรับข้อเสนอแนะ

จัดตั้งกล่องรับความคิดเห็น หรือช่องทางออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเสนอแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นได้

2) แบบสำรวจความพึงพอใจ

นำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยในประเด็น "ความรวดเร็วและความถูกต้องของเวชระเบียน" มาวิเคราะห์เพื่อหาจุดที่ควรพัฒนาต่อไป

3) รวบรวมความต้องการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่เข้าใจข้อจำกัดของระบบได้ดีที่สุด ควรมีการรวบรวมข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ เช่น การปรับปรุงหน้าจอให้ใช้งานง่ายขึ้น (User Interface), การเพิ่มฟังก์ชันที่จำเป็น หรือการลดขั้นตอนการคลิก เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายสารสนเทศนำไปพิจารณาในการพัฒนาระบบเวอร์ชันถัดไป

5.2.4 การส่งเสริมการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยเวชระเบียน, หน่วยการเงิน, และหน่วยบริการผู้ป่วยนอก (OPD) เป็นระยะ เพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วย และร่วมกันแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน เพื่อให้การส่งต่อผู้ป่วยเป็นไปอย่างราบรื่นที่สุด

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยสามารถช่วยลดระยะเวลารอคอยและลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งผู้ป่วยและโรงพยาบาล

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงกำหนดการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบดิจิทัล. (2565). *รองรับการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนในรูปแบบดิจิทัลแผนปฏิบัติการ*. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กรมการปกครอง. (2566). *คู่มือการลงทะเบียนระบบการพิสูจน์ตัวตนทางดิจิทัล(DOPA-Digital ID) ผ่านแอปพลิเคชัน Thai ID*. สืบค้นจาก <https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/>.
- กฤษณ์ ลีลาเทพินทร์. (2566). *คู่มือการใช้งานระบบคิวอัตโนมัติ โรงพยาบาลทันตกรรม*. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2569). ประวัติคณะ. สืบค้นจาก http://dentistry.kku.ac.th/?page_id=769
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *เป็นกฎหมายสำคัญที่รองรับให้การแสดงบัตรประชาชนทางดิจิทัล (Digital ID) มีผลทางกฎหมายเทียบเท่าบัตรจริง (มาตรา14)*.
- วันธนี วิรุฬห์พานิช. (2561). *การพัฒนาระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ Smart Hospital ในการรับผู้ป่วย*.
- วันเพ็ญ ศุภตระกูล, อภิญญา ศักดาศิริรัตน์, และดรชชา รัตนดำรงอักษร. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยพายัพอีสเทอร์น*, 10(4), 234–247.สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน). (2562). *มาตรฐานบริการโรงพยาบาล*. กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน). (ม.ป.ป.) บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลคืออะไร. สืบค้นจาก [http://accounts.egov.go.th/Home/ Condition](http://accounts.egov.go.th/Home/Condition)
- พินิติ รตะนานุกูล.. (2561). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)*. สำนักงานมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- หน่วยประชาสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2561). *ประวัติโรงพยาบาลทันตกรรม*. สืบค้นจาก http://dentistry.kku.ac.th/?page_id=2012

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ สกุล (ภาษาไทย)	นางฐิตารีย์ สอนจันดา Mrs.Titalee Sonjunda	
วัน เดือน ปีเกิด	25 สิงหาคม พ.ศ.2511	
ที่อยู่ปัจจุบัน	10/63 ม.17 ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (40000)	
ตำแหน่ง สังกัด	พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ระดับ ชำนาญงาน งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	
ตำแหน่งปัจจุบัน	พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ระดับ ชำนาญงาน	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2529	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนวาปีปทุม จ.มหาสารคาม
	พ.ศ. 2530	ประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ
	พ.ศ 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) โรงเรียนบริหารธุรกิจ จ.ขอนแก่น
	พ.ศ.2542	ปริญญาตรี สถาบันราชภัฏเลย จ.เลย
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ 2532	ผู้ช่วยทันตแพทย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	พ.ศ 2540	พนักงานเวชสถิติ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
	พ.ศ. 2563-ปัจจุบัน	พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป ระดับ ชำนาญงาน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

