



# คู่มือ

เรื่อง การจัดการคิวผู้ป่วยเพื่อรอรับการรักษา  
คลินิกทันตกรรมรวม 2 สำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์

จัดทำโดย

นางบุญญาพร ทองดี

ตำแหน่ง ผู้ช่วยทันตแพทย์ ชำนาญงาน



คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการผู้ป่วยรอรับการรักษา คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของผู้ช่วยทันตแพทย์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่เริ่มรับผู้ป่วยเข้าตรวจคัดกรอง การลงทะเบียนรอรับการรักษา การจ่ายผู้ป่วย การรับคืนผู้ป่วย ให้แก่นักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี คลินิกทันตกรรมรวม 2 ในงานอดิพิน งานปริทัศน์วิทยา งานทันตกรรมประดิษฐ์ ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการสอนจากการลงปฏิบัติงานของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 และประสบการณ์จากการทำงานของผู้เขียนส่วนหนึ่ง คู่มือเล่มนี้จะเสร็จสมบูรณ์ได้เพราะได้รับคำชี้แนะและคำปรึกษาจาก ผู้มีประสบการณ์ และ ผู้ช่วยทันตแพทย์ทุกท่านที่มีส่วนช่วยในการจัดทำคู่มือ และแนะนำแนวทางตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการในการจัดทำคู่มือ

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผู้ช่วยทันตแพทย์ ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หากคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้มีข้อผิดพลาดประการใดผู้เขียนยินดีน้อมรับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

บุญญาพร ทองดี

ผู้ช่วยทันตแพทย์ ชำนาญงาน

2568

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญรูปภาพ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมา ความจำเป็น และ ความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ	3
1.4 ขอบเขตข้อจำกัด	3
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
<b>บทที่ 2 โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ</b>	
2.1 ประวัติความเป็นมา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	4
2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร เป้าหมาย สมรรถนะหลัก	5
2.3 โครงสร้างองค์กร	7
2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	11
<b>บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน</b>	
3.1 หลักการและแนวทางการปฏิบัติงาน	16
3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ	50
3.3 หลักการปฏิบัติงาน PDCA	51
3.4 แนวคิด/ทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
<b>บทที่ 4 เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน	47
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	48
4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	80
4.4 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	81

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	
5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	82
5.2 ข้อเสนอแนะ	83

## สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1	โครงสร้างการบริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	7
ภาพที่ 2	โครงสร้างการบริหารงาน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	8
ภาพที่ 3	โครงสร้างอัตรากำลัง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	9
ภาพที่ 4	โครงสร้างหน่วยงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	10
ภาพที่ 5	แสดงชุดอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลทันตกรรม (DHIS)	26
ภาพที่ 6	แสดงแนวทางการล้างมือ 7 ขั้นตอน	27
ภาพที่ 7	การใส่หมวกที่ถูกต้อง	28
ภาพที่ 8	การใส่แมสก์ (Mask) ที่ถูกต้อง	28
ภาพที่ 9	การใส่แผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) ที่ถูกต้อง	29
ภาพที่ 10	แสดงแต่งกายที่ถูกต้อง	29
ภาพที่ 11	การสวมถุงมือที่ถูกต้อง	30
ภาพที่ 12	แสดงการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟันทำฟัน	30
ภาพที่ 13	แสดงชุดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์การตรวจวินิจฉัยพื้นฐาน	31
ภาพที่ 14	แสดงผู้ป่วยนั่งที่เก้าอี้ทำฟัน	32
ภาพที่ 15	แสดงใบนำทางผู้ป่วยที่มารับการรักษาคลินิกทันตกรรมรวม 2	33
ภาพที่ 16	ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32	34
ภาพที่ 17	ภาพแสดงเข้าระบบ DHIS ในแถบโมดูลศูนย์การส่งต่อผู้ป่วย (Interdepartmental center)	34
ภาพที่ 18	ภาพใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) กดค้นหา (Search)	35
ภาพที่ 19	ภาพแสดงกดรับดำเนินการเข้าแผนก (Submit)	35
ภาพที่ 20	ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32	36
ภาพที่ 21	ภาพแสดงการเข้าดูประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 1	36
ภาพที่ 22	ภาพแสดงการเข้าดูประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 2	37

## สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 23 ภาพแสดงการเข้าดูประวัติผู้ป่วยชั้นตอนที่ 3	37
ภาพที่ 24 การแสดงกวดที่สัญลักษณ์โปรแกรม INFINITT หน้าจอหลัก (Desktop)	38
ภาพที่ 25 การแสดงการกรอก Username ตามด้วย Password แล้วกด Enter จะเข้าสู่หน้าจอ Work list	38
ภาพที่ 26 การแสดงเลือกคนไข้จากแถบ Search filter แล้วพิมพ์หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) ในช่อง Patient ID และกด Enter	39
ภาพที่ 27 การแสดงตัวอย่างฟิล์ม X-ray ประกอบการวินิจฉัย	39
ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส	40
ภาพที่ 29 ภาพแสดงเพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN)	41
ภาพที่ 30 ภาพแสดงเลือกประเภทโรคทางทันตกรรมที่จะเข้าคิว	41
ภาพที่ 31 ภาพแสดงบัตรคิวผู้ป่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2	42
ภาพที่ 32 ภาพแสดงเลือกแถบเข้าคิวปกติ ใส่หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN)	44
ภาพที่ 33 ภาพแสดงกวดจ่ายผู้ป่วย (คิว)	44
ภาพที่ 34 การแสดงการเข้าดูรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิว ของนักศึกษาทันตแพทย์	45
ภาพที่ 35 การแสดงรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิวของนักศึกษาทันตแพทย์	45
ภาพที่ 36 ภาพแสดงแถบจ่ายเคสปกติ/เคส Recall ใส่รหัสประจำตัวโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) และกด ที่ปุ่ม Search Data	48
ภาพที่ 37 ภาพแสดงกดปุ่มปิดคิว	49
ภาพที่ 38 ภาพแสดงเลือกเงื่อนไขการปิดคิว และใส่ Password (PIN) ประจำตัวอาจารย์ทันตแพทย์	49
ภาพที่ 39 ภาพแสดงเลือกเงื่อนไข Recall ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์ และกดยืนยัน	50
ภาพที่ 40 ภาพแสดงเลือกระยะเวลา เลือกประเภทคิว Recall	50

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา ความจำเป็น และ ความสำคัญ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถานศึกษา ที่มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษ ส่งเสริม ประยุกต์ และพัฒนา วิชาการและวิชาชีพ ทำการสอน วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ให้บริการทางวิชาการ และวิชาชีพแก่ สังคม และทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และให้ค้ำประกันถึงความเสมอภาคในโอกาสทาง การศึกษา ความมี เสรีภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการ ควบคู่ไปกับคุณธรรมและจริยธรรม มาตรฐานและคุณภาพทางวิชาการ อันเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติความโปร่งใส ความถูกต้อง การตรวจสอบได้ และ ความรับผิดชอบต่อรัฐ และสังคม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการ และการบริหารแบบมี ส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นส่วนงาน สังกัด มหาวิทยาลัยขอนแก่น (มาตรา 7 มาตรา 9 และ มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558) โดยมีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน การสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพระดับนานาชาติ การให้บริการวิชาการและวิชาชีพทันตกรรม แก่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้รับบริการสืบสานประเพณี และทำนุบำรุง ศิลปะวัฒนธรรม และการบริหารจัดการและพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข (ข้อมูลจากงานนโยบายและแผน คณะทันตแพทยศาสตร์ เมื่อพฤศจิกายน 2561) โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานในสังกัด คณะทันตแพทยศาสตร์ มีระบบการบริหารงานเทียบเท่า สาขาวิชา

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถานที่ให้บริการ บำบัดรักษาพยาบาลด้านทันตกรรม ทั้งด้านการส่งเสริม ป้องกัน ฟันฟูเกี่ยวกับปัญหาทางด้านสุขภาพช่องปาก และเป็นสถานฝึกอบรมวิจัย การปฏิบัติงานของทันตแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์และนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ รวมทั้งบุคลากรทางทันตสาธารณสุขเพื่ออำนวยความสะดวก และการบริการรักษา ประกอบด้วยงาน อำนวยการ โรงพยาบาล งานส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม ชุมชนและงานบริการรักษาพยาบาลซึ่งมี คลินิกทันตกรรมพิเศษ คลินิกการเรียนการสอน หน่วยผู้ป่วยในและห้องผ่าตัด หน่วยทันตกรรมผู้ป่วยนอก และบำบัดฉุกเฉิน

คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็น สถานที่ให้บริการด้านการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยทางทันตกรรม สนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชา ปฏิบัติการคลินิก เป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ใน รายวิชาทันตกรรมบูรณะ ปรีทันตวิทยา และงานรักษาคอลงรากฟันในฟันหน้าและฟันกรามน้อย ภายใต้การ ควบคุมกำกับดูแลของอาจารย์ทันตแพทย์ประจำภาควิชา ทันตกรรมประดิษฐ์ ทันตกรรมบูรณะ ปรีทันตวิทยา โดยคำนึงถึงการรักษาที่ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้มีการพัฒนาคุณภาพ ด้านการบริการรักษาอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดในปี พ.ศ. 2567

โรงพยาบาลทันตกรรม ได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานสถานพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ชั้น 3 และได้มีการขับเคลื่อนกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาลขั้นก้าวหน้า (Advanced HA: A-HA) ต่อไป ซึ่งการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) คลินิกทันตกรรมรวม 2 ได้มีการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการบริการทางทันตกรรมที่มีความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ โดยใช้ระบบควบคุมระบบแรงดันอากาศเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกสบาย โดยการลงปฏิบัติงานของอาจารย์ทันตแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์ และผู้รับบริการร่วมถึงเจ้าหน้าที่ประจำคลินิก ตลอดจนการควบคุม ดูแลเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางทันตกรรม ให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน

ผู้ช่วยทันตกรรมจึงมีบทบาทสำคัญที่ต้องช่วยเหลืออาจารย์ทันตแพทย์ด้านการบริการ การรักษาโดยการช่วยช่างเก้าอี้ทันตแพทย์ จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจและวินิจฉัย ผู้ป่วยเบื้องต้นเพื่อบริหารจัดการผู้ป่วยในการสนับสนุนการเรียนการสอนทางทันตกรรม แก่นักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปี 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ที่ลงฝึกปฏิบัติคลินิกบริการรักษาผู้ป่วยภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ทันตแพทย์ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

การบริหารจัดการผู้ป่วยนั้นนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากต้องคอยควบคุม ดูแล ตรวจสอบและติดตามผู้ป่วยเพื่อรองรับให้เพียงพอ สำหรับรับศึกษาทันตแพทย์ ที่ลงปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 นอกจากนี้ยังให้บริการด้านการต้อนรับ และทะเบียนผู้ป่วย โดยทำหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลโรงพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการและได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)

การรับคืนผู้ป่วยหลังการรักษา ผู้ช่วยทันตแพทย์จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในข้อปฏิบัติ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่สามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยในรายละเอียดขั้นตอนการรักษา จำนวนครั้งที่มารับการรักษาทางทันตกรรมในแต่ละประเภทการรักษา ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการรักษา เพื่อประกอบในการตัดสินใจในการเข้าคิวรอรับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการใช้ระบบข้อมูลเวชระเบียน และฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

จากความเป็นมา ความจำเป็น ความสำคัญ และปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการดังกล่าวในฐานะ ผู้ช่วยทันตแพทย์ระดับชำนาญงาน จึงสนใจที่จะเขียนคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์ในงานทะเบียนและบัตรผู้ป่วย คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ในการบริหารจัดการระยะเวลาการรอคอยรอรับการรักษาของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาทางทันตกรรมได้อย่างทั่วถึงรวดเร็ว และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติงานได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้นักศึกษาทันตแพทย์นำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนและบัตรผู้ป่วย
- 3) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง สำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์ในการปฏิบัติงาน

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) ใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานแก่ผู้ช่วยทันตแพทย์คลินิกทันตกรรมรวม 2
- 2) บุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน ชัดเจน และมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถปฏิบัติงานหมุนเวียน และทดแทนกันได้
- 3) เป็นแนวทางการปฏิบัติงานคลินิกด้านการจัดการข้อมูลผู้ป่วย สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ภายในคลินิกทันตกรรมรวม 2

## 1.4 ขอบเขตข้อจำกัด

โดยการใช้ระบบฐานข้อมูลผู้ป่วย และสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) ซึ่งระบบจะมีข้อมูลต่าง ๆ เช่น การรับผู้ป่วย เข้าคิวผู้ป่วย การจ่ายผู้ป่วยแก่นักศึกษาทันตแพทย์ การรับคืนผู้ป่วยจากนักศึกษาทันตแพทย์ รวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาที่แผนกต่างอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการติดตามผล จากการจ่ายผู้ป่วยแก่นักศึกษาทันตแพทย์ในการปฏิบัติงานคลินิก ให้มีประสิทธิภาพ และผู้ป่วยได้รับการรักษาทางทันตกรรมอย่างทั่วถึง และรวดเร็วปลอดภัย และผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจในคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัย	หมายความว่า	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คณะ	หมายความว่า	คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โรงพยาบาลทันตกรรม	หมายความว่า	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คลินิกทันตกรรมรวม 2	หมายความว่า	หน่วยงานที่นักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี ให้บริการการรักษา
ผู้ช่วยทันตแพทย์	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติงานทางทันตกรรม
ผู้ป่วย	หมายความว่า	ผู้มารับบริการการรักษาทางทันตกรรม
นักศึกษา	หมายความว่า	นักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี
ทันตกรรมบูรณะ	หมายความว่า	การอุดฟัน
ปริทันตวิทยา	หมายความว่า	การขูดหินน้ำลาย
ทันตกรรมประดิษฐ์	หมายความว่า	การทำฟันปลอม

## บทที่ 2

### โครงสร้างองค์กร และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีกองบริหารงานคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่รับผิดชอบ การสนับสนุนการบริหารงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมีการบริหารจัดการ และพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์ที่ดีของคณะที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมาย และโครงสร้างการบริหาร องค์กร คณะ ทันตแพทยศาสตร์ รวมถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของงานวิจัย บัณฑิตศึกษาและวิเทศ สัมพันธ์ คณะ ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการสนับสนุนการบริการด้านการผลิตบัณฑิตทันตแพทย์ การ บริการวิชาการและการวิจัยภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

#### 2.1 ประวัติความเป็นมาคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นส่วนราชการในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้ง โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 92 เล่ม 96 ตอนที่ 80 ลงวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 เป็นสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ผลิตบัณฑิต สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์ แห่งที่ 4 ของประเทศไทย และถูกกำหนดไว้ใน แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) โดยมีพันธกิจ สอดคล้อง กับปณิธาน การจัดตั้งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยภูมิภาค เป็นการขยายการศึกษาใน ส่วน ภูมิภาคให้มากขึ้น และเป็นสถาบันการศึกษาด้านทันตแพทยศาสตร์แห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี จุดมุ่งหมายที่จะผลิตบัณฑิตเพื่อแก้ปัญหาด้านทันตสาธารณสุขแก่ประชาชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คณะ ทันตแพทยศาสตร์ เป็นคณะวิชาหนึ่งในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งในปี พ.ศ. 2523 ได้ ดำเนินการด้านจัดการศึกษาทางทันตแพทยศาสตร์ โดยเปิดรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี รุ่นแรก จำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้รับนักศึกษาจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีละ 75 คน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 สภามหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การจัดตั้งการรวม การยุบเลิก การแบ่งส่วนงาน และหน่วยงานกับหน่วยงานย่อยของส่วนงานใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 ข้อ 20 กำหนดให้แบ่งหน่วยงานภายในส่วนงานประเภท "คณะ" และตาม คำสั่งมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 3139/2562 ลงวันที่ 26 พฤศจิกายน 2562 เรื่อง การแบ่งหน่วยงาน และหน่วยงาน ย่อยภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 3 งานหลัก ได้แก่ กองบริหารงานคณะ สาขาวิชา และ โรงพยาบาลทันตกรรม ปัจจุบันได้เปิดหลักสูตรการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี ระดับก่อนปริญญา และระดับหลัง ปริญญา รวม 11 หลักสูตร ตลอดระยะเวลา 46 ปี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ผลิต บัณฑิตสาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์บัณฑิตมาแล้ว 40 รุ่น บุคลากร นักศึกษา และศิษย์เก่าของคณะฯ ได้สร้าง ชื่อเสียงต่าง ๆ ประสบความสำเร็จทางวิชาการและวิชาชีพจนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ดังจะเห็นได้จาก

อาจารย์ทันตแพทย์ได้รับรางวัลผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมดีเด่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ นักศึกษาทันตแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาได้รับรางวัลบัณฑิตทันตแพทย์ดีเด่น จากมูลนิธิมหิตลาธิเบศร์ อุดลยเดชวิกรมพระบรมราชชนก หลายรุ่น และบัณฑิตส่วนใหญ่มีโอกาสได้ร่วมงานกับองค์กรของรัฐ และเอกชนที่มีชื่อเสียง มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในระดับดีมาก นับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนให้บัณฑิตทันตแพทย์ออกสู่สังคมเพื่อช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดีขึ้น เพื่อสืบสานปณิธานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการเป็นสถาบันการศึกษาที่อุทิศเพื่อสังคม

## 2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร เป้าหมาย สมรรถนะหลัก

### 1) วิสัยทัศน์

“โรงเรียนทันตแพทย์ที่ดีที่สุดสำหรับทุกคน : A Great Dental School for All”

### 2) พันธกิจ

- 1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ
- 2) สร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพระดับนานาชาติเพื่อรับใช้สังคม
- 3) บริการวิชาการเพื่อพัฒนาวิชาชีพและสังคม
- 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

### 4) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture): STAR

S = Service mind การบริการด้วยใจ

T = Teamwork การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของทุกคน

A = Adaptability การปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง

R = Responsibility ความรับผิดชอบ

### 5) เป้าหมายคณะทันตแพทยศาสตร์ “บรรลุวิสัยทัศน์ในปี 2567”

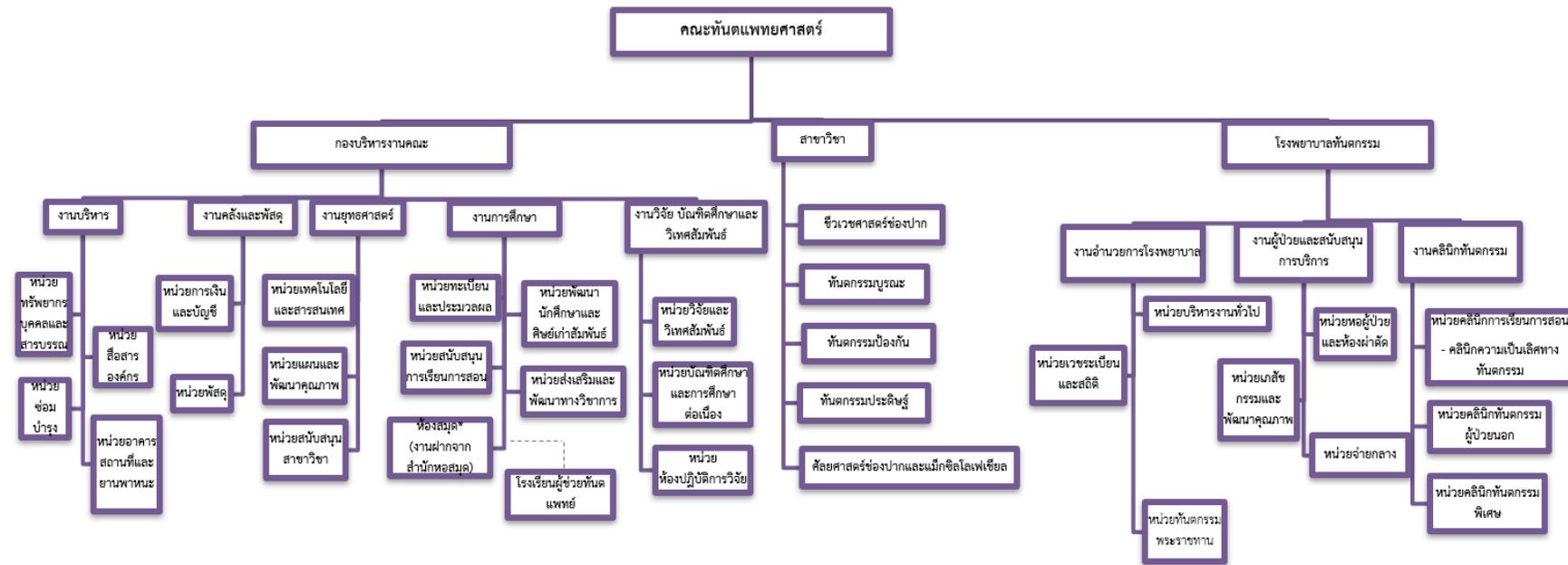
**6) สมรรถนะหลัก**

1. การผลิตบัณฑิตทันตแพทย์ที่มีความชำนาญด้านทันตสาธารณสุขเพื่อให้บริการประชาชนแบบบูรณาการร่วมกับสหสาขาวิชา
2. การบริการทางทันตกรรมขั้นสูงที่มีการบูรณาการกับสหสาขาทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Interdisciplinary Advanced Dental Care)

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

## 2.3 โครงสร้างองค์กร ภารกิจองค์กร และโครงสร้างตำแหน่งทั้งหมดพร้อมตำแหน่งที่เสนอประเมินค่างาน

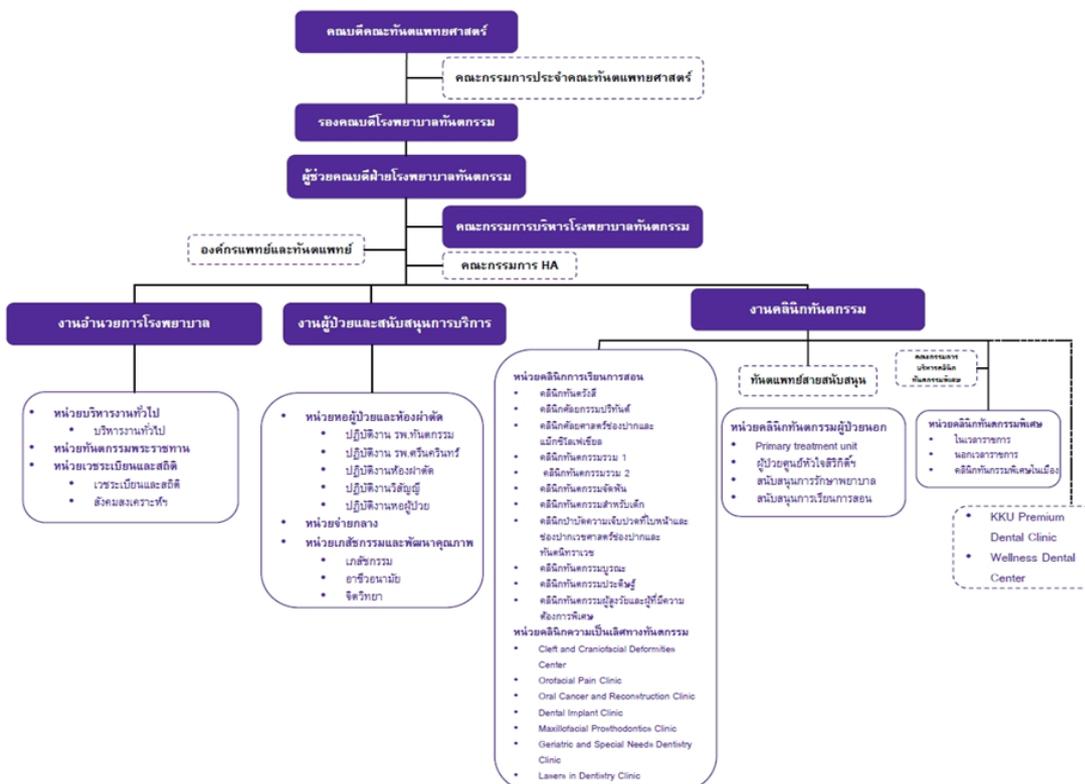
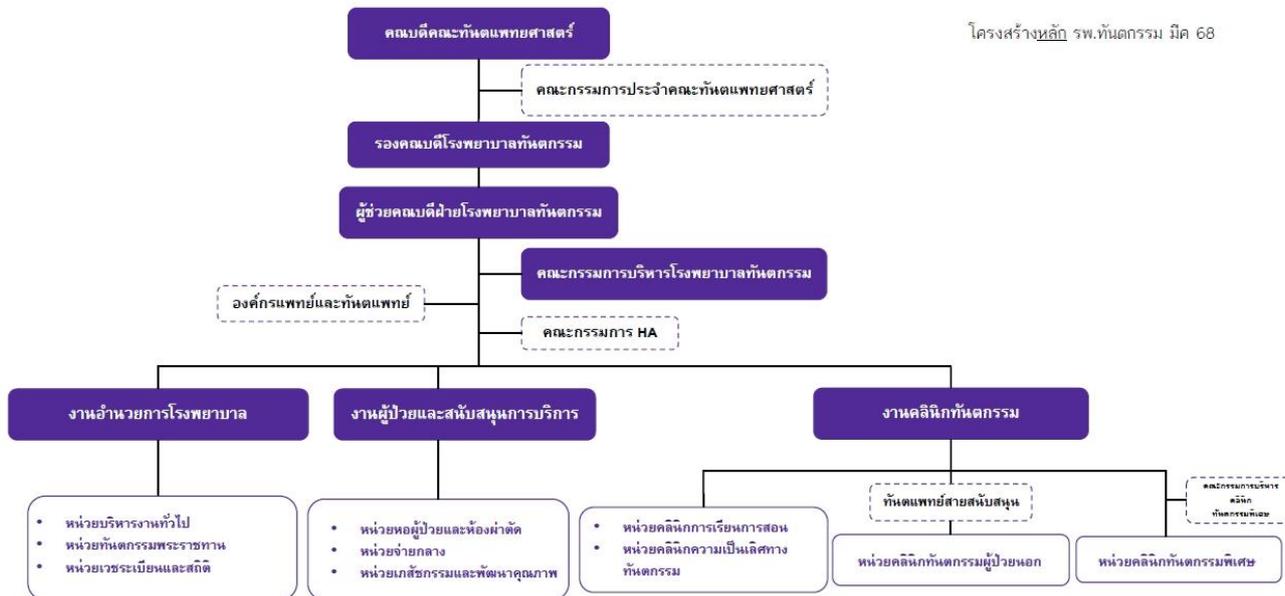
### 2.3.1 โครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หมายเหตุ: (ที่มา) โครงสร้างการบริหารองค์กร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยอิง ตามประกาศมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 3139/2562 ลว.26 พ.ย.2562 เรื่อง การแบ่งหน่วยงานและหน่วยงานย่อยภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ และคำสั่งคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ 226/2567 ลว. 2 ต.ค. 2567 เรื่อง แต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

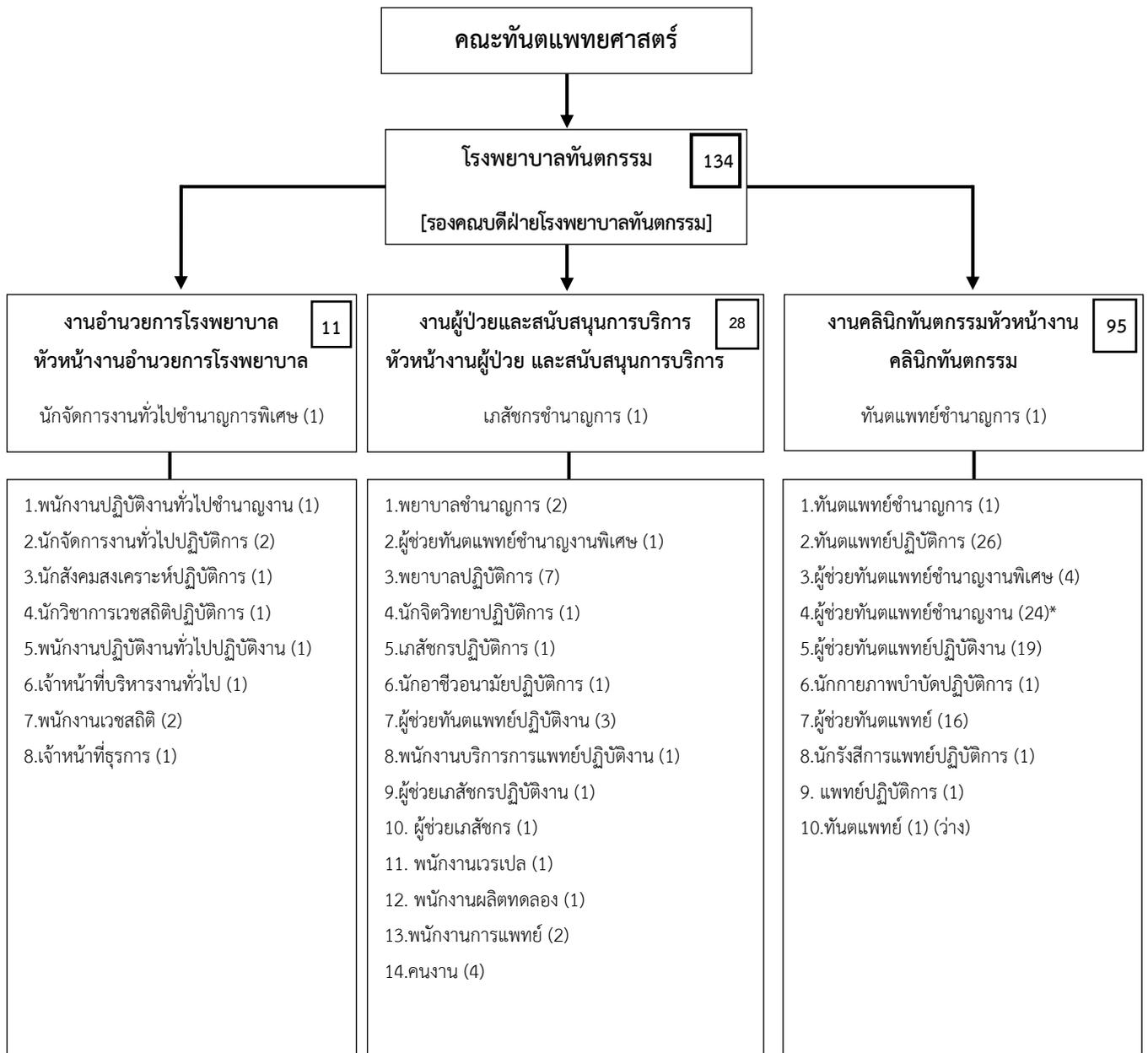
2.3.2 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หมายเหตุ: (ที่มา) งานอำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤษภาคม 2568

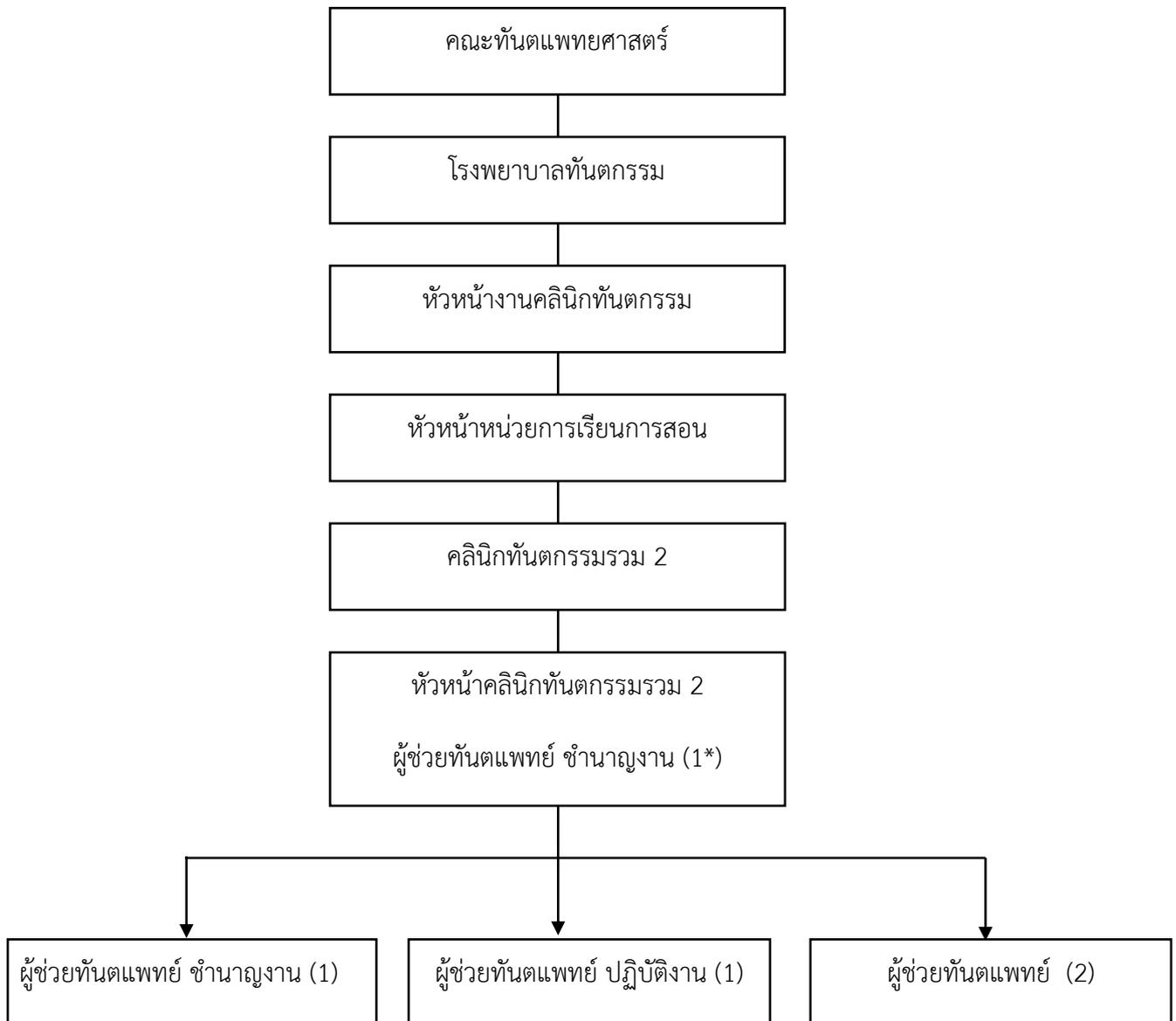
2.3.3 โครงสร้างการอัตรากำลัง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
แบ่งอัตรากำลังตามส่วนงาน ทั้งหมด 3 งานดังนี้



ภาพที่ 3 โครงสร้างการอัตรากำลัง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
(ที่มา) งานอำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อมูล ณ วันที่ 6 พฤษภาคม 2568

- หมายเหตุ ตัวเลขใน  หมายถึงจำนวนอัตรากำลังของแต่ละหน่วยงาน  
 (...) หมายถึงจำนวนอัตรากำลังของตำแหน่ง  
 \* หมายถึงตำแหน่งที่จะยื่นของกำหนดตำแหน่งสูงซึ่ง

2.3.4 โครงสร้างหน่วยงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 4 โครงสร้างหน่วยงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หมายเหตุ ตัวเลขใน (...) หมายถึง จำนวนอัตรากำลังของตำแหน่ง

\* หมายถึง ตำแหน่งที่จะยื่นขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น

## 2.4 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

### 2.4.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์

#### มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถานที่ให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร และให้บริการทางทันตกรรมขั้นสูงต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ป่วย ที่มีความต้องการพิเศษ (Special needs) กลุ่มผู้ป่วยที่มีโรคทางระบบ กลุ่มผู้ป่วยที่มีความผิดปกติของ กระดูกขากรรไกรและใบหน้าและผู้ป่วยมะเร็งช่องปาก ผู้ป่วยที่มีรายได้น้อยและด้อยโอกาสในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีศูนย์ความเป็นเลิศทางทันตกรรม ประกอบด้วย ศูนย์ทันตกรรมรากเทียม ศูนย์ทันตกรรมเลเซอร์ ศูนย์ปากแหว่งเพดานโหว่ ศูนย์ฟื้นฟูใบหน้าและขากรรไกร รวมถึงศูนย์ความเจ็บปวดของ ใบหน้าและเวชศาสตร์สนับสนุนด้านการจัดการบริหารจัดการทั่วไปและภารกิจหลัก สนับสนุนงาน ยุทธศาสตร์ภายใต้ภารกิจหลักของ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดย โรงพยาบาลทันตกรรม แบ่งหน่วยงานย่อย ดังนี้

#### 1) งานอำนวยการโรงพยาบาลและส่งเสริมการบริการ

(1) หน่วยบริหารงานทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับธุรการและงานสารบรรณ ภายใน สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม เช่น ธุรการงานสารบรรณ เลขานุการ และบริหารจัดการ โครงการกิจกรรม การเงิน พัสดุ และประสานงานกับหน่วยงานภายในโรงพยาบาลทันตกรรม กอง บริหารงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ และสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก

(2) หน่วยเวชระเบียนและสถิติ หน่วยงานให้บริการเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้มารับบริการทางทันตกรรม การตรวจสอบลงทะเบียนสิทธิผู้ป่วย การจัดการเกี่ยวกับเวชระเบียนทั้งในรูปแบบปกติและ แบบอิเล็กทรอนิกส์ และประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการรวบรวมจัดทำสถิติรายงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในด้านการบริการผู้ป่วยทั้งใน และนอกเวลาราชการ การเรียนการสอน การบริหาร และการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

(3) หน่วยทันตกรรมพระราชทาน มีหน้าที่ให้บริการสังคมในการบริการรักษาทันตกรรมเคลื่อนที่ สำหรับผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล และทุรกันดารขาดโอกาสในการเข้ารับบริการทางทันตกรรม และส่งเสริมการบริการทางวิชาการร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นหรือหน่วยงานภายนอก

(4) หน่วยสังคมสงเคราะห์เป็นหน่วยงานที่ถูกก่อตั้งเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณะสุข การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม ภัยธรรมชาติ รวมถึงผู้ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานของรัฐ ให้ประชาชนเหล่านั้นมีโอกาสได้เข้ารับบริการการตรวจวินิจฉัย และรักษาสุขภาพช่องปากอย่างสะดวกมากขึ้น

## 2) งานผู้ป่วยและสนับสนุนการบริการ

(1) หน่วยผู้ป่วยในและห้องผ่าตัด เป็นหน่วยงานที่ให้บริการรักษาด้วยการผ่าตัดเกี่ยวกับ ทางด้านทันตกรรมและบริการรักษาผู้ป่วยภายใต้การดมยาสลบ สำหรับผู้ป่วยที่ไม่มีโรคทางระบบที่ซับซ้อน ได้มาตรฐานวิชาชีพ การทำหัตถการทางทันตกรรมสำหรับเด็กพิเศษที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำหัตถการ สนับสนุนการเรียน การสอนและงานวิจัย

(2) หน่วยเภสัชกรรมและพัฒนาคุณภาพ งานส่งเสริมการบริการ ภายใต้การกำกับและนำตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล เช่น พัฒนาทันต บุคลากร และการประกันคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

(3) นักจิตวิทยา มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสุขภาพจิต โดยให้บริการด้านการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาแก่ นักศึกษา บุคลากร และผู้รับบริการในคลินิก โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพทางจิตใจ การป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการดูแลแบบองค์รวม เพื่อช่วยจัดการกับความเครียด ความวิตกกังวล และปัจจัยทางจิตใจอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต โดยทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ และบริหารจัดการเคสอย่างเป็นระบบภายใต้จรรยาบรรณ และมาตรฐานทางวิชาชีพจิตวิทยา

(4) นักอาชีวอนามัยมีหน้าที่ ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อม และเป็นผู้บริหารจัดการความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล โดยเฉพาะ บุคลากรเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาล เป็นต้น

(5) หน่วยจ่ายกลาง มีหน้าที่หลักในการให้บริการสนับสนุนชุดอุปกรณ์และเครื่องมือทางทันตกรรมที่ผ่านกระบวนการทำลายเชื้อและปราศจากเชื้อ ได้ถูกต้องตามหลักมาตรฐานของงานบริการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ ทำลายเชื้อและทำให้เครื่องมืออุปกรณ์ทางทันตกรรม ที่ใช้ในการตรวจรักษาปราศจากเชื้อ เพื่อให้สามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างปลอดภัยไม่เกิดผลกระทบต่อผู้ป่วย

## 3) งานคลินิกทันตกรรม

โรงพยาบาลทันตกรรม เปิดให้บริการทางทันตกรรมแบบองค์รวมแก่ผู้ป่วย ทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการในจังหวัดขอนแก่น และผู้ป่วยส่งต่อเฉพาะด้านจากจังหวัดใกล้เคียง ตามโครงการหลักประกันคุณภาพแห่งชาติ สนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชาปฏิบัติการคลินิกสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี และนักศึกษาทันตแพทย์หลังปริญญา รวมทั้งนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ในการฝึกปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คลินิกการเรียนการสอนในหน่วยคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก และหน่วยคลินิกทันตกรรมพิเศษ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการเรียน การสอน และการวิจัย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีรวมถึงบัณฑิตศึกษา ได้แก่

- การรองรับการรักษาแบบองค์รวมและการส่งต่อผู้ป่วยทางทันตกรรม
- การเป็นศูนย์บริการที่เป็นเลิศทางทันตกรรม รวมทั้งการบริการวิชาการแก่สังคมด้านต่าง ๆ
- สนับสนุนการเรียนวิชาปฏิบัติการคลินิก
- บริการรักษาผู้ป่วยทั้งในและนอกเวลาราชการ
- ให้บริการการรักษาทางทันตกรรมที่นำไปสู่งานวิจัย

2.4.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ระดับชำนาญงานพิเศษ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ หรือประสบการณ์สูงมากในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน และเฉพาะทางและต้องทำการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย โดยใช้หรือประยุกต์หลักการ เหตุผล แนวความคิด วิธีการ เพื่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือพัฒนาในหน้าที่และงานเฉพาะด้านหรือเฉพาะทาง หรือแก้ไขปัญหาในงานหลักที่ปฏิบัติ ซึ่งมีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง ตลอดจนทำให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอแนะ วิธีการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการช่วยทันตแพทย์ หรือนักวิจัยในการปฏิบัติงานวิจัย เพื่อสร้างความรู้ใหม่หรือแนวทาง วิธีการใหม่ในงานด้านทันตกรรม ทันตสาธารณสุข ช่วยสอน ฝึกงานภาคปฏิบัติให้แก่ นักศึกษาและผู้รับการอบรมในโครงการฝึกอบรมทางด้านทันตกรรม เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ในงานทันตกรรมทันตสาธารณสุข มีวิธีการทำงานตัดสินใจ ปฏิบัติให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ช่วยทันตแพทย์ ในการบริการผู้ป่วย ได้แก่

1.1 งานช่วยช่างเก้าอี้อาจารย์ทันตแพทย์ / นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรี

1) จัดเตรียมเช็ดทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟัน และเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ประกอบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน

1.2 งานช่วยช่างเก้าอี้อาจารย์ทันตแพทย์

- 1) จัดเตรียมเช็ดทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟัน และอุปกรณ์ประกอบก่อน และหลังการปฏิบัติงาน
- 2) จัดเตรียมชุดตรวจ และอุปกรณ์ประกอบสำหรับวินิจฉัยโรคช่องปาก
- 3) จัดเก็บชุดตรวจ และเช็ดทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟัน

1.3 งานจัดเตรียมและจ่ายเครื่องมือ วัสดุทางทันตกรรม

- 1) เบิกเครื่องมือจากหน่วยจ่ายกลาง
- 2) จ่ายเครื่องมือตามใบเบิกของนักศึกษาทันตแพทย์
- 3) จัดเก็บเครื่องมือที่เบิกจากหน่วยจ่ายกลาง โดยใช้หลักทฤษฎี (First In First Out : FIFO) คือ เครื่องมือจัดเก็บก่อนนำไปหมุนเวียนออกใช้ก่อน เพื่อลดความเสี่ยง จากการจัดเก็บเป็นเวลานาน
- 4) จ่ายวัสดุทางทันตกรรมภายใต้คำสั่งของอาจารย์ทันตแพทย์ที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานคลินิกของ นักศึกษาทันตแพทย์ในคาบนั้น ๆ

1.4 การตรวจรับคืนเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

- 1) ตรวจสอบความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่นักศึกษาทันตแพทย์บันทึกเบิกเพื่อไปใช้รักษาผู้ป่วย
- 2) ตรวจสอบ รับคืนเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ทางทันตกรรม ให้ถูกต้องครบถ้วน ตามรายการที่เบิก
- 3) ติดตามสอบถามกรณีที่ยืมเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ไม่ครบจากนักศึกษา แล้วบันทึกแจ้งผู้รับผิดชอบหนี้สินต่อไป

### 1.5 การดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

- 1) ตรวจสอบสภาพเครื่องมืออุปกรณ์ทางทันตกรรม ให้อยู่สภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และไม่เกิดการชำรุดสูญหายขณะปฏิบัติงาน
- 2) ดูแลรักษาความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม แต่ละประเภทให้ถูกวิธีพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง และแจ้งช่างตรวจสอบเป็นประจำทุกปีงบประมาณ

### 1.6 การจัดเตรียมเวชภัณฑ์วัสดุและอุปกรณ์ทางทันตกรรม

- 1) ตรวจสอบวัสดุทันตกรรมคงเหลือภายในหน่วยงาน
- 2) เบิก และรับวัสดุทันตกรรมที่ต้องการใช้ในแต่ละเดือน
- 3) จัดหาวัสดุที่ไม่มีในคลังพัสดุ เพื่อรองรับการใช้งานให้เพียงพอภายในคลินิก

### 1.7 งานบริการต้อนรับและลงทะเบียนบัตรผู้ใช้บริการ

- 1) คัดกรองและบันทึกข้อมูลคัดกรองผู้ป่วยที่มาใช้บริการ
  - 2) ลงบันทึกทะเบียนสถิติผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแต่ละวัน
  - 3) เข้าคิวผู้ป่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2 ผู้ป่วยที่ส่งตัวมาเพื่อรอทำการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี ลงในระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (Dental Hospital Information System: DHIS)
  - 4) จ่ายผู้ป่วยที่เข้าคิวไว้ในแต่ละงานของคลินิกทันตกรรมรวม 2 ให้กับศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี
  - 5) รับคืนผู้ป่วยลงในระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)
  - 6) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับการรักษา ค่าใช้จ่าย การปฏิบัติตัวระหว่างรักษาขณะรักษาและ หลังการรักษา
  - 7) ให้คำแนะนำปรึกษา และตอบคำถามข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยที่มาติดต่อรับการรักษา
  - 8) ให้ทันตสุขศึกษาสำหรับผู้ป่วยและการดูแลรักษาสุขภาพช่องปากเบื้องต้น
  - 9) รวบรวมและรายงานสถิติผู้ป่วยที่มาใช้บริการประจำเดือนส่งงานเวชระเบียน
  - 10) ประสานงานการให้บริการ การส่งต่อผู้ป่วยทั้งภายใน และภายนอก
- ### 1.8 งานสอนนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์
- 1) เป็นผู้ช่วยสอนนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ สอนรายวิชาทันตกรรมสี่หัตถ์ทั้งภาคทฤษฎี และ ภาคปฏิบัติ
  - 2) ให้คำแนะนำการในการลงปฏิบัติงานคลินิกฯ ต้องมีระเบียบ ตรงต่อเวลา
  - 3) อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานคลินิกฯ เบื้องต้น
  - 4) แนะนำการใช้งานเครื่องมือเฉพาะทางและฝึกผสมวัสดุทางทันตกรรม
  - 5) กำกับ ดูแลในการลงปฏิบัติงานคลินิกฯ

- 6) ประเมินผลการลงปฏิบัติงานคลินิกฯ
- 7) เป็นผู้ช่วยสอนการใช้ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)

## 2 ด้านกำกับดูแล

2.1 ด้านกำกับดูแลงานบริการต้อนรับและบริการลงทะเบียนผู้ป่วย วางแนวทางปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานด้านทันตกรรม ในงานด้านทะเบียนและบัตรแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับรองลงมา และนักศึกษาทันตแพทย์ รวมถึงควบคุมกำกับดูแลการจ่ายผู้ป่วยให้กับ นักศึกษาทันตแพทย์ให้มีความเพียงพอต่อการรักษา

2.2 กำกับดูแล ควบคุมส่งเสริมกำกับดูแลควบคุม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ช่วยทันตแพทย์ระดับรองลงมาให้ปฏิบัติงานตามที่ได้มอบหมาย และประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรรวมถึง เก็บข้อมูลตัวชี้วัด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.3 ร่วมปรึกษาหารือและเตรียมความพร้อมในการพัฒนาคุณภาพงานทันตกรรม

2.4 ร่วมประชุมหัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยตามแผนงานประจำปีโรงพยาบาลทันตกรรม

2.5 เป็นหัวหน้าหน่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2 กำกับดูแลการปฏิบัติงานผู้ร่วมงานประจำหน่วยงาน และประเมินผลงานการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

## 3 ด้านการบริการ

3.1 นำประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) ในงานทะเบียนผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มาถ่ายทอดความรู้ ในการจัดการระบบทะเบียนผู้ป่วยให้แก่ผู้ช่วยทันตแพทย์ในหน่วยงานและนักศึกษาทันตแพทย์ที่ลงปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมรวม 2

3.2 ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงาน จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ที่ลงปฏิบัติงานคลินิก เพื่อให้เป็นระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ความแม่นยำ ทักษะ และประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ

3.3 ให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงาน จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาทันต แพทย์ที่ลงปฏิบัติงานคลินิก เพื่อให้เป็นระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ความแม่นยำ ทักษะ และประสบการณ์ในการถ่ายทอดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ

3.4 แนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ก่อนการลงปฏิบัติงานคลินิกฯ ของนักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรีที่ลงปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมรวม 2

3.5 ร่วมออกหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่และหน่วยทันตกรรมพระราชทาน บริการวิชาการ แก่สังคม และชุมชน

## บทที่ 3

### หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการคิวผู้ป่วยเพื่อรอรับการรักษา สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี ในระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเล่มนี้ มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 3.1 หลักและแนวทางการปฏิบัติงาน
- 3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ
- 3.3 หลักการปฏิบัติงาน PDCA
- 3.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 หลักการและแนวทางการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานในการให้บริการ การจัดการคิวผู้ป่วยเพื่อรอรับการรักษาสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี ในระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเล่มนี้ มีหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานต้องอาศัยหลักการทำงานตาม ประสพการณ์ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในงาน อุดฟัน ชูดหินน้ำลาย ฟันปลอม รักษาโรคฟันกรามน้อย เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพและมีมาตรฐานความปลอดภัย 3 P Safety เนื่องจากโรงพยาบาลทันตกรรมได้ผ่านการรับรองคุณภาพชั้น 3 และในปัจจุบันนี้มาตรฐานคุณภาพ โรงพยาบาลทันตกรรมได้ดำเนินการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรสอดคล้อง โดยมีหลักมาตรฐาน 3 P Safety

#### มาตรฐานด้านความปลอดภัย (3 P Safety)

โรงพยาบาลทันตกรรมได้มีการยกระดับความปลอดภัยให้ครอบคลุมทั้งผู้ป่วย (Patient) บุคลากร (Personnel) และประชาชน (People) โดยดำเนินการผ่านยุทธศาสตร์ด้านความปลอดภัยระยะที่ 2 พ.ศ. 2567 - 2570 ที่บูรณาการ Global Safety Action Plan 2021-2030 ควบคู่มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล และสถานพยาบาลกำหนดทิศทางการดำเนินการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรปลอดภัย (Safety Culture) มีวัตถุประสงค์หลัก คือ การลดความเสี่ยงและอุบัติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับทุกกลุ่มเป้าหมายและสร้างคุณภาพความปลอดภัยในระบบบริการสุขภาพเพื่อทุกคน ทั้งนี้ยังเล็งเห็นความสำคัญของการรายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์เพื่อนำมาปรับปรุง ระบบการรักษาและการบริการให้มีคุณภาพมาตรฐาน จึงได้มี 2P Safety Hospital และระบบ NRLS (2P Safety Hospital & NRLS: National Reporting and Learning System) ประจำปี 2566 ทำการต่ออายุสมาชิก 3P Safety Hospital และระบบ NRLS (3P Safety Hospital & NRLS: National Reporting and Learning System) ประจำปี 2567 และในปี 2568 ได้แสดงเจตจำนงเข้าร่วมโครงการโรงพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย บุคลากรสาธารณสุข และประชาชน 3P Safety membership ประจำปีงบประมาณ 2568 มีการเข้าร่วมการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารจัดการความเสี่ยง ของสถานพยาบาล (HRMS on cloud) ระบบรายงานความเสี่ยง National Reporting and Learning System (NRLS) ซึ่งเป็นระบบรายงานอุบัติการณ์ที่เชื่อมโยงกับการสร้างระบบบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล สู่การ

รายงานอุบัติการณ์ระดับประเทศ เพื่อให้มีข้อมูลในการวิเคราะห์แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาระบบรายงานอุบัติการณ์เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการความเสี่ยง ของสถานพยาบาล (HRMS Client) สามารถใช้ได้กับสถานพยาบาลทุกระดับ ทุกขนาด ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลให้โรงพยาบาลทันตกรรม มีระบบมาตรฐานข้อมูลอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยที่ใช้เป็นข้อมูลในการเรียนรู้ และติดตามประเมินผลการพัฒนาระดับคุณภาพและความปลอดภัยของตนเอง โดยระบบของโรงพยาบาลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง NRLS เป็นข้อมูลภาพรวมของประเทศต่อไป

การดำเนินการส่งเสริมความปลอดภัยของผู้ป่วยบุคลากรและประชาชน โรงพยาบาลทันตกรรมได้ดำเนินการผ่านมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพที่บูรณาการ เรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient) บุคลากร (Personnel) และประชาชน (People) และนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานและการปฏิบัติงานดังนี้

1. การดำเนินการด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) ได้ดำเนินการตามหมวดหมู่ของ SIMPLE ที่มุ่งเน้นความปลอดภัยจากการผ่าตัดป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล การใช้ยาผิด การให้เลือดผิด ความคลาดเคลื่อนจากระบบการดูแลรักษา อาทิเช่น การวินิจฉัยโรค การระบุตัวตนผู้ป่วย การสื่อสาร รวมไปถึงการคลาดเคลื่อนจากผลทางห้องปฏิบัติการ การให้สารน้ำ และการดูแลในภาวะฉุกเฉิน มีการกำหนดในมาตรฐานระบบงานสำคัญในโรงพยาบาลเช่น การบริหารความเสี่ยง ระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ระบบยา ระบบทางห้องปฏิบัติการ และกระบวนการดูแลผู้ป่วย

2. การดำเนินการด้านความปลอดภัยของบุคลากร (Personnel Safety) ได้ดำเนินการตามหมวดหมู่ของ SIMPLE โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญและคำนึงถึงบุคลากรทั้งความปลอดภัยในเรื่องข้อมูล Social Media เรื่องการติดเชื้อจากการทำงาน เรื่องภาวะจิตใจ Psychological Safety รวมถึงโรคและอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ภาวะเสี่ยงจากอุบัติเหตุในการส่งต่อผู้ป่วย ปัญหาเรื่องการฟ้องร้อง ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดในมาตรฐานระบบงานสำคัญในโรงพยาบาลในมาตรฐานทรัพยากรบุคคลที่ต้องดูแลคนในทุกมิติ รวมถึงต้องบริหารความเสี่ยงในเรื่องต่าง ๆ ให้บุคลากรรวมทั้งการเข้าถึงอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพรอบ ๆ โรงพยาบาลทันตกรรม

3. การดำเนินการด้านความปลอดภัยของประชาชน (People Safety) โรงพยาบาลทันตกรรมมีการคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนที่เข้ามาโรงพยาบาล และประชาชนที่อยู่ในสังคม และพื้นที่ที่มีโอกาสไม่ปลอดภัยจากระบบการดำเนินงานของโรงพยาบาล โรงพยาบาลได้ดำเนินการตามหมวดหมู่ของ SIMPLE โดยมุ่งเน้นความปลอดภัยของประชาชนมีการกำหนดให้โรงพยาบาลมีความรับผิดชอบต่อสังคมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อให้ประชาชนมีส่วนร่วมของการใช้ยาอย่างสมเหตุผลของประชาชนส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์อาหารในโรงพยาบาลที่ปลอดภัย มีระบบความปลอดภัยจากอุบัติเหตุจากรถนำส่งผู้ป่วย กำหนดกฎหมายที่โรงพยาบาลควรปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสังคม วางระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลเป็นต้น

ตารางแสดงการดำเนินการด้านความปลอดภัย (3 P Safety) ตามหมวดหมู่ของ SIMPLE

SIMPLE	การดำเนินการ
<b>ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety)</b>	
<p>S: Safety Surgery and Invasive Procedures</p> <p>กระบวนการผ่าตัดที่ปลอดภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดแนวปฏิบัติความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัด (Surgery Safety checklist) เพื่อลดข้อผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ป้องกันได้จากกระบวนการผ่าตัดและส่งเสริมการสื่อสารการทำงานเป็นทีมที่คำนึงถึง Critical safety steps ร่วมกันของทีมสหสาขาวิชาชีพ</li> <li>- มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติความปลอดภัยหลังผ่าตัด (Surgery Site Infection (SSI) Prevention) เพื่อป้องกันและลดอัตราการติดเชื้อที่ตำแหน่งผ่าตัด</li> <li>- มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติความปลอดภัยในการให้ยาระงับความรู้สึกแก่ผู้ป่วย ( Safe Anesthesia) เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการระงับความรู้สึกตามมาตรฐานด้วยเครื่องมือที่เหมาะสม ส่งผลให้ได้รับการผ่าตัดโดยปลอดภัย ลดอัตราเสียชีวิตและภาวะแทรกซ้อน</li> <li>- มีการกำหนดความปลอดภัยด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ตามมาตรฐานการปราศจากเชื้อในโรงพยาบาล CSSD</li> </ul>
<p>I: Infection Prevention and Control</p> <p>การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อปลอดภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดกิจกรรมการปฏิบัติเพื่อลดจำนวนเชื้อจุลชีพที่อยู่บนมือโดยการล้างมือด้วยแอลกอฮอล์ สบู่หรือสบู่ผสมน้ำยาฆ่าเชื้อ (Hand Hygiene) เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักให้บุคลากรทำความสะอาดมืออย่างถูกต้องและเป็นนิสัยเมื่อทำการตรวจหรือรักษาพยาบาลผู้ป่วย ลดการแพร่กระจายเชื้อ ลดโอกาสที่บุคลากรจะติดเชื้อจากผู้ป่วยและลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล</li> </ul>

SIMPLE	การดำเนินการ
	<p>- มีมาตรการป้องกันหรือยับยั้งการแพร่กระจายเชื้อก่อโรคในโรงพยาบาล (Isolation Precautions) โดยการซักประวัติ และคัดกรองผู้ป่วยก่อนทำการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติในการ ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโดยการแยกผู้ป่วย (Isolation Precautions) เผยแพร่สื่อสารให้บุคลากรทุกระดับรับทราบกำหนดแนวทางปฏิบัติในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อจากการไอจามในโรงพยาบาล มีการส่งเสริม ป้องกันและให้ความรู้ โดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และแจกหน้ากากอนามัยให้ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ</p>
<p>M: Medication and Blood Safety การใช้ยาและการให้เลือดที่ปลอดภัย</p>	<p>- มีการกำหนด มาตรฐานด้านความปลอดภัยของระบบยา (Safe From Adverse Drug Events :ADE) ได้แก่ การใช้ยาที่มีความเสี่ยงสูง (Safe From High Alert Drug) การป้องกันการแพ้ยาซ้ำและแพ้ยากลุ่มเดียวกัน (Safe From Preventable Adverse Drug Reactions :ADR) ปฏิกิริยาระหว่างยากับยา (Safe From Fatal Drug Interaction) ความคลาดเคลื่อนทางยา (Safe From Medication Error) กระบวนการใช้ยาของโรงพยาบาล (Safe From Using Medication) กระบวนการประสานรายการยา (Safe From Medication Reconciliation) การใช้ยาอย่างสมเหตุ (Rational Drug Use :RDU)</p> <p>- มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติความปลอดภัยการให้เลือด (Blood Transfusion Safety) เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มความปลอดภัยในการรักษาผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับโลหิต</p>

SIMPLE	การดำเนินการ
<p>P: Patient Care Processes กระบวนการดูแลผู้ป่วยปลอดภัย</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดมาตรฐานการบ่งชี้ตัวผู้ป่วย (Patient Identification) โดยกำหนดให้มีการซักถามข้อมูล ดังนี้ ชื่อ นามสกุล อายุ วันเดือนปีเกิด เลขที่โรงพยาบาล (DN) และมีการกำหนดให้มีการแสดงชื่อนามสกุล อายุ วันเดือนปีเกิด เลขที่โรงพยาบาล (DN) ที่หน้า Profile การรักษาผู้ป่วย</li> <li>- มีการกำหนดกรอบการสนทนาและการสื่อสารโดยใช้ ISBAR(Identify-Situation-Background-Awareness-Recommendation) กำหนดรูปแบบการสื่อสาร การสื่อสารขณะส่งมอบข้อมูลการดูแลผู้ป่วย (Communication during Patient Care Hand Over) การสื่อสารระหว่างบุคลากรห้องปฏิบัติการทาง การแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผิดชอบ ผู้ดูแลรักษาผู้ป่วย รวมทั้งการใช้คำย่อ อักษรย่อหรือ ลักษณะ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการแลกเปลี่ยน ข้อมูลสำคัญในระหว่าง ขณะการดูแลผู้ป่วย</li> <li>- มีการกำหนดมาตรฐานการวินิจฉัยถูกต้อง (Reduction of Diagnosis Error) เพื่อลดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยโรค</li> <li>- มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการลื่นตก หกล้ม (Preventing Patient Falls) ควบคู่กับการปรับ ความเหมาะสมด้านอาคารสถานที่ ความปลอดภัยของ เส้นทางนำส่งผู้ป่วย เช่น การปรับปรุงทางลาด กรณีเวร เปลเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วยผู้สูงอายุ และความต้องการพิเศษ</li> <li>- มีการกำหนดแนวทางการจัดการความปวดอย่าง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ (Pain Management) ในกลุ่มผู้ป่วยสำคัญ เช่น ผู้ป่วยบำบัดฉุกเฉิน มะเร็งช่อง ปาก ผู้ป่วยปวดประสาทใบหน้า (Trigeminal Neuralgia) ผู้ป่วยสูงอายุและความต้องการพิเศษ เป็นต้น</li> </ul>

SIMPLE	การดำเนินการ
	<p>- มีการพัฒนาแนวทางปฏิบัติเพื่อการส่งต่อผู้ป่วยภาวะวิกฤตระหว่างสถานพยาบาลและภายในโรงพยาบาล</p> <p>ปลอดภัย (Refer and Transfer Safety) ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อม ในการช่วยเหลือผู้ป่วยวิกฤต ทั้งในรูปแบบ Basic CPR และ Advance CPR</li> <li>2. กำหนดเส้นทางการนำส่งผู้ป่วยวิกฤต 3 เส้นทางดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 หน้าคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก</li> <li>2.2 หน้าโรงพยาบาลทันตกรรม</li> <li>2.3 จากคลินิกเด็กไปแผนกฉุกเฉินโรงพยาบาลศรีนครินทร์</li> </ol> </li> <li>3. มีเจ้าหน้าที่เวรเปลนำส่งผู้ป่วยภายในโรงพยาบาล</li> </ol>
<p>L: Line, Tube and Catheter, Device and Laboratory การดูแลสาย และสิ่งส่งตรวจที่ปลอดภัย</p>	<p>- มีการกำหนดความปลอดภัยจากการใช้ Catheter, Tubing Connection, and Infusion Pump</p> <p>- มีการกำหนดมาตรฐานการส่งสิ่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Right and Accurate Laboratory Result)</p>
<p>E: Emergency Response การตอบสนองภาวะฉุกเฉินที่พร้อมและปลอดภัย</p>	<p>- มีมาตรฐานการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินของผู้ป่วยในโรงพยาบาลทันตกรรม Emergency Report Safety ปี 2568 มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติการประเมินผู้ป่วยฉุกเฉิน (Early Detection) มีการทบทวนและกำหนดรายการยาฉุกเฉินในโรงพยาบาล (Medical Emergency) โดยมีการจัดเตรียมกล่องยาฉุกเฉิน (Emergency Drug Box) และกล่องยาช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR Drug Box) ซ้อมการรับสถานการณ์ฉุกเฉินจัดทำ Flow Emergency</p>

SIMPLE	การดำเนินการ
<b>ด้านความปลอดภัยของบุคลากร (Personnel Safety)</b>	
S: Social media (Communication), Security and Privacy of Information ข้อมูลและการสื่อสารที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การกำหนดความปลอดภัยในเรื่องข้อมูล social media ในองค์กร</li> </ul>
I: Infection and Exposure การป้องกันบุคลากรการติดเชื้อที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแนวทางการปฏิบัติและข้อกำหนดการป้องกันการติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน เช่น การสวมชุดและอุปกรณ์ป้องกันขณะทำหัตถการ แนวทางปฏิบัติการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล แนวทางการปฏิบัติการ แนวทางปฏิบัติป้องกันเข็มทิ่มตำและสารคัดหลั่งกระเด็นเข้าตา ควบคู่กับการส่งเสริมชุด และอุปกรณ์ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ</li> <li>- มีการกำหนดมาตรฐานระบบการส่งต่อรักษาระหว่างโรงพยาบาล</li> <li>- มีระบบระบายอากาศในคลินิกที่มีมาตรฐาน</li> <li>- มีการประเมินความพร้อมก่อนการเข้าปฏิบัติงาน (Return to work) โดยหน่วยทรัพยากรบุคคลจะมีการส่งตัวบุคลากรไปประเมินความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน (Return to work) ที่คลินิกความเป็นเลิศอาชีวเวชศาสตร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์</li> <li>- มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานระบบป้องกันความเสี่ยงโรคและอันตรายจากการทำงานด้วยโครงการสำรวจโปรแกรมสุขภาพบุคลากร (Medical Surveillance) โดยศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล นักอาชีวอนามัย และนายแพทย์จากคลินิกอาชีวเวชศาสตร์โรงพยาบาลศรีนครินทร์</li> <li>- มีกำหนดแนวทางปฏิบัติในการประเมินความเหมาะสมในการปฏิบัติงานรายบุคคล (Fit for work) โดยศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล นักอาชีวอนามัยและนายแพทย์จากคลินิกความเป็นเลิศอาชีวเวชศาสตร์โรงพยาบาลศรีนครินทร์</li> </ul>

SIMPLE	การดำเนินการ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบรายงานความเสี่ยงและอุบัติการณ์ NRLS เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
M: Mental Health and Mediation การดูแลด้านจิตใจของบุคลากรที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปี 2568 มีนักจิตวิทยาในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาสำหรับบุคลากรที่มีภาวะทางจิต (Psychological Safety)</li> </ul>
P: Processes of work กระบวนการทำงานของบุคลากรที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยในทุกมิติ</li> <li>- มีการสำรวจความเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กร (Internal Survey) โดยทีมนำคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม สรุปผลและรายงานความเสี่ยงต่อทีมผู้บริหารและดำเนินการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม</li> </ul>
L: Lane (Ambulance), LEGAL Regulation (Medical Legal) การใช้รถพยาบาลฉุกเฉินที่ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ การส่งต่อบุคลากรเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินและนำส่งด้วยการใช้รถพยาบาลฉุกเฉินที่ปลอดภัย ดังนี้</li> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประชาสัมพันธ์การติดต่อแผนกฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีนครินทร์ หมายเลข (63191) เพื่อนำส่งบุคลากร</li> <li>2. การกำหนดเส้นทางนำส่งบุคลากร</li> <li>3. การตีเส้นสีแดงสำหรับแสดงเส้นทางนำส่งผู้ป่วยมาที่รถพยาบาลฉุกเฉินเพื่อเพิ่มความรวดเร็วป้องกันสิ่งกีดขวางและประสิทธิภาพในการนำส่ง</li> </ol> </ul>
E: Environment and working conditions สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับบุคลากร เช่น องค์กรปลอดบุหรี่ มีระบบกล้องวงจรปิด มีการจัดห้องพักสำหรับบุคลากร</li> </ul>

SIMPLE	การดำเนินการ
<b>ด้านความปลอดภัยของประชาชน (People Safety)</b>	
S: Social Responsivity and Security of Information รับผิดชอบต่อสังคมและความปลอดภัยของข้อมูลประชาชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โรงพยาบาลที่มีการขยายขอบเขตความปลอดภัยไปสู่ประชาชนในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มารับบริการ ญาติหรือประชาชนในชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากระบบสุขภาพ การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพ และสุขภาพที่ดี (Health Literacy) เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนความปลอดภัยในระดับประชาชน</li> </ul>
I: Infection and Information การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแนวทางปฏิบัติการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาล มีจุดบริการแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือเพื่อลดการปนเปื้อนเชื้อโรค</li> <li>- โรงพยาบาลที่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ในการผลิตสื่อและข้อมูลสำหรับประชาชน โดยที่สื่อและข้อมูลจะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ปลอดภัยและเหมาะสมก่อนนำไปเผยแพร่สำหรับประชาชน</li> </ul>
M: Mental Health and Mediation Safety ให้ความสำคัญกับเรื่อง Psychosocial Safety และการใช้ยาอย่างปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมสำหรับประชาชน</li> </ul>
P: Promotion of Health กับ Product Safety ชวนสร้างเสริมสุขภาพทั้งในและนอกองค์กร ให้ความสำคัญกับการใช้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในสถานพยาบาลอย่างปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โรงพยาบาลทันตกรรมมีการส่งเสริมให้ประชาชนใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลช่องปากที่เหมาะสม และมีทันตแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์และบุคลากรที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำ</li> <li>- มีการกำหนดและการกำกับ ติดตามมาตรฐานการจัดเตรียมอาหารที่โรงอาหารคณะทันตแพทยศาสตร์ เช่น ป้ายแสดงข้อมูลโภชนาการ การควบคุมอาหารเค็มหรือหวานจัด เป็นต้น</li> </ul>

SIMPLE	การดำเนินการ
L: Lane and Law ให้ความสำคัญกับอุบัติเหตุบนท้องถนนจราจร Refer และ กฎหมายต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลควรปฏิบัติเพื่อรับมือกับอุบัติเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โรงพยาบาลทันตกรรมให้ความสำคัญในการป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนนจราจร Refer โดยมีการมีไฟแดงก่อนถึงหน้าโรงพยาบาลส่งผลให้มีการควบคุมการจราจรและมีการกำหนดทางเข้าออกของรถฉุกเฉิน Refer มีการใช้เสียงสัญญาณทุกครั้งเพื่อขอเส้นทางเข้ารับส่งต่อผู้ป่วย</li> <li>- โรงพยาบาลทันตกรรมมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น กฎหมายวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วย นโยบายสุขภาพ กฎหมายป้องกันความปลอดภัยสำหรับบุคลากรและผู้รับบริการ เช่น ม.41 ม.18 เป็นต้น</li> </ul>
E: Emergency, Environment and Empower วางระบบรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล และการรักษาสิ่งแวดล้อมของสังคมให้ปลอดภัยจากระบบของโรงพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการอบรมและซ้อมการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์กรณีนำส่งผู้ป่วยบุคลากรประชาชน</li> <li>- มีการอบรมและซ้อมอัคคีภัย</li> <li>- มีมาตรการการกำจัดขยะที่เหมาะสมและปลอดภัย</li> <li>- มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>- มีระบบระบายอากาศที่มีมาตรฐาน</li> <li>- มีการจัดสิ่งแวดล้อมสำหรับอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย เช่น ตู้กดน้ำดื่ม ที่จอดรถ รวบรวมได้สำหรับผู้สูงอายุ ป้ายบอกทาง เป็นต้น</li> </ul>

การจัดทำคู่มือเล่มนี้ มีหลักและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) ในการบริหารจัดการผู้ป่วยในระบบเข้าคิวรอการรักษาสำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2 คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วย การจ่ายผู้ป่วย และการรับคืนผู้ป่วยในระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลทันตกรรม เนื่องจากผู้ช่วยทันตแพทย์มีความเข้าใจ และสามารถอ่านทะเบียนประวัติผู้ป่วยร่วมกับทันตแพทย์ได้ และสามารถช่วยเหลือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้จึงทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการดูแลควบคุม ประสานงาน และตรวจสอบทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการการรักษาอย่างต่อเนื่อง บริหารจัดการกับผู้ป่วยให้เพียงพอต่อการฝึกปฏิบัติงานคลินิกของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ในการลงปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 ในการใช้ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) มีส่วน

ช่วยผลักดันให้การบริหารจัดการผู้ป่วย สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ที่ลงปฏิบัติงานคลินิกเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ได้รับผู้ป่วยที่ตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

### 3.1 หลักและแนวทางการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

#### 3.1.1 การลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วย

- 1) การเตรียมอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)
- 2) การเตรียมตัวบุคลากรเพื่อช่วยข้างเก้าอี้ทันตแพทย์ในการตรวจวินิจฉัย
- 3) การเตรียมเก้าอี้ทำฟัน
- 4) การเตรียมเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์
- 5) การเตรียมผู้ป่วย
- 6) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบทะเบียนผู้ป่วย (เข้าคิว)

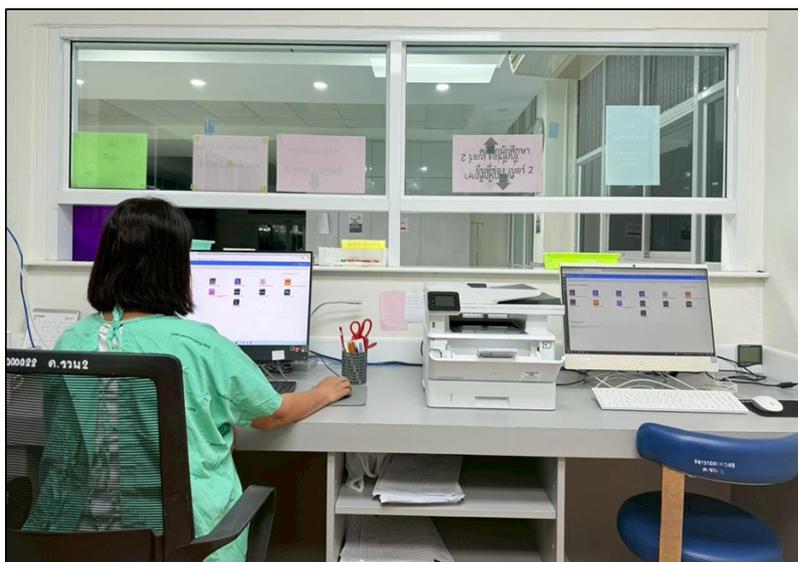
#### 3.1.2 งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

#### 3.1.3 การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

**3.1.1 การลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วย** เป็นขบวนการรับผู้ป่วยเข้าระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### 1) การเตรียมอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)

(1) เปิดหน้าต่าง (Windows) ของเว็บ DHIS เปิดเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อพิมพ์เอกสารใบรายการคิวให้ผู้ป่วย ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลทันตกรรม (DHIS)

## 2) เตรียมตัวบุคลากร เพื่อช่วยข้างเก้าอี้ทันตแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยดังนี้

(1) การล้างมือ เพื่อลดจำนวนเชื้อโรคที่อยู่บนมือ ลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อไปสู่ผู้ป่วย ลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อระหว่างผู้ป่วย และลดในการนำเชื้อโรคสู่ตนเอง ควรล้างมือให้สะอาดก่อนสวมถุงมือ และหลังจากถอดถุงมือหรือล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจลที่มีความเข้มข้น 60-80% ในกรณีที่มีการรักษาต่อเนื่องและมือไม่สกปรก หากไม่สวมถุงมือควรล้างมือทุกครั้ง หลังจากสัมผัสกับพื้นผิวที่ปนเปื้อน ไม้ไผ่ เล็บยาว และไม่สวมเล็บปลอมซึ่งเป็นแหล่งเก็บกักเชื้อโรค ก้อนน้ำที่ใช้ล้างมือไม่ปะปนกับก้อนที่ใช้ล้างเครื่องมือ และเป็นก้อนที่สามารถเปิดปิดโดยไม้ ต้องใช้มือสัมผัสซึ่งมีขั้นตอนการล้างมือให้สะอาดโดยมีแนวทางปฏิบัติ 7 ขั้นตอน ดังภาพที่ 6

1. ใช้ฝ่ามือถูกัน
2. ใช้ฝ่ามือถูหลังมือ และนิ้วถูขอกนิ้ว
3. ใช้ฝ่ามือถูฝ่ามือ และนิ้วถูขอกนิ้ว
4. ใช้หลังมือถูฝ่ามือ
5. ถูนิ้วหัวแม่มือโดยรอบด้วยฝ่ามือ
6. ใช้ปลายนิ้วถูขางฝ่ามือ
7. ถูรอบข้อมือ

การล้างมือตาม 7 ขั้นตอนการตรวจสอบการล้างมือว่าสะอาดหรือไม่ให้สังเกตด้วยตัวเอง เช่น ไม่รู้สึกสกปรกและมีคราบอับ และการที่สบู่ถูกฟอกให้ทั่วทุกส่วนของมือตาม 7 ขั้นตอน นอกจากนี้ ยังวัดจากเวลาที่ใช้ในการล้างมือ ซึ่งควรใช้เวลาประมาณ 20-30 วินาที การล้างมือที่ถูกวิธีจะช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อโรค ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงแนวทางการล้างมือ 7 ขั้นตอน

(2) การใช้อุปกรณ์ป้องกันร่างกาย เพื่อป้องกันการติดเชื้อระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้การรักษาต้องสวมชุดป้องกันร่างกายอย่างเคร่งครัด การใช้อุปกรณ์ป้องกันร่างกาย มีแนวทางปฏิบัติตามลำดับดังนี้

1. หมวก การใส่หมวกคลุมผมก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการติดเชื้อและป้องกันสิ่งแปลกปลอมบนเส้นผมหรือฝุ่นละอองที่ติดมากับเส้นผมขณะปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสวมให้ถูกวิธีและเก็บผมเข้าใต้หมวกให้เรียบร้อย ซึ่งหมวกต้องปิดหู ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 การใส่หมวกที่ถูกต้อง

2. การใส่แมสก์ (Mask) ควรสวมแมสก์ผ้ากระดาษ เมื่อให้การรักษาที่ทำให้เกิดละออง (Droplets) หรือละอองฝอย (Aerosols) หรือให้การรักษาผู้ป่วยที่มีโรคติดต่อทางละอองหรือทางอากาศ (Airborne) แมสก์ที่ใช้อย่างน้อยควรมีประสิทธิภาพในการกรอง 95% สำหรับอนุภาคขนาด 0.3 ไมครอน ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 การใส่แมสก์ (Mask) ที่ถูกต้อง

3. แว่นป้องกัน (Protective eye wear) หรือแผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) ควรสวมร่วมกับแมสก์ทุกครั้งที่เกิดละออง หรือละอองฝอยในระหว่างการรักษา แว่นป้องกัน ควรมีขอบทางด้านข้างและ

ด้านบน และสวมทับบนแว่นสายตาได้ ควรล้างทำความสะอาด และฆ่าเชื้อภายหลังให้การรักษาผู้ป่วยแต่ละราย หรือเมื่อเห็นว่าสกปรก ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 การใส่แผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) ที่ถูกต้อง

4. เสื้อกาวน์ ควรสวมทับเสื้อผ้าที่สวมอยู่ มีแขนยาว ปลายแขนรัทบริเวณข้อมือ คอปิด หลีกเลียงการมีเข็มขัดหรือกระเป๋าสตางค์เป็นที่ยึดเก็บสิ่งสกปรก เพื่อการป้องกันที่สมบูรณ์ เมื่อสวมถุงมือควรจัดให้ขอบถุงมือคลุมปลายแขนเสื้อกาวน์ ไม่ควรสวมออกนอกบริเวณที่ให้การรักษาคควรเปลี่ยนอย่างน้อยวันละครั้ง หรือเมื่อเห็นว่าสกปรก ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงแต่งกายที่ถูกต้อง

5. ถุงมือใช้ครั้งเดียวทิ้ง และการทิ้งให้ทิ้งลงถังขยะติดเชื้อ ห้ามนำกลับมาใช้อีก และถุงมือที่ใช้ในงานศัลยกรรมควรใช้ชนิดปลอดเชื้อและมีความหนา สำหรับงานถอนฟันง่าย ๆ อาจพิจารณาใช้ถุงมือตรวจ (Examination gloves) ได้เมื่อสวมถุงมือแล้ว ระหว่างการรักษาต้องไม่สัมผัสพื้นผิวที่ปนเปื้อน ซึ่งอยู่นอก Clinical Operation Field หากจำเป็นต้องสัมผัส หลังการสัมผัส ต้องเปลี่ยนถุงมือคู่มือทุกครั้ง ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 การสวมถุงมือที่ถูกต้อง

**3) จัดเตรียมเก้าอี้ทำฟันสำหรับการตรวจวินิจฉัย และการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟันแนวทางปฏิบัติดังนี้**

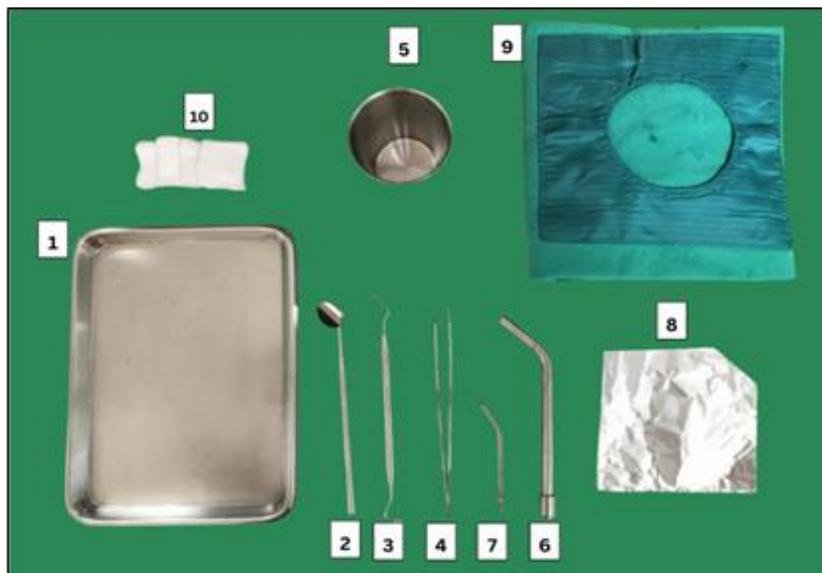
- (1) เช็ดคอมไฟส่องปาก ด้วยผ้าแห้ง (ห้ามใช้ผ้าเปียกเช็ดบริเวณคอมไฟส่องปาก)
- (2) ผ้าชุบน้ำสบู่แล้วบิดหมาดๆ เช็ดที่เก้าอี้ทำฟัน ให้ครบทุกส่วน
- (3) ใช้ผ้าแห้งอีก 1 ผืน เช็ดซ้ำ ให้แห้งตรงบริเวณเก้าอี้ทำฟัน
- (4) ชัดอ่างบัวหน้า และอ่างล้างมือ ใส่กรองเครื่องดูดน้ำลาย
- (5) ตรวจสอบการทำงานของเก้าอี้ทำฟัน ให้สามารถปรับขึ้น-ลง และเอนได้ตามตำแหน่งที่ทันตแพทย์ทำงานได้สะดวก
- (6) ตรวจสอบการทำงานของ High power suction (ที่ดูดน้ำลายชนิดความแรงสูง) ให้สามารถบริเวณทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟันทำฟัน

4) จัดการเตรียมเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สำหรับให้ทันตแพทย์เฉพาะทางตรวจวินิจฉัย พื้นฐาน  
ทุกครั้ง เช่น การเตรียมชุดตรวจ มีอุปกรณ์ดังนี้ ดังภาพที่ 13

1. ถาดสแตนเลสใบเล็ก
2. Mouth mirror กระจกตรวจภายในช่องปาก
3. Explorer อุปกรณ์ใช้เขี่ยหารอยผุของฟัน
4. Cotton plier อุปกรณ์ที่ใช้คีบสำลี และผ้าก๊อซ
5. แก้วบ้วนน้ำ
6. ท่อดูดน้ำลาย
7. หัว Triple syringes อุปกรณ์ฉีดลมนัดน้ำ
8. แผ่นอลูมิเนียมฟอยล์ สำหรับจับโคมไฟ
9. ผ้าคลุมหน้าอกผู้ป่วย
10. สำลี ผ้าก๊อซ



ภาพที่ 13 แสดงชุดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์การตรวจวินิจฉัยพื้นฐาน

#### 5) การเตรียมผู้ป่วยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- (1) เชิญผู้ป่วยนั่งที่เก้าอี้ทำฟัน ดังภาพที่ 14
- (2) จัดทำนั่งหรือนอนของผู้ป่วยตามสรีระของผู้ป่วยก่อนพบทันตแพทย์
- (3) ให้ผู้ป่วยอมก๊อซน้ำยาลดเชื้อโรคในช่องปากแบบตาติน/คลอร์เฮกซิดีนก่อนการตรวจวินิจฉัย 30 วินาที
- (4) คลี่ผ้าคลุมหน้าอกให้กับผู้ป่วย
- (5) ทำการปรับเก้าอี้ทำฟันและเชิญทันตแพทย์ทำการตรวจวินิจฉัย



ภาพที่ 14 แสดงผู้ป่วยนั่งที่เก้าอี้ทำฟัน

6) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบทะเบียนผู้ป่วย (เข้าคิว) หลังจากผู้ป่วยได้รับการตรวจวินิจฉัย จากคลินิกผู้ป่วยนอก และคลินิกตรวจวินิจฉัยช่องปาก และถูกส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันตกรรมรวม 2 ถ้าเป็นงานเฉพาะทาง เช่น งานรักษาคอลงรากฟัน งานซูดหินน้ำลาย งานฟันปลอม ต้องผ่านการตรวจวินิจฉัยคัดแยกประเภทงานโดยอาจารย์เฉพาะทาง ก่อนนำผู้ป่วยเข้าคิวในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วย มีขั้นตอน ดังนี้

- (1) การรับผู้ป่วยที่ส่งมาจากห้องตรวจวินิจฉัยช่องปาก และคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก
- (2) การรับดำเนินการผู้ป่วยที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันตกรรมรวม 2
- (3) การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย
- (4) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)
- (5) ให้คำแนะนำผู้ป่วยในการรอคิวรับการรักษา
- (6) ออกใบคิวที่มีข้อมูลผู้ป่วย

## (1) การรับผู้ป่วยที่ส่งมาจากห้องตรวจวินิจฉัยช่องปากและคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก

1. ผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจวินิจฉัยจากห้องตรวจวินิจฉัย และคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก  
เบื้องต้น ยื่นใบนำทางที่เคาน์เตอร์ทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่ 15

ใบนำทาง

 คณะทันตแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์  
Faculty of Dentistry  
Chulalongkornrajavidyalaya University

DN : 6506302 (ผู้ป่วยเก่า)

ชื่อ - สกุล :

วันเกิด : 25/03/2547

อายุ : 21 ปี เบอร์โทร :

ขอรับบริการ : ตรวจสุขภาพช่องปาก

วันที่รับบริการ : วัน พุธ ที่ 20 ส.ค 2568

แผนก : ภาควิชาทันตกรรมบูรณะ

สิทธิ : UCS หลักประกันสุขภาพ

สิทธิย่อย :

โครงการ :

โรงพยาบาล : รพ.ศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ใบส่งตัว : ไม่มีใบส่งตัว

Complaint :



6506302

จุดรับบริการ

เวชระเบียน ชั้น1

คลินิกทันตกรรมจัดฟัน

คลินิกทันตวิรังสี

คลินิกทันตกรรมบูรณะ

คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก

คลินิกศัลยกรรมปริทันต์

คลินิก OPD

คลินิกศัลยกรรมศาสตร์ช่องปากและกระดูก ขากรรไกร

คลินิกบำบัดความเจ็บปวดบนใบหน้า

คลินิกพิเศษ ในเวลา

คลินิกพิเศษ นอกเวลา

คลินิกบัณฑิตศึกษา สาขาทันตกรรมประดิษฐ์

คลินิกทันตกรรมรวม 1 (MC 3) **รังสีเอกซ์ (Prox)**

คลินิกทันตกรรมรวม 2 (MC 4) **สุขศึกษา (Dysc)**

คลินิกทันตกรรมผู้สูงอายุ

คลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก

คลินิกวินิจฉัย

หอพยาบาล

การเงิน

สิ่งมสภเคราะห์

อื่นๆ \_\_\_\_\_

รบกวนตอบแบบสอบถามเพื่อพัฒนาการให้บริการ



พร้อมคัดกรองคัดกรอง Covid 19

ผู้บันทึก นางบุญญาพร ทองดี 2025-08-20 15:56:17

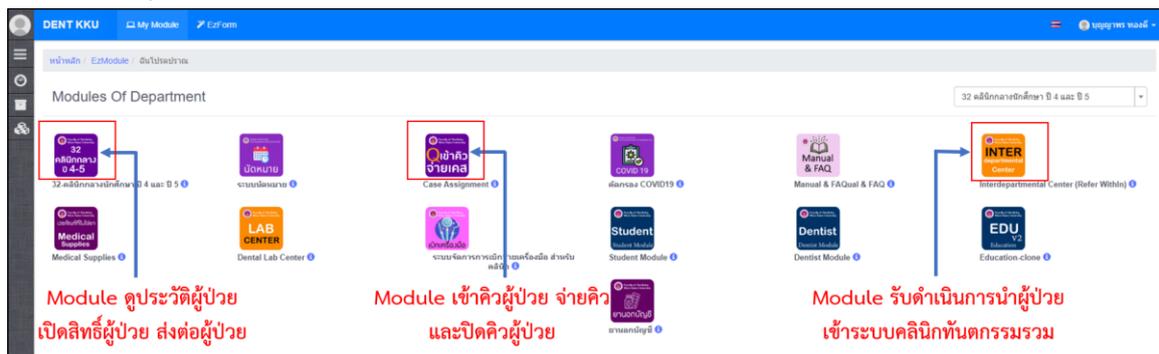
ภาพที่ 15 แสดงใบนำทางผู้ป่วยที่มีรับการรักษาศัลยกรรมทันตกรรมรวม 2

ที่มา: ระบบ DHIS โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ป่วย เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ป่วย หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) วันเดือนปีเกิด/หมายเลขโทรศัพท์ ตามหลักมาตรฐานแนวทางการยืนยันตัวตนผู้ป่วย (Patient Identification) โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ได้รับการรับรองด้านคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

## (2) การรับดำเนินการผู้ป่วยที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันตกรรมรวม 2

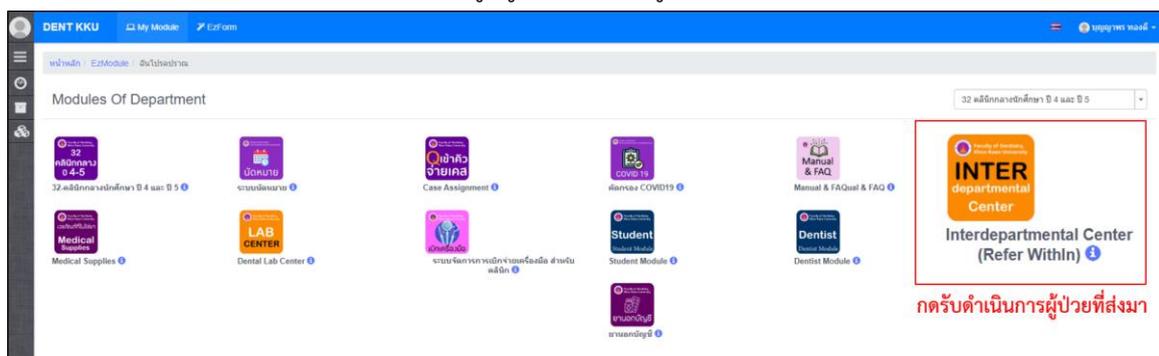
ตัวอย่าง โมดูลคลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 1. เข้าระบบ DHIS ในแถบโมดูลศูนย์การส่งต่อผู้ป่วย (Interdepartmental center) ดังภาพที่ 17



ภาพที่ 17 ภาพแสดงเข้าระบบ DHIS ในแถบโมดูลศูนย์การส่งต่อผู้ป่วย (Interdepartmental center)

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) กดค้นหา (Search) ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 18

ภาพที่ 18 ภาพใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) กดค้นหา (Search)

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

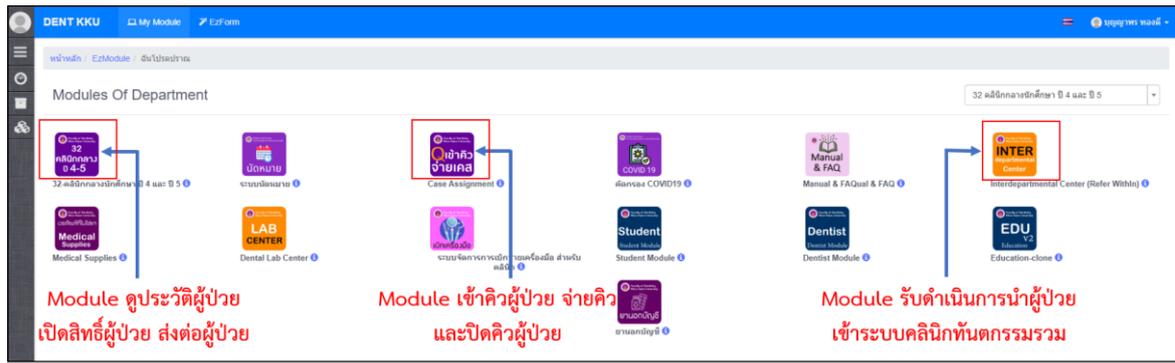
3. กดรับดำเนินการเข้าแผนก (Submit) ดังแสดงตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 19

ภาพที่ 19 ภาพแสดงกดรับดำเนินการเข้าแผนก (Submit)

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(3) การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย ตรวจสอบประวัติการตรวจวินิจฉัยของผู้ป่วยในระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) ที่โมดูล 32 คลินิกกลาง ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 เพื่อดูประวัติการรักษา ประวัติการคัดกรองผู้ป่วย ประวัติโรคประจำตัวที่ควรระวัง และโรคทางทันตกรรมที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันตกรรมรวม 2 โดยมีขั้นตอนดังนี้

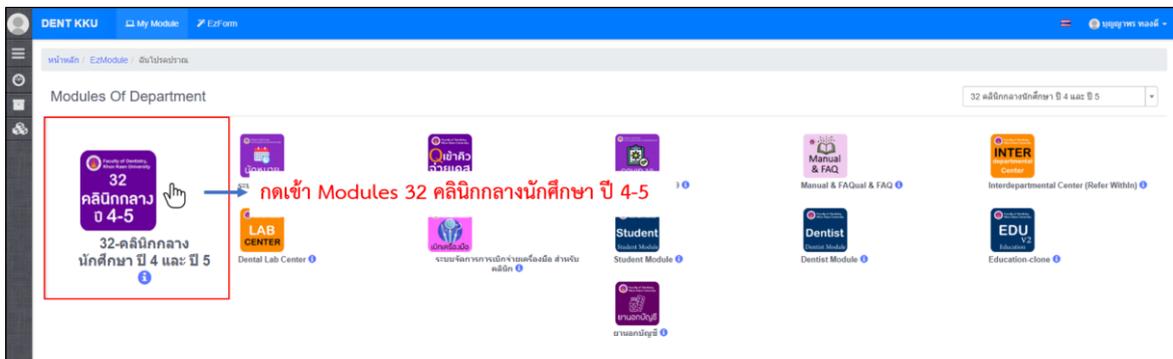
ตัวอย่าง โมดูลคลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. เปิดโมดูล 32 คลินิกกลาง ปี 4 และ ปี 5 ดังภาพที่ 20



ภาพที่ 20 ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

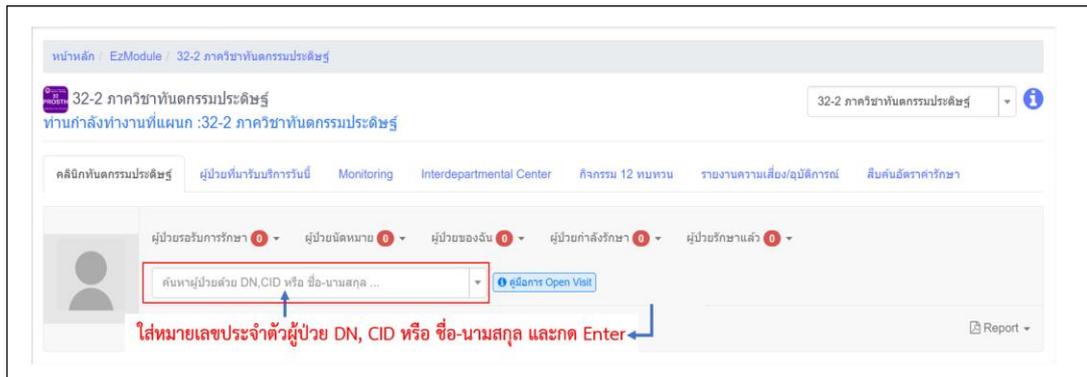
2. กดเลือกภาควิชาที่จะเข้าดูประวัติการรักษาของผู้ป่วย ดังภาพที่ 21



ภาพที่ 21 ภาพแสดงการเข้าดูประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 1

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

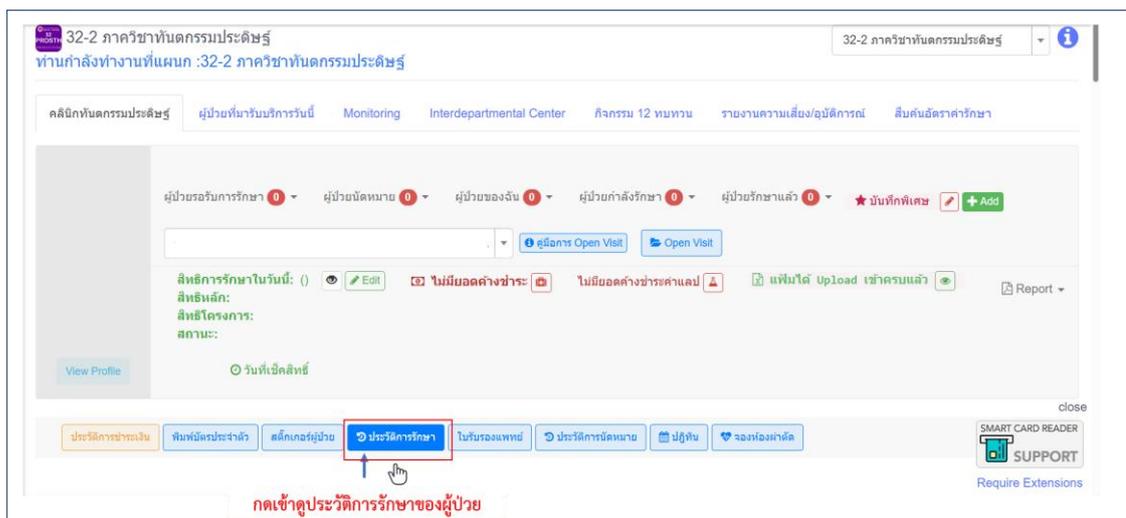
### 3. ใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม (DN) ผู้ป่วย และกดปุ่ม Enter ดังภาพที่ 22



ภาพที่ 22 ภาพแสดงการเข้าสู่ประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 2

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 4. กดเลือกแถบประวัติการรักษา ก็จะพบประวัติผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจเบื้องต้นจากคลินิกผู้ป่วยนอก และคลินิกตรวจวินิจฉัย ดังภาพที่ 23



ภาพที่ 23 ภาพแสดงการเข้าสู่ประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 3

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5. การเปิดฟิล์มเอ็กซเรย์เพื่อประกอบการตรวจวินิจฉัยกับอาจารย์ทันตแพทย์เฉพาะทาง ตามประเภทโรคทางทันตกรรมที่ส่งขึ้นมารับคิว เช่น งานรักษาลองรากฟัน งานปริทันตวิทยา งานฟันปลอม สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์แต่ในละชั้นปี ซึ่งจะประกอบไปด้วย ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ในส่วนงานรักษาลองรากฟัน งานฟันปลอมแบบติดแน่น ต้องเปิดระบบอ่านฟิล์มประกอบการวินิจฉัย โดยเข้าไปในระบบอ่านฟิล์ม (INFINITT PACS KKU) โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 กดที่สัญลักษณ์โปรแกรม INFINITT KKU หน้าจอหลัก (Desktop) แล้วเข้าสู่หน้าจอ Log in ดังภาพที่ 24



ภาพที่ 24 การแสดงกดที่สัญลักษณ์โปรแกรม INFINITT หน้าจอหลัก (Desktop)  
ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5.2 กรอก Username ตามด้วย Password แล้วกด Enter จะเข้าสู่หน้าจอ Work list ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 25



ภาพที่ 25 การแสดงการกรอก Username ตามด้วย Password แล้วกด Enter จะเข้าสู่หน้าจอ Work list  
ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

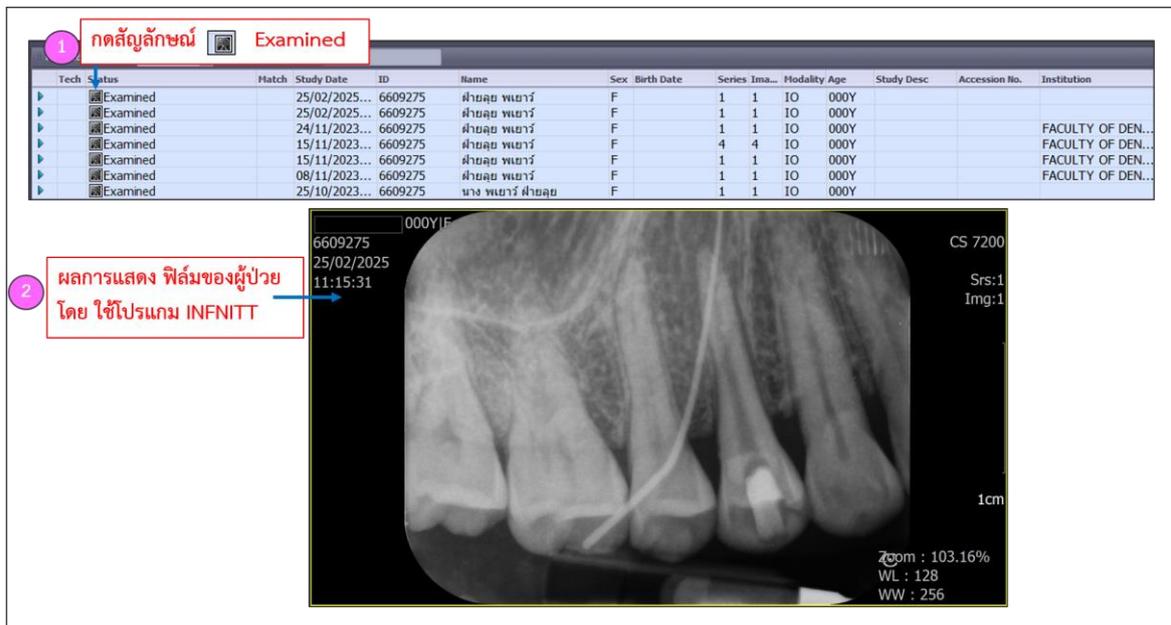
5.3 เลือกคนไข้จากแถบ Search filter แล้วพิมพ์หมายเลขโรงพยาบาลของผู้ป่วย (DN) ในช่อง Patient ID และกด Enter เพื่อค้นหา ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 26



ภาพที่ 26 การแสดงเลือกคนไข้จากแถบ Search filter แล้วพิมพ์หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) ในช่อง Patient ID และกด Enter

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5.4 กดที่สัญลักษณ์  Examined ด้านหน้ารายชื่อคนไข้ (Tech note) เพื่อดูฟิล์ม X-ray ที่ต้องการ ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 27

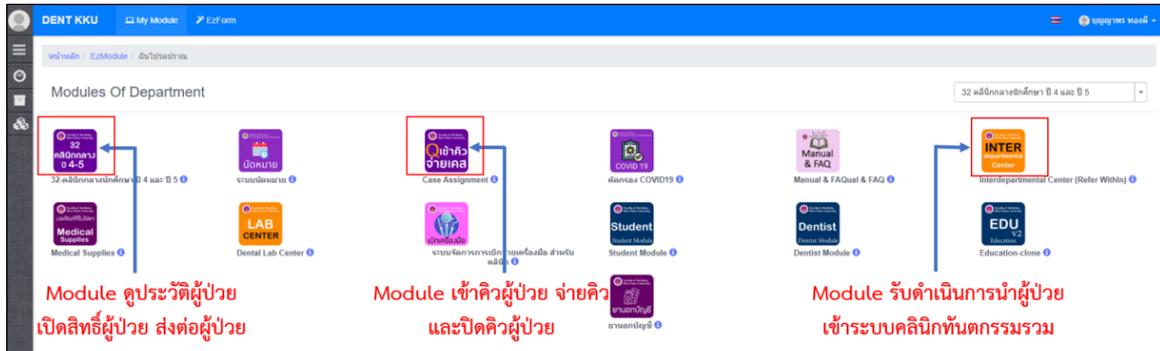


ภาพที่ 27 การแสดงตัวอย่างฟิล์ม X-ray ประกอบการวินิจฉัย

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(4) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) นำข้อมูลผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจวินิจฉัย โดยอาจารย์ทันตแพทย์เฉพาะทาง เข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (เข้าคิว) มีขั้นตอนดังนี้

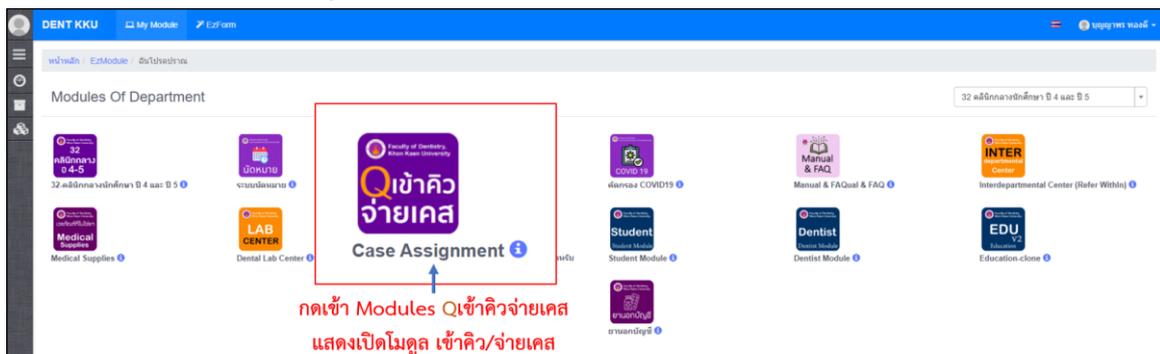
ตัวอย่าง โมดูลคลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### 1. เปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส ดังภาพที่ 28



ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. กดเพิ่มผู้ป่วยเข้าคิวใหม่ เพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) ตรวจสอบ ชื่อ-สกุลผู้ป่วย ให้ถูกต้องก่อนเพิ่มชื่อผู้ป่วยเข้าระบบ ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 29

The screenshot shows the 'Case Assignment' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Monitoring' selected. Below it, a blue banner displays 'การจ่ายเคสนักศึกษาสำหรับแผนก คลินิกกลางนักศึกษา ปี 4 และ ปี 5' and 'จำนวนคิวปัจจุบัน 2633 คิว'. A red circle with the number '1' points to the 'กดปุ่มเพิ่มผู้ป่วยเข้าคิว' button. Below the banner, a red circle with the number '2' points to the 'เพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) ตรวจสอบ ชื่อ-สกุลผู้ป่วยให้ถูกต้องก่อนเพิ่มชื่อผู้ป่วยเข้าระบบ' instruction. A red box highlights the 'DN' field with a dropdown menu and a '+' button.

ภาพที่ 29 ภาพแสดงเพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN)

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. เลือกประเภทโรคทางทันตกรรมที่จะเข้าคิว สำหรับผู้ป่วยแต่ละคน ซึ่งสามารถเลือกได้ครั้งละ 1 งานเท่านั้น หลังจากเลือกงานของคลินิกแล้ว ต้องมาเลือกประเภทงานตามที่ทันตแพทย์เฉพาะทางตรวจวินิจฉัย โดยต้องลงชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ผู้ตรวจวินิจฉัยทุกครั้ง ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วยให้ถูกต้องก่อนที่จะกดยืนยันผู้ป่วยเข้าระบบรอคิวรับการรักษาคลินิกทันตกรรมรวม 2 ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 30

The screenshot shows the 'Case Assignment' interface for a specific patient. A red circle with the number '1' points to the 'เลือกประเภทโรคทางทันตกรรมที่จะเข้าคิว' instruction. A red box highlights the 'ประเภทของคลินิก' dropdown menu. A red circle with the number '2' points to the 'เลือกประเภทงานทางทันตกรรม' instruction. A red box highlights the 'ประเภทของงาน' dropdown menu. A red circle with the number '3' points to the 'ลงชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ผู้ตรวจวินิจฉัย' instruction. A red box highlights the 'อาจารย์ผู้ตรวจวินิจฉัย' dropdown menu. A red circle with the number '4' points to the 'ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์' instruction. A red box highlights the 'เบอร์โทร' field. A red circle with the number '5' points to the 'กดยืนยันการเข้าคิว' button. The interface also shows fields for 'ชื่อ', 'นามสกุล', 'อายุ', 'เพศ', 'ผู้ป่วยของคลินิก', and 'วันที่เข้าคิว'.

ภาพที่ 30 ภาพแสดงเลือกประเภทโรคทางทันตกรรมที่จะเข้าคิว

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

(4) การให้คำแนะนำผู้ป่วยในการรอคิวรับการรักษา เช่น เข้าคิวไว้ประมาณ 3-6 เดือนแล้วแต่ประเภทของโรคทางทันตกรรมซึ่งระยะเวลาการรอจะไม่เท่ากัน บอกจำนวนครั้งที่มาทำการรักษาในแต่ละงานอย่างคร่าวๆเช่น งานรักษาคลองรากฟัน มารับการรักษาประมาณ 4-6 ครั้ง งานขูดหินน้ำลาย มารับการรักษาประมาณ 3-6 ครั้ง งานฟันปลอมแบบถอดได้และติดแน่น มารับการรักษาประมาณ 5-10 ครั้ง เมื่อถึงคิวจะมีนักศึกษาทันตแพทย์ ที่ต้องการรับผู้ป่วยมารักษาจะโทรไปสอบถามวันว่างของผู้ป่วยถ้ามีวันว่างตรงกันก็จะทำการนัดหมายผู้ป่วยมารับการรักษา หากมีวันว่างไม่ตรงกับนักศึกษาทันตแพทย์คนที่โทรสอบถามครั้งแรกจะต้องรอนักศึกษาทันตแพทย์ที่ว่างตรงกับผู้ป่วยคนต่อไป แจ้งผู้ป่วยให้ทราบว่าหากมีอาการฉุกเฉินก่อนถึงคิวการรักษา เช่นมีอาการปวด บวม ให้กลับมาพบทันตแพทย์ เพื่อบำบัดฉุกเฉินก่อน และรอจนกว่าจะถึงคิวรักษา ถ้าหากผู้ป่วยไม่ประสงค์จะเข้าคิวรอรับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ ให้แนะนำผู้ป่วยไปรักษาที่คลินิกทันตกรรมพิเศษ หรือคลินิกทันตกรรมใกล้บ้าน โดยแจ้งสิทธิในการรักษาผู้ป่วยประกอบการตัดสินใจ

(5) การออกใบคิวที่มีข้อมูลผู้ป่วย เช่น ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ ลำดับวันที่เข้าคิว ประเภทคิว เลขที่คิว พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์แผนกที่รับเข้าคิว เพื่อการติดต่อสื่อสารเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบรอคิว และเพื่อลดปัญหาผู้ป่วยกลับมาตามคิวด้วยตัวเอง

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น Faculty of Dentistry Khon Kaen University		
ใบเข้าคิวคลินิก 32 คลินิกกลางนักศึกษา ปี 4 และ ปี 5		
โทรศัพท์ 043-009700 ต่อ 44734		
DN 6808827		
ชื่อผู้ป่วย :		
ลำดับวันที่เข้าคิว	ประเภทคิว	เลขที่คิว
1	25-09-2025 Class I (อุดฟัน)	1/68
บันทึกโดย :		เมื่อ : 25-09-2025
พิมพ์โดย : system Admin Service		เมื่อ : 25-09-2025

ภาพที่ 31 ภาพแสดงบัตรคิวผู้ป่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2

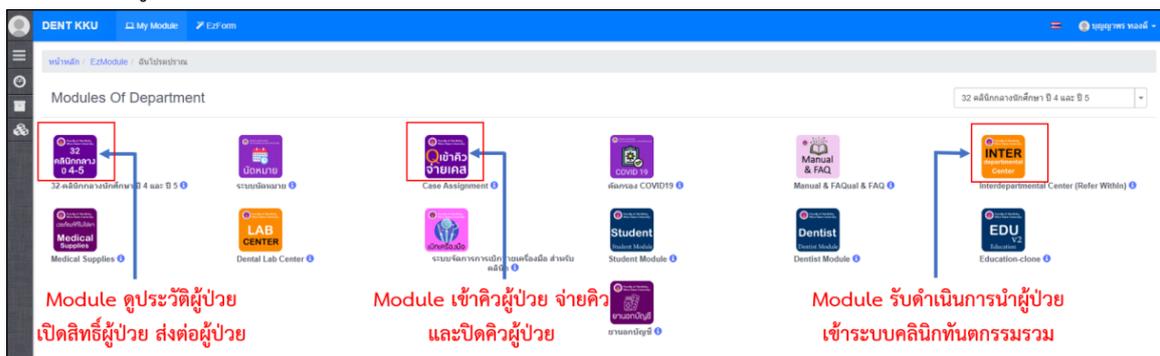
ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. แนะนำผู้ป่วยไปติดต่อแผนกอื่น ๆ เพื่อเข้าคิวรักษา (ถ้ามี)
2. ลงสมุดสถิติผู้ป่วยประจำคลินิก โดยใส่ วัน-เดือน-ปี หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) ชื่อ-สกุล ผู้ป่วย และงานที่เข้าคิว ดังภาพที่31

### 3.1.2 งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

งานจ่ายผู้ป่วยที่อยู่ในทะเบียนคิวผู้ป่วยของคลินิกทันตกรรมรวม 2 ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นคลินิกที่บริหารจัดการผู้ป่วยสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และ ชั้นปีที่ 6 ที่ลงฝึกปฏิบัติงานฝึกในรายวิชาปฏิบัติการคลินิก ในการรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาแบบบูรณาการ ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ทันตแพทย์แต่ละสาขาวิชา ในการจ่ายผู้ป่วยในระบบทะเบียนคิวประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2 มีขั้นตอนดังนี้

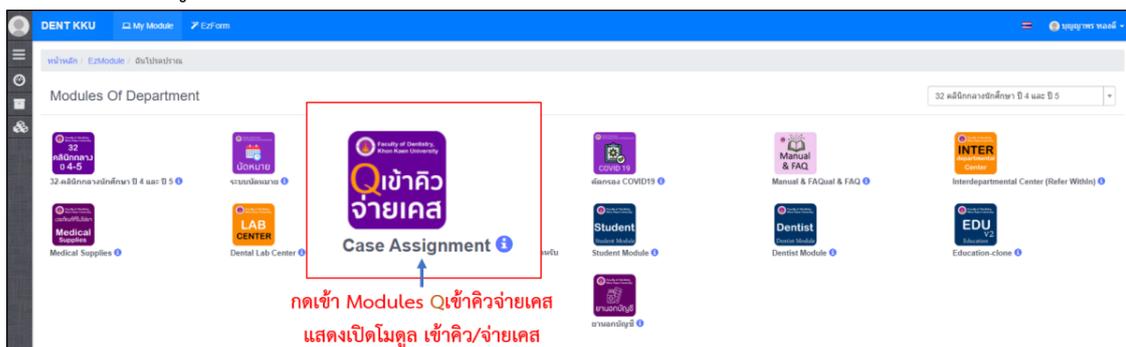
ตัวอย่าง โมดูลคลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

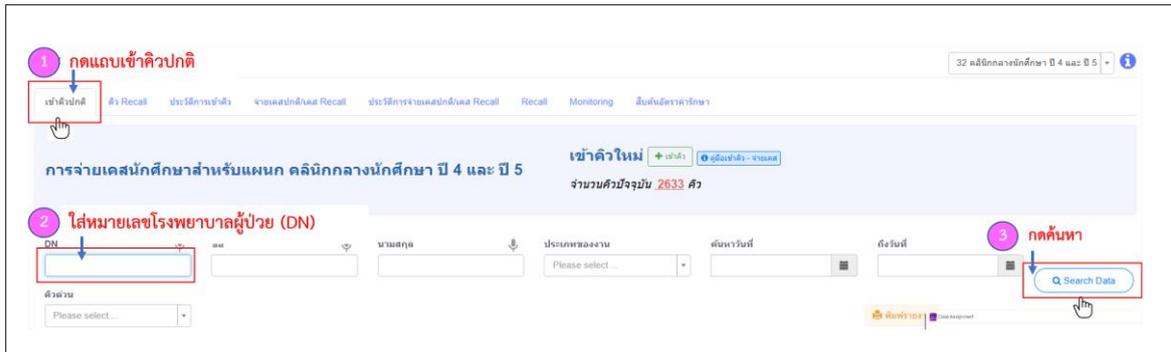
#### 1. เปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส ดังภาพที่ 28



ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

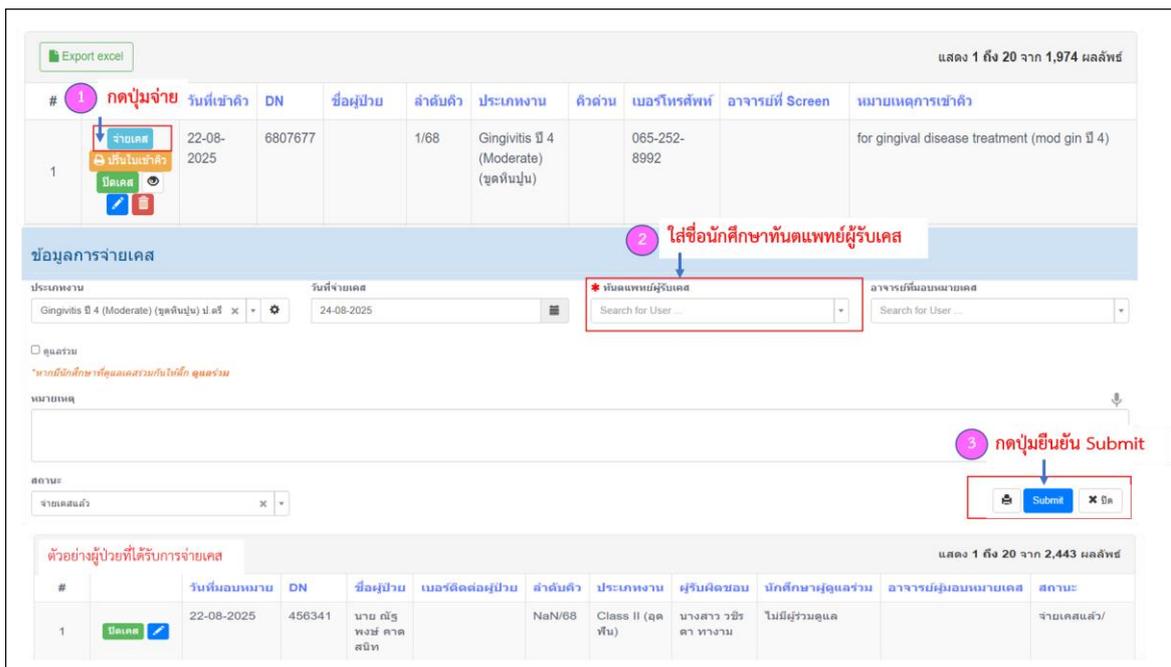
2. เลือกแถบเข้าคิวปกติ ใส่หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) และกดค้นหา (Search Data)ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 32



ภาพที่ 32 ภาพแสดงเลือกแถบเข้าคิวปกติ ใส่หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN)

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. กดจ่ายผู้ป่วย (คิว) และใส่ชื่อนักศึกษาทันตแพทย์ผู้รับ และกดยืนยัน (Submit) ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 33



ภาพที่ 33 ภาพแสดงกดจ่ายผู้ป่วย (คิว)

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4. วิธีแสดงการเข้าดูรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิว ของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และ ชั้นปีที่ 6 ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 34

ตัวอย่าง การแสดงการเข้าดูรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิว ของนักศึกษาทันตแพทย์ ตามลำดับขั้นตอนดังภาพที่ 34

ภาพที่ 34 การแสดงการเข้าดูรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิว ของนักศึกษาทันตแพทย์  
ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5. การแสดงรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิวของนักศึกษาทันตแพทย์ ดังภาพที่ 35

#	DN	ชื่อผู้ป่วย	เบอร์ติดต่อผู้ป่วย	คำค้นคิว	ประเภทงาน	หมายเหตุการเข้าคิว	ชื่อผู้รับ Case	อาจารย์ผู้มอบหมายเคส	หมายเหตุการจ่ายเคส
1	6700651		095-652-3585	16/67	Gingivitis II5 (Moderate) (ชุด ฟันปูน)		นางสาว พิชรภรณ์ ไทศก		
2	6606742		093-106-6207	451/66	Class I (ชุดฟัน)	สะดวกทุกวัน	นางสาว พิชรภรณ์ ไทศก		
3	6606103		062-983-9591	414/66	Class I (ชุดฟัน)		นางสาว พิชรภรณ์ ไทศก		

ภาพที่ 35 การแสดงรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิวของนักศึกษาทันตแพทย์  
ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การจ่ายผู้ป่วยให้นักศึกษาทันตแพทย์ (อ้างอิง จากปริมาณงานขั้นต่ำของฝ่ายวิชาการ ประจำปี การศึกษา 2568) มีการแยกจ่ายผู้ป่วยตามชั้นปีการศึกษา ดังนี้

**ระดับชั้นปีการศึกษาที่ 4** (จำนวนผู้ป่วยต่อนักศึกษาทันตแพทย์ 1 คน) รายละเอียดดังนี้

- งานอุดฟัน 4 ราย ต่อ 1 ปีการศึกษา
- งานชุดหินน้ำลายจำนวน 4 ราย ต่อ ปีการศึกษา
- งานฟันปลอมแบบถอดได้ทั้งปาก (CD หรือ COMPLETE DENTURE ) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา

**ระดับชั้นปีการศึกษาที่ 5** (จำนวนผู้ป่วยต่อนักศึกษาทันตแพทย์ 1 คน) รายละเอียดดังนี้

- งานชุดหินน้ำลาย 3 ราย ต่อปีการศึกษา
- งานอุดฟันที่ยากและมีความซับซ้อนขึ้นจำนวน 5 ราย ต่อปีการศึกษา

- ฟันปลอมฐานพลาสติก (APD หรือ ACRYLIC PARTIAL DENTURE) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา
- ฟันปลอมฐานโลหะ (RPD หรือ REMOVABLE PARTIAL DENTURE) 1 ราย ต่อปีการศึกษา
- งาน เดียวฟัน + ครอบฟัน (POST AND CROWN) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา
- งาน ครอบฟัน (CROWN) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา
- งานรักษาคคลองรากฟันหน้า และฟันกรามน้อย (ENDODONTIC) จำนวน 2 ราย ต่อปีการศึกษา

**ระดับชั้นปีการศึกษาที่ 6** (จำนวนผู้ป่วยต่อนักศึกษาทันตแพทย์ 1 คน) มีรายละเอียดดังนี้

- งานทันตกรรมรวม อุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ฟันปลอมทุกชนิด รักษาโรคฟันกรามน้อย และงานอื่น ๆ (COMPREHENSIVE (CC)) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา
- งานรักษาต่อเนื่องจากครั้งก่อน ที่ยังไม่สำเร็จ (CI) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา
- งานติดตามผลงานการรักษา (RECALL) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา

**หมายเหตุ** กรณีนักศึกษาทันตแพทย์ ต้องการผู้ป่วยเพิ่มเติมให้อาจารย์ทันตแพทย์เซ็นต์อนุญาต ขอคนไข้เพิ่ม  
ใน (ใบของงานเพิ่ม)

### การจ่ายผู้ป่วยในระบบทะเบียนผู้ป่วยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. การจ่ายผู้ป่วยต้นปีการศึกษา ก่อนการจ่ายผู้ป่วยเจ้าหน้าที่ต้องทำการโทรสอบถามผู้ป่วย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่จะรักษาทางทันตกรรมตามที่มาเข้าคิวไว้ เพราะการรอคิวที่นานบางครั้งผู้ป่วยอาจจะไปทำการรักษาที่อื่นแล้ว ถ้าผู้ป่วยสะดวกเจ้าหน้าที่จะทำการตัดจ่ายในระบบ DHIS ถ้าเป็นงานที่ความยุ่งยากซับซ้อน จำนวนผู้ป่วยไม่เพียงพอต่อการจ่ายนักศึกษา เจ้าหน้าที่จะแจ้งนักศึกษาแต่ละชั้นปีไปตกลงเรียงลำดับคิว และนำรายชื่อมาให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์จ่ายคิวตามลำดับที่ได้เรียงไว้ ในส่วนที่ยังไม่ถึงคิวเมื่อมีผู้ป่วยมาเข้าคิวเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะแจ้งทางไลน์กลุ่มให้นักศึกษาทันตแพทย์ที่ถึงคิวทราบ จะได้นัดหมายผู้ป่วยมาทำการรักษาต่อไป

2. การจ่ายผู้ป่วยระหว่างเทอมให้กับนักศึกษาทันตแพทย์ ที่แจ้งความประสงค์ขอผู้ป่วยเพิ่มก่อนการจ่ายทุกครั้งต้องมีใบคำขอ และมีลายเซ็นต์อาจารย์กำกับ

3. จ่ายผู้ป่วยฉุกเฉินกรณีที่นักศึกษา ไม่สามารถนัดผู้ป่วยได้หรือผู้ป่วยมีเหตุฉุกเฉินที่ ไม่สามารถมาตามนัดได้ เจ้าหน้าที่จะมีสมุดลงชื่อขอผู้ป่วยฉุกเฉิน ให้นักศึกษามาลงชื่อ/เบอร์โทร และระบุงานระบุชี้ฟัน เมื่อมีคนไข้ฉุกเฉินที่ถูกส่งมาจากห้องตรวจวินิจฉัย เจ้าหน้าที่จะโทรประสานงานให้นักศึกษาทันตแพทย์มารับผู้ป่วย ตามลำดับที่ลงชื่อไว้

### 3.1.3 การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

การปิดคิวผู้ป่วยคือการนำคิวผู้ป่วย ออกจากระบบทะเบียนผู้ป่วย ของนักศึกษาทันตแพทย์ มาเข้าทะเบียนส่วนกลาง เพื่อการบริหารจัดการไม่ให้มีคิวค้างในระบบ และเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องรวมถึงให้นักศึกษาทันตแพทย์มีผู้ป่วย สำหรับการฝึกปฏิบัติงานคลินิกอย่างเพียงพอ แบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้

### 1) การปิดคิวโดยอาจารย์ทันตแพทย์ แบ่งเป็น 4 กรณี ดังนี้

(1) ผู้ป่วยได้รับการรักษาครบตามขั้นตอนการรักษา และผู้ป่วยสามารถกลับมารับการ ตรวจเช็คสภาพช่องปากตามเงื่อนไข ให้ปิดคิวด้วยเงื่อนไขเข้าคิวติดตามผลการรักษา (Recall)

(2) ผู้ป่วยได้รับการรักษาครบตามขั้นตอนการรักษา แต่ผู้ป่วยไม่สามารถกลับมารับการตรวจเช็คสภาพช่องปากตามเงื่อนไข ให้ปิดคิวผู้ป่วยด้วยเงื่อนไขรักษาเสร็จสิ้น

(3) การปิดคิวผู้ป่วยระหว่างการรักษาแต่ผู้ป่วยไม่สะดวกที่จะทำการรักษาทางทันตกรรม จนเสร็จสิ้นกระบวนการรักษา เนื่องจากย้ายภูมิลำเนาหรือต้องการรักษาที่คลินิกเอกชน ให้ปิดคิวผู้ป่วยในเงื่อนไขปฏิเสธการรักษา และอัปโหลดไฟล์ใบปฏิเสธเข้าระบบ DHIS เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการปฏิเสธ การรักษาของผู้ป่วย

(4) การปิดคิวผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างการรักษาแต่ผู้ป่วยยังต้องการรักษาต่อ แต่เนื่องจากนักศึกษาทันตแพทย์หมดเวลาการลงปฏิบัติงานคลินิก เพราะเปลี่ยนชั้นปีการศึกษาใหม่ ให้ปิดคิวผู้ป่วยด้วยการคืนผู้ป่วยเข้าคิว เพื่อรอรับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์คนต่อไป

**หมายเหตุ** กรณีที่ผู้ป่วยได้รับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ ให้ปิดคิวโดยอาจารย์ทันตแพทย์ผู้ควบคุมคลินิก

### 2) การปิดคิวผู้ป่วยโดยเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์

ผู้ป่วยที่ถูกจ่ายคิวให้กับนักศึกษาทันตแพทย์ในระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (DHIS) แต่นักศึกษาทันตแพทย์ ยังไม่ได้เรียกผู้ป่วยมารับการรักษา มีเงื่อนไขในการปิดคิว ดังนี้

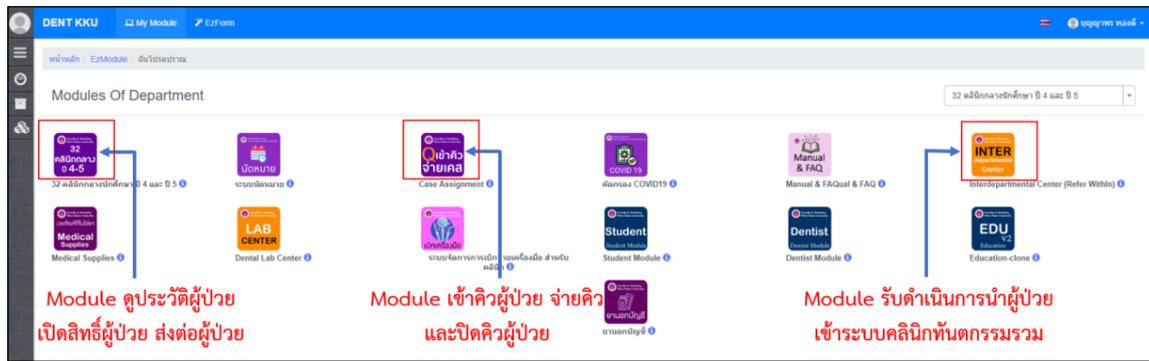
(1) ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา ให้นักศึกษาทันตแพทย์นำหลักฐานการปฏิเสธมายืนยันกับเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ เช่น การแชตไลน์ การโทรยืนยันปฏิเสธการรักษาต่อเจ้าหน้าที่

(2) ผู้ป่วยไม่สามารถติดต่อได้ ให้นักศึกษาทันตแพทย์โทรยืนยันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อยืนยันการปิดคิวติดต่อผู้ป่วยไม่ได้

(3) ที่ต้องการคืนผู้ป่วยเข้าภาควิชา ให้นักศึกษาทันตแพทย์โทรยืนยันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อยืนยันการปิดคิวผู้ป่วยคืนผู้ป่วยเข้าภาควิชา

ขั้นตอนการปิดคิวผู้ป่วย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

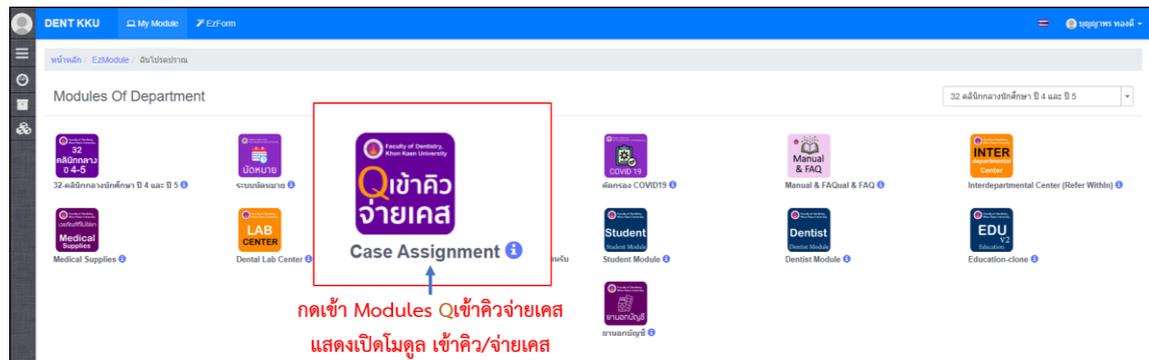
ตัวอย่าง โมดูลคลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่16



ภาพที่ 16 ภาพแสดงการเข้าโมดูล 32

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

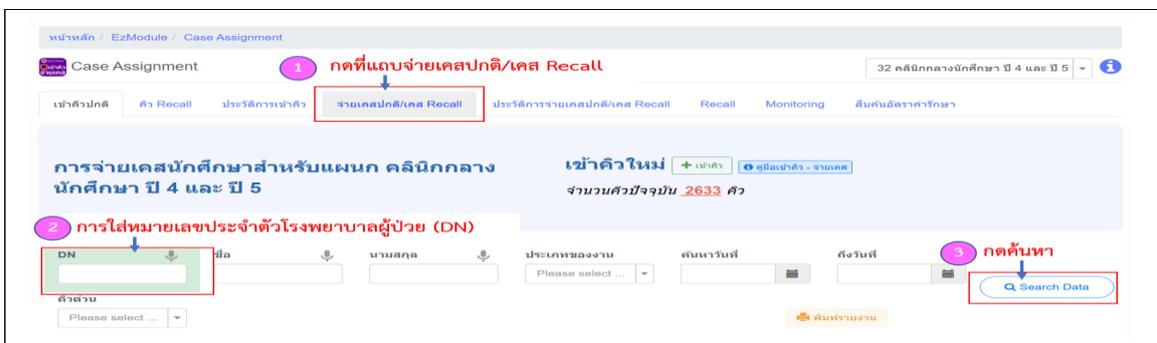
1. เปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส ดังภาพที่ 28



ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส

ที่มา: ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. กดที่แถบจ่ายเคสปกติ/เคส Recall ให้ใส่รหัสประจำตัวโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) แล้วกดที่ปุ่ม Search Data ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 36



ภาพที่ 36 ภาพแสดงแถบจ่ายเคสปกติ/เคส Recall ใส่รหัสประจำตัวโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) แล้วกดที่ปุ่ม Search Data

ที่มา : ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

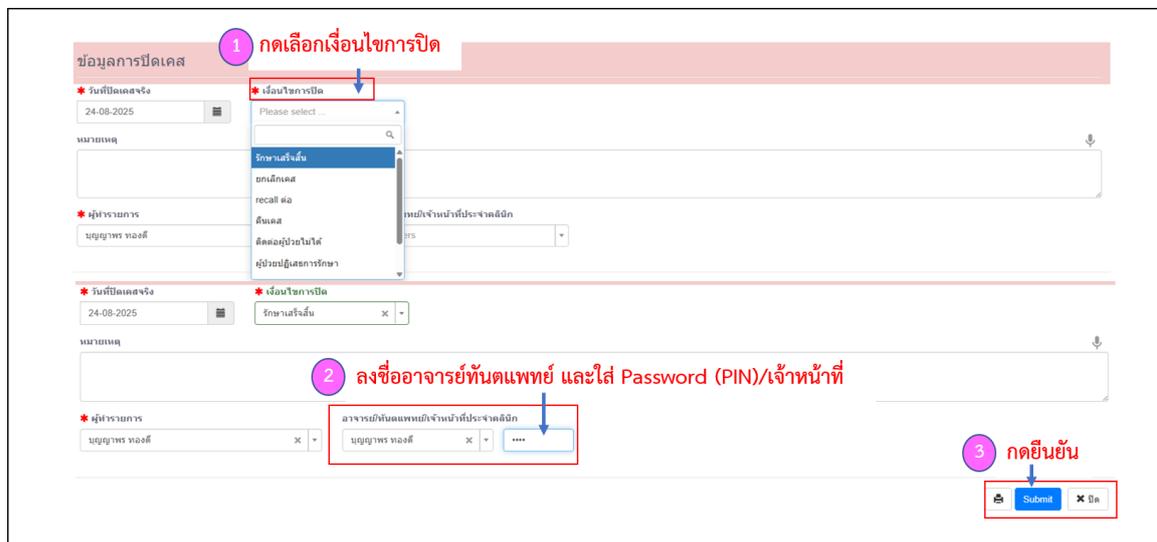
### 3. กดปุ่มปิดคิว ดังภาพที่ 37

#	กดปุ่มปิดคิว	วันที่ปิดคิว	DN	ชื่อผู้ป่วย	เบอร์ติดต่อผู้ป่วย	ลำดับคิว	ประเภทงาน	ผู้รับผิดชอบ	นักศึกษาคณะพยาบาล	อาจารย์ผู้สอน	สถานะ	หมายเหตุการเข้าคิว	อาจารย์ผู้ปิดคิว	หมายเหตุการจ่ายคิ
1		22-08-2025	456341	นาง ธัญพร ศาสต์		NaN/58	Class II (ดูแลฟัน)	นางสาว วชิรดา งาม	ไม่มีผู้รับผิดชอบ		จ่ายคิแล้ว/	For Emergency filling of 450D, B	ยังไม่ปิดคิ	
2		22-08-2025	6803240	น.ส. สุธษา สุพรรณ	091-017-8770	2/68	Crown (ครอบฟัน)	นางสาว อิงค์ชนิ บุญเจริญพันธ์	ไม่มีผู้รับผิดชอบ		จ่ายคิแล้ว/	เคยจ่ายคิแล้วโดยสะดวกยังไม่สะดวก	ยังไม่ปิดคิ	ยังไม่ปิดคิ

ภาพที่ 37 ภาพแสดงกดปุ่มปิดคิว

ที่มา : ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 4. เลือกเงื่อนไขการปิดคิว ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ และใส่ Password (PIN) ประจำตัวอาจารย์ทันตแพทย์ ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 38



ภาพที่ 38 ภาพแสดงเลือกเงื่อนไขการปิดคิว และใส่ Password (PIN) ประจำตัวอาจารย์ทันตแพทย์

ที่มา : ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## การปิดคิวติดตามผลการรักษา Recall มีดังนี้

1. เลือกเงื่อนไข Recall ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์ และกดยืนยัน ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 39

ภาพที่ 39 ภาพแสดงเลือกเงื่อนไข Recall ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์ และกดยืนยัน  
ที่มา : ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. เลือกระยะเวลา เลือกประเภทคิว Recall กดยืนยัน ดังภาพที่40

ภาพที่ 40 ภาพแสดงเลือกระยะเวลา เลือกประเภทคิว Recall

ที่มา : ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 3.2 จรรยาบรรณวิชาชีพ

3.2.1 จรรยาบรรณวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม เนื่องจากตำแหน่งผู้ปฏิบัติทันตกรรม ยังไม่มีการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพในตำแหน่งนี้ โดยตรงการปฏิบัติงานต้องยึดหลักจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2538 มาใช้โดยอนุโลม ดังนี้

- 1) ต้องไม่ประพฤติ หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพทันตกรรม
- 2) ต้องประกอบวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคมหรือลัทธิการเมือง
- 3) ต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และปราศจากการบังคับขู่เข็ญ
- 4) ต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพทันตกรรมในระดับที่ดีที่สุดแก่ผู้ป่วย โดยไม่เรียกร้อยเงินจ้างรางวัลพิเศษนอกเหนือจากค่าบริการที่ควรได้รับตามปกติ
- 5) ต้องระมัดระวังตามวิสัยที่พึงมี มิให้การประกอบวิชาชีพทันตกรรมใด ๆ ของตนเป็นไปในลักษณะอนาจารต่อผู้ป่วย
- 6) ต้องไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยซึ่งตนทราบมา เนื่องจากการประกอบวิชาชีพ เว้นแต่ด้วยความยินยอมของผู้ป่วยหรือต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือตามหน้าที่
- 7) ต้องอธิบายถึงสาระสำคัญของบริการเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจการรักษาของผู้ป่วยรวมถึงการแจ้งอัตราค่าบริการ
- 8) ต้องคำนึงถึงประโยชน์ในการให้บริการแก่เป็นผู้ป่วยเป็นสำคัญ
- 9) ต้องไม่รับผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้ป่วย
- 10) ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติการงานอย่างเคร่งครัด

3.2.2 มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ในสายวิชาชีพมหาวิทยาลัยขอนแก่นปี พ.ศ. 2560 ได้กำหนดจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย กับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของตน และยังคงปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรวิชาชีพที่ ตนเป็นสมาชิก หรือสังกัดและตามประกาศอื่นที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นภายหลัง โดยมีรายละเอียด

- 1) พึงปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2) ใฝ่หาความรู้ สืบหาปรับปรุงตนเองและทำงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงาน
- 3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่
- 5) เป็นมิตรกับข้าราชการและลูกจ้างทุกคน
- 6) เก็บรักษาความลับข้อมูลที่ไม่ควรเปิดเผย
- 7) มีความเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
- 8) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ

### 3.3 หลักการปฏิบัติงาน PDCA

คู่มือการปฏิบัติงานแนวทางการจัดการผู้ป่วยรอรับการรักษาสำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องดำเนินการตามกระบวนการ หลักการปฏิบัติงาน PDCA เป็นหลัก ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

**หลักการปฏิบัติงาน PDCA** รายละเอียดในการปฏิบัติงานตามหลักการ PDCA

#### P = Plan (การวางแผน)

1. ตรวจสอบเช็ค หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย(DN) ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วยก่อนรับเข้าระบบรอการรักษา
2. ตรวจสอบเช็คจำนวนผู้ป่วยที่อยู่ในระบบรอการรักษา
3. แยกประเภทงาน เช่น งานอุดฟัน ขูดหินน้ำลาย งานรักษาครอบรากฟันกรามน้อย งานใส่ฟันปลอม
4. ตรวจสอบสรายชื่อนักศึกษาทันตแพทย์ที่ลงปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 ให้ถูกต้องตามปีการศึกษา

#### D = การปฏิบัติตามแผน

1. ดำเนินการเข้าคิวผู้ป่วยตามประเภทงานที่อาจารย์ทันตแพทย์คัดกรอง
2. ดำเนินการจ่ายผู้ป่วยเข้าในระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลทันตกรรมให้นักศึกษาทันตแพทย์ตามมาตรฐานที่ระบุไว้ และดำเนินการรับคืนผู้ป่วยจากนักศึกษาทันตแพทย์ที่ได้รับการเข้ารับการรักษาในระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลทันตกรรม

#### C = Check (ตรวจสอบการ ปฏิบัติตามแผน)

1. แจ้งนักศึกษาทันตแพทย์ติดต่อผู้ป่วยทันทีหลังจาก ที่ได้รับการจ่ายคิวในระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลทันตกรรม
2. ตรวจสอบเช็คจำนวนผู้ป่วยที่ค้างในระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลทันตกรรม ของนักศึกษาทันตแพทย์ เพื่อไม่ให้เป็นการเก็บผู้ป่วยไว้ในคิวรอรับการรักษาเกินจำนวนที่กำหนดไว้

#### A = Act (ปรับปรุงแก้ไข)

1. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. ประเมินการปฏิบัติงานร่วมกับทันตแพทย์ และนักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรี
3. สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลต่อผู้บริหารโรงพยาบาลทันตกรรมตามลำดับ
4. เสนอผลของการประเมิน และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป

### 3.4 แนวคิด/ทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1) ความหมายของการบริการ

นักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายของการบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

จิราพร วงษ์พาดกลาง (2565) การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการ พูดจา

จินตนา บุญบังการ (2539, หน้า 47-48) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ ซึ่งการบริการจะมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมและที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

กรอนรอส (Gronroos, 1990, p.27) ได้กล่าวไว้ว่า” การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้ให้เพื่อแก้ปัญหา หรือเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่าการบริการคือการกระทำ หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือองค์กร ให้ได้รับความพึงพอใจ สมความมุ่งหมายที่บุคคลหรือองค์กรนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึก จับต้องไม่ได้ ไม่มีหน่วยวัด นิยามของคำว่า บริการจึงขึ้นอยู่กับความพยายามอธิบายเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

เมื่อเราได้รู้ความหมายของการบริการแล้ว เหนือสิ่งอื่นใดที่ผู้รับบริการคาดหวังก็คือการได้รับบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ

#### 2) การบริการที่ดี

พริจักษ์ณ์ ฉันทวิริยสกุล (2561) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดี (Service mind) คือความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการต่อประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยพฤติกรรมที่ดี โดยการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

กองวิชาการและแผนงานกลุ่มงานวิจัย และประเมินผลเทศบาลเชียงใหม่ (2564) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของการบริการที่ดี คือ ต้องคำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด ประชาชนถูกเสมอโดยไม่ว่าประชาชนจะพูดอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด และการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียม

### 5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

สรุปการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนง ได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ พร้อมกับทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้า และบริการนั้นการบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการสำคัญที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเรา ไม่ว่าเราจะอยู่ที่ไหนหรือทำอะไรก็ตาม เราก็ล้วนต้องได้รับการบริการจากผู้อื่นอยู่เสมอ การบริการที่ดีนั้นจะทำให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

#### 3) คุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ ดังนี้

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

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

ในเมื่อมีการให้บริการองค์กรทางธุรกิจ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดี มีคุณภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อองค์กร องค์กรเอกชนที่ต้องการแข่งขัน ทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรจึงจำเป็นต้องพึงการบริการที่ดี มีคุณภาพ ให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งขั้นจึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

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

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, p.66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

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

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

จากแนวคิดดังกล่าวนี้จึงนำมาสู่การปรับปรุงกระบวนการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือระบบคิวของโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วยเป็นอย่างมาก เนื่องจากช่วยให้ผู้ป่วยสามารถทราบลำดับในการเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 4

### เทคนิคและขั้นตอนปฏิบัติงาน

คู่มือการจัดการคิวผู้ป่วยที่มาทำการรักษาในคลินิกทันตกรรมรวม 2 สำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์ คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีเทคนิค และขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

- 4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4.4 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

#### 4.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ การเข้าคิว การจ่ายผู้ป่วย การรับคืนผู้ป่วย ในเล่มนี้ เป็นการปฏิบัติงานในการบริการการรักษา และสนับสนุนการเรียนการสอนทางทันตกรรมของผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมเกี่ยวข้องกับการให้บริการการต้อนรับ และทะเบียนผู้ป่วย เป็นการให้บริการด้านการเข้าคิวผู้ป่วยเพื่อรอรับการรักษา การจ่ายผู้ป่วยแก่นักศึกษาทันตแพทย์ในระดับปริญญาตรี ในงานทันตกรรมบูรณะ งานปริทันตวิทยา งานทันตกรรมประดิษฐ์ และงานรักษาคอลงรากฟันในฟันกรามน้อยและฟันหน้า ผู้ช่วยทันตแพทย์ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในข้อปฏิบัติ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำและให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยในรายละเอียดขั้นตอนการรักษา จำนวนครั้งที่มารับการรักษาทางทันตกรรมในแต่ละงาน ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการรักษา เพื่อประกอบในการตัดสินใจในการเข้าคิวรอรับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรีประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงการใช้ระบบข้อมูลเวชระเบียนและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรมได้อย่างถูกต้องแม่นยำรวดเร็วสามารถตรวจสอบและติดตามข้อมูลผู้ป่วยที่รับบริการได้อย่างทั่วถึงนอกจากนี้ หลักการทำงานยังได้ใช้ประสบการณ์ในการทำงาน มากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร และมาตรฐานการปฏิบัติตามภาระงานของคณะทันตแพทยศาสตร์มาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ดังนี้

**มาตรฐานที่ 1** มีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในประเด็น ดังนี้

- 1) มีการวางแผนงาน กำหนดวิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) มีการทำปฏิทินการปฏิบัติงาน
- 3) มีการกำกับติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) มีการนำผลการประเมินพัฒนางาน ตนเอง และหน่วยงาน
- 5) พัฒนาแผนการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและการบริการที่ดี

**มาตรฐานที่ 2** มีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) มีจำนวนผลงาน และดัชนีชี้วัดให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ผลงานที่ปฏิบัติมีความประณีต เรียบร้อย และรวดเร็วและสอดคล้องตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการ
- 3) ได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้
- 4) มีผลงานที่สามารถตอบตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพ และ ยุทธศาสตร์ของ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 5) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการเพิ่มมากขึ้น และสร้างขวัญกำลังใจเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**มาตรฐานที่ 3** เป็นผู้มีความคุณธรรมจริยธรรมและจิตสำนึกในการให้บริการดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ ได้แก่ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอกคณะและมหาวิทยาลัย
- 2) มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา อุทิศเวลาให้แก่ราชการและให้บริการต่อผู้มารับบริการ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- 3) มีความเอื้ออาทร ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกันให้เกียรติ และเคารพสิทธิและเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ
- 4) มีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี
- 5) การจัดเตรียมความพร้อมของระบบงาน เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง

**มาตรฐานที่ 4** เป็นผู้มีความชำนาญและสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ดังนี้

- 1) กระตือรือร้นในศึกษา ค้นคว้าองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เครื่องมือทันตกรรมชนิดใหม่ ๆ
- 2) เข้าใจประเด็นต่าง ๆ ในวิชาชีพตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในการบริหารจัดการเครื่องมือทางทันตกรรมอยู่เสมอ
- 4) สามารถบูรณาการพัฒนางานให้ทันสมัย และต่อเนื่อง
- 5) สามารถวิเคราะห์ภาระงานที่รับผิดชอบเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

**4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** การบริหารจัดการคิวผู้ป่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2 มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

**4.2.1 การลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วย** เป็นขบวนการรับผู้ป่วยเข้าระบบฐานข้อมูล โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

- 1) การเตรียมอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)
- 2) การเตรียมตัวบุคลากรเพื่อช่วยข้างเก้าอี้ทันตแพทย์ในการตรวจวินิจฉัย
- 3) การจัดเตรียมเก้าอี้ทำฟันสำหรับการตรวจวินิจฉัย และการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟัน
- 4) การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้ทันตแพทย์เฉพาะทางตรวจวินิจฉัย
- 5) การเตรียมผู้ป่วย
- 6) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบทะเบียนผู้ป่วย (เข้าคิว)

#### 4.2.2 งานจ่ายผู้ป่วยในระบบทะเบียนผู้ป่วยประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

งานจ่ายผู้ป่วยที่อยู่ในทะเบียนคิวผู้ป่วยของคลินิกทันตกรรมรวม 2 ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากคลินิกได้จัดการคิวผู้ป่วยให้เพียงพอสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ที่จะลงฝึกปฏิบัติงานในรายวิชา ปฏิบัติการคลินิก ในการรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมเพื่อให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาแบบบูรณาการ ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ทันตแพทย์แต่ละสาขาวิชา ซึ่งการจ่ายผู้ป่วยในระบบทะเบียนคิวประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2 มีขั้นตอน ดังนี้

1. เข้าไปในโมดูลเข้าคิวจ่ายผู้ป่วย (Case Assignment)
2. เลือกแถบเข้าคิวปกติ ใส่หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) และกตคนหา (Search Data)
3. กดจ่ายผู้ป่วย (คิว) และใส่ชื่อนักศึกษาทันตแพทย์ผู้รับ และกดยืนยัน (Submit)

**4.2.3 งานปิดคิวผู้ป่วยประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2** การรับคืนคิวผู้ป่วยการนำคิวผู้ป่วยออกจากระบบทะเบียนผู้ป่วยจากนักศึกษาทันตแพทย์ มี 2 กรณีดังนี้

1. งานปิดคิวโดยอาจารย์ทันตแพทย์ขั้นตอนการปิดคิวดังปรากฏอยู่ในบทที่ 3
2. งานปิดคิวโดยเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ขั้นตอนการปิดคิวดังปรากฏอยู่ในบทที่ 3

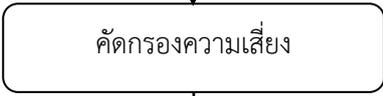
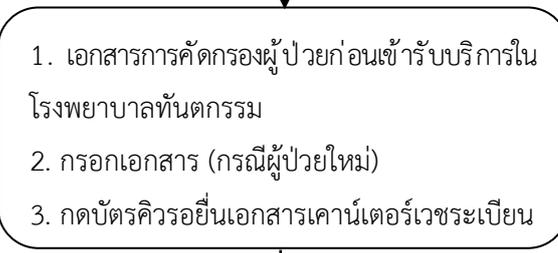
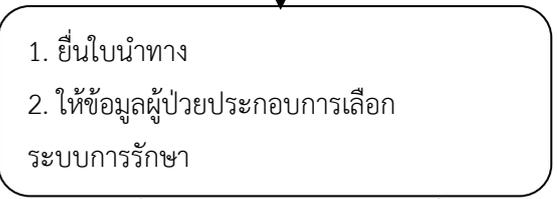
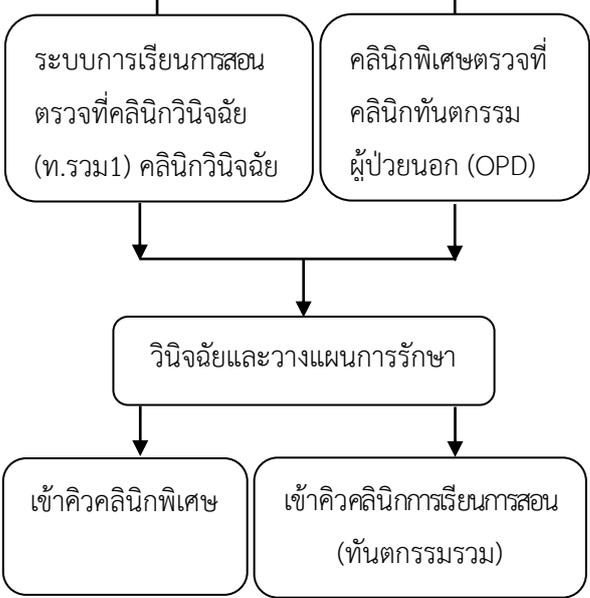
เพื่อให้การปฏิบัติงาน ในส่วนการบริหารจัดการงานการจัดการคิวผู้ป่วยรอรับการรักษภายในคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้เขียนขอเสนอขั้นตอนการบริหารจัดการคิวผู้ป่วย รอรับการรักษามีแนวทางปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบผังกระบวนการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chart) และรูปแบบข้อความ (Wording) ตามรายละเอียดงาน ดังนี้

#### ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วยมีขั้นตอนเริ่มต้น ดังนี้

ผังการไหลเวียนของงานคลินิกทันตกรรมรวม 2 กรณีผู้ป่วยเลือกรับการบริการการรักษาในระบบการเรียนการสอน ซึ่งจะเข้ารับบริการที่คลินิกทันตกรรมรวม 2 (Comprehensive) โดยนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 เป็นผู้ให้บริการ การรักษาดังก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าคิวรับการรักษาที่คลินิกทันตกรรมรวม 2 มีกระบวนการดังนี้

1. ผู้ป่วยใหม่ผ่านจุดคัดกรองประชาสัมพันธ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. กรอกข้อมูลผู้ป่วยใหม่ ทำประวัติที่ห้องเวชระเบียนและเปิดสิทธิ์ผู้ป่วย
3. ผู้ป่วยนำใบประวัติจากห้องเวชระเบียนไปยื่น ที่ห้องตรวจวินิจฉัย
4. ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจวินิจฉัยจากคลินิกผู้ป่วยนอก และคลินิกตรวจวินิจฉัย
5. เจ้าหน้าที่ส่งต่อผู้ป่วย เพื่อรับคิวการรักษาตามแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผังการไหลเวียนขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ของคลินิกตรวจวินิจฉัยช่องปาก (Diagnosis)

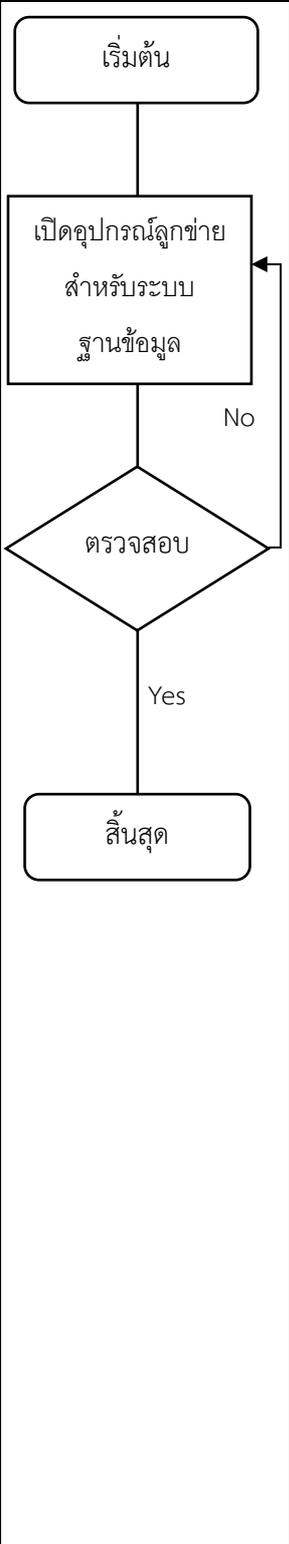
ขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ของคลินิกตรวจวินิจฉัยช่องปาก (Diagnosis)			
ผู้รับผิดชอบ	ผังการไหลเวียนของงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
			
เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์		- เอกสารการคัดกรองผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม - แนวทางปฏิบัติคัดกรองผู้ป่วย	1-2 นาที
ผู้ป่วย		- บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารมีเลขประจำตัวที่หน่วยงานราชการออกให้ - ใบคัดกรอง	1-5 นาที
- ผู้ป่วย - ผช. ทพ. คลินิก ทันตกรรมผู้ป่วยนอก		- ใบนำทาง - เอกสารการคัดกรองผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม	1-5 นาที
- ผู้ป่วย - ผช. ทพ. คลินิก ทันตกรรมผู้ป่วยนอก		ใบนำทางเพื่อไปติดต่อ เข้าคิวแผนกอื่น - เอกสารการคัดกรองผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม - ใบสรุปการรักษา และเรียกเก็บเงิน คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก - ใบให้ข้อมูลระบบการบริการรักษา	5-10 นาที

ขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) การเข้าคิวรอรับการรักษ ของคลินิกทันตกรรมรวม 2

ขั้นตอนการให้บริการ (Flow chart) ของคลินิกตรวจวินิจฉัยช่องปาก (Diagnosis)			
ผู้รับผิดชอบ	ผังการไหลเวียนของงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
-ผู้ช่วยทันตแพทย์	<p>1. ยื่นใบนำทาง 2. ตรวจสอบข้อมูลผู้ป่วย (ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์) และงานที่ส่งมาเข้าคิว</p> <p>ตรวจวินิจฉัยโดยอาจารย์เฉพาะทางในสาขาที่เกี่ยวข้องเข้าคิว</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบนำทาง</li> <li>- เอกสารการคัดกรองผู้ป่วย ก่อนเข้ารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม</li> <li>- ใบสรุปการรักษา และเรียกเก็บเงินคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก</li> </ul>	1-2 นาที
-อาจารย์ทันตแพทย์	<p>มีความยุ่งยากซับซ้อน No</p> <p>ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน Yes</p> <p>นักศึกษาปริญญาโท</p> <p>นักศึกษาปริญญาตรี</p> <p>1. ตรวจสอบความถูกต้อง 2. ให้ข้อมูล แนวทางการรักษาระยะเวลาการรักษา และค่ารักษาพยาบาล 3. เข้าคิว</p> <p>นักศึกษาปริญญาโท</p> <p>นักศึกษาปริญญาตรี</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบให้ข้อมูลระบบการรักษา</li> <li>- ใบนำทาง</li> </ul>	2-5 นาที
-ผู้ช่วยทันตแพทย์	<p>นักศึกษาปริญญาโท</p> <p>นักศึกษาปริญญาตรี</p> <p>ตรวจวินิจฉัยโดยอาจารย์เฉพาะทางในสาขาที่เกี่ยวข้องเข้าคิว</p>		
	ผู้ช่วยทันตแพทย์รวบรวมกระบวนการ		1-10 นาที

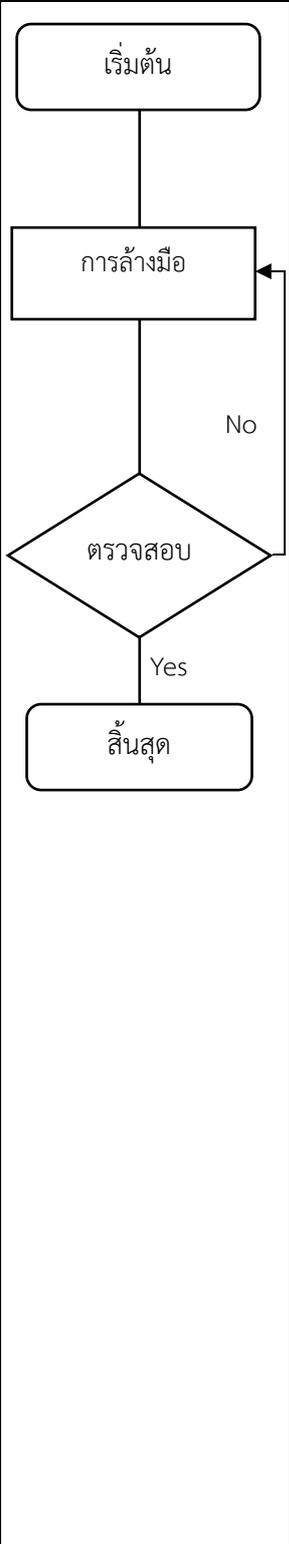
## 4.2.1 การลงทะเบียนเข้าคิวผู้ป่วย

## 1) การเตรียมชุดอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Open[เปิดอุปกรณ์ลูกข่าย สำหรับระบบ ฐานข้อมูล]     Open --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check -- No --&gt; Open     Check -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	<p>1.การเตรียมชุดอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)</p> <p>1) เปิดหน้าต่าง (Window) ของเว็บ DHIS</p> <p>2) เปิดเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อพิมพ์เอกสารใบรายการคิวให้ผู้ป่วย</p>	<p>- การเตรียมชุดอุปกรณ์ ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลทันตกรรม (DHIS)</p> <p>1) เปิดหน้าต่าง (Window) ของเว็บ DHIS</p> <p>2) เปิดเครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อพิมพ์เอกสารใบรายการคิวให้ผู้ป่วย ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ดังภาพที่ 5</p>  <p>ภาพที่ 5 แสดงชุดอุปกรณ์ลูกข่ายสำหรับระบบฐานข้อมูลทันตกรรม อุปกรณ์เครือข่ายมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้</p> <p>1) เปิดระบบอุปกรณ์เครือข่าย</p> <p>2) ตรวจสอบการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ต</p> <p>3) ตรวจสอบการใช้งานของเครื่องปริ้นเตอร์</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์ประจำเคาน์เตอร์

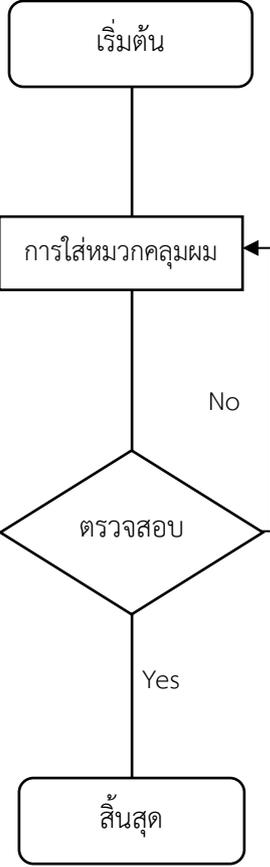
## 2) เตรียมตัวบุคลากรเพื่อช่วยข้างเก้าอี้ทันตแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยดังนี้

## (1) การล้างมือ

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การล้างมือ]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1-2 นาที	1. การล้างมือ - ผู้ปฏิบัติงานทำการล้างมือให้สะอาดและถูกต้องตามหลักการ	- การล้างมือให้ถูกต้องตามหลัก 7 ขั้นตอน มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้ 1. ใช้ฝ่ามือถูกัน 2. ใช้ฝ่ามือถูหลังมือ และใช้นิ้วถูข้อมือ 3. ใช้ฝ่ามือถูฝ่ามือและนิ้ว และนิ้วถูข้อมือ 4. ใช้หลังมือถูฝ่ามือ 5. ถูนิ้วหัวแม่มือโดยรอบตัวฝ่ามือ 6. ใช้ปลายนิ้วถูขวางฝ่ามือ 7. ถูรอบข้อมือ ดังภาพที่ 6  ภาพที่ 6 แสดงขั้นตอนการล้างมือ - ตรวจสอบการล้างมือ มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้ 1. ตรวจสอบการล้างมือด้วยการใช้เครื่องหรือกล่องตรวจประสิทธิภาพการล้างมือ ซึ่งเป็น เครื่องที่ประกอบด้วยสารเรืองแสงหรือมีหลอดไฟฟ้า Black light สามารถต่อกับจอภาพเพื่อประเมินการล้างมือ 2. การล้างมือด้วยการดูแลและควบคุมอย่างใกล้ชิดและถูกต้องตามหลักการ 7 ขั้นตอน โดยการตรวจสอบจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าผู้ควบคุม	-ทันตแพทย์ -นักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี -ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์

## (2) การใช้อุปกรณ์ป้องกันร่างกาย

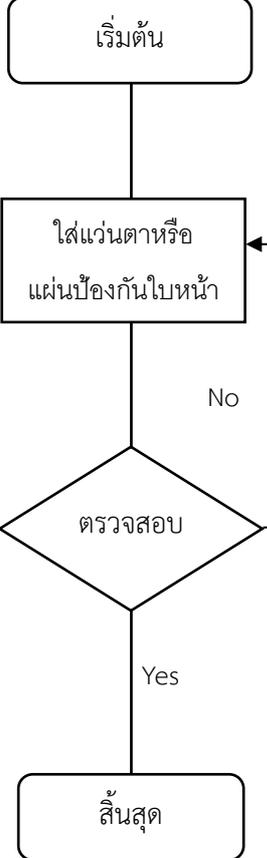
## 1. หมวก การใส่หมวกคลุมผม

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Action[การใส่หมวกคลุมผม]     Action --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Action     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1 นาที	<p>1. การใส่หมวกคลุมผมก่อนปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการติดเชื้อ และป้องกันการสิ่งแปลกปลอมหรือฝุ่นละออง ที่ติดมากับเส้นผมหล่นขณะปฏิบัติงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องสวมใส่อย่างถูกวิธี</p>	<p>การสวมใส่หมวกคลุมผม มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบสภาพของหมวกคลุมผม เช่น มีรอยขาด รอยร้าว สายผูกมัดตรึงปลายหมวกมีสภาพความแข็งแรงคงทน</li> <li>2. คลีหมวกออกขยายออกเป็นวงกลม สวมคลุมผมและเก็บผมให้เรียบร้อย</li> <li>3. จัดข้างตะเข็บของผ้าที่ย้ายายึดให้อยู่ห่างหูทั้ง 2 ข้าง จัดระดับของยางยึดให้พอดีกับรอบ ๆ ศีรษะ</li> <li>4. เก็บผมเข้าใต้หมวกให้มิดชิด</li> <li>5. ตรวจสอบความเรียบร้อยโดยดูว่าเก็บผมเข้าหมวกไม่หลุดลุ่ยออกมานอกหมวก และหมวกปิดใบหู รวมถึงไม่มีรอยขาดหลังการใส่ ดังภาพที่ 7</li> </ol>  <p>ภาพที่ 7 การใส่หมวกที่ถูกต้อง</p>	<p>ทันตแพทย์ -นักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี -ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

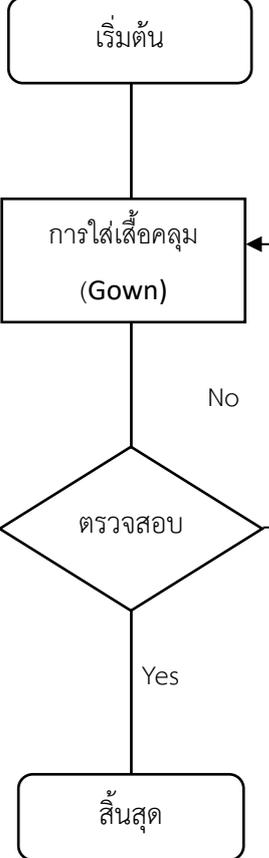
## 2. การใส่แมสก์ (Mask)

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การใส่แมสก์ (Mask)]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1 นาที	<p>2. การสวมหน้ากากอนามัย (Mask) เพื่อช่วยป้องกันระบบทางเดินหายใจในจากมลพิษ และเชื้อโรค รวมถึงการลดการแพร่เชื้อ ซึ่งจำแนกการใช้งานตามความเหมาะสม ซึ่งจำแนกแมส ได้ 2 สี โดยใส่ด้านที่เป็นสีเข้มออกข้างนอกเพราะจะมีการกั้นน้ำและการแพร่เชื้อของเชื้อไวรัส ซึ่งเหมาะที่สุดในการแพร่เชื้อหรือรับเชื้อต่าง ๆ เช่น เชื้อหวัด เชื้อไวรัส และเชื้อแบคทีเรียที่มากับละอองน้ำลาย น้ำมูก ที่พุ่งกระจายออกมา กับน้ำลาย และเครื่องกรองฟันทขณะปฏิบัติงาน</p>	<p>การเลือกหน้ากากอนามัย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>สำหรับการปฏิบัติงานทั่วไปใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ชนิดธรรมดา (Surgical masks)</li> <li>สำหรับงานพุ่งกระจายใช้หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ ชนิดพิเศษ N95</li> <li>ตรวจสอบสภาพหน้ากากโดยตรวจสอบดูสภาพว่ามีรูปร่างคงสภาพหลังบรรจุกล่องและนำออกมาใช้งาน เช่น สี แถบโลหะ ส่วนรัดที่ศีรษะ และให้เหมาะสมกับใบหน้าผู้ใส่ซึ่งดูจากการแนบสนิทกับแก้มและสันจมูก</li> <li>การสวมหน้ากากอนามัยทางการแพทย์มีแนวปฏิบัติดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- สวมครอบจมูกปากและคาง</li> <li>- ดึงสายรัดคล้องที่หู</li> <li>- รีดขอบโลหะอ่อนให้แนบกับสันจมูก</li> <li>- ตรวจสอบความกระชับของสายรัดต้องปรับให้กระชับไม่หลวมหรือแน่นจนเกินไปและแถบโลหะต้องปรับให้แนบกับสันจมูก ดังภาพที่ 8</li> </ul> </li> </ol>  <p>ภาพที่ 8 แสดงขั้นตอนการใส่แมสก์ (Mask)</p>	<p>-ทันตแพทย์ -นักศึกษา -ทันตแพทย์ -ระดับปริญญาตรี -ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

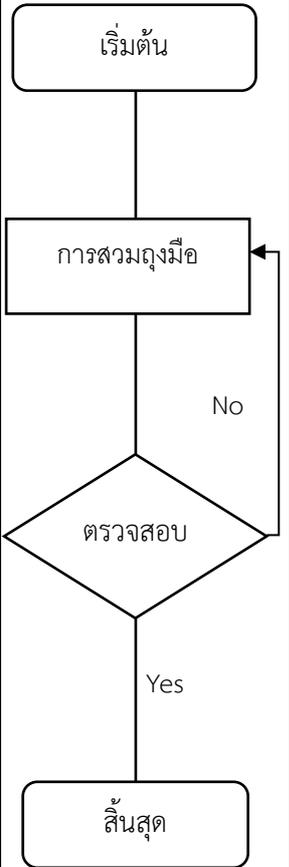
## 3. การสวมใส่แว่นตาหรือแผ่นป้องกันใบหน้า

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Action[ใส่แว่นตาหรือแผ่นป้องกันใบหน้า]     Action --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Action     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1 นาที	3. การสวมใส่แว่นตา (Goggles) แผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) เพื่อป้องกันตาจากการสารคัดหลั่งหรือเศษวัสดุ และการกระเด็นของเลือด น้ำลาย	<p>การสวมใส่แว่นตา (Goggles) แผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สวมแว่นตาปรับให้กระชับกับใบหน้า</li> <li>2. ตรวจสอบความเรียบร้อย สวมใส่ให้กระชับพอดีไม่รัดแน่นจนเกินไป หรือหลวมจนเกินไปอาจหลุดร่วงได้</li> <li>3. การสวมใส่แผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) มีแนวปฏิบัติ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้เตรียมและปรับขนาดแผ่นป้องกันใบหน้า (Face shield) ให้พร้อมสวมศีรษะและแผ่น (Face shield) ไม่มีรอยขีดข่วน</li> <li>- ตรวจสอบความมองเห็นที่ชัดเจน สวมกระชับ คลอบคลุมใบหน้า ด้านข้างทั้งหมด ดังภาพที่ 9</li> </ul> </li> </ol> <div data-bbox="1008 1189 1257 1496" style="text-align: center;">  </div> <p>ภาพที่ 9 แสดงขั้นตอนการสวมใส่แว่นตาหรือแผ่นป้องกันใบหน้า</p>	<p>-ทันตแพทย์ -นักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี -ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

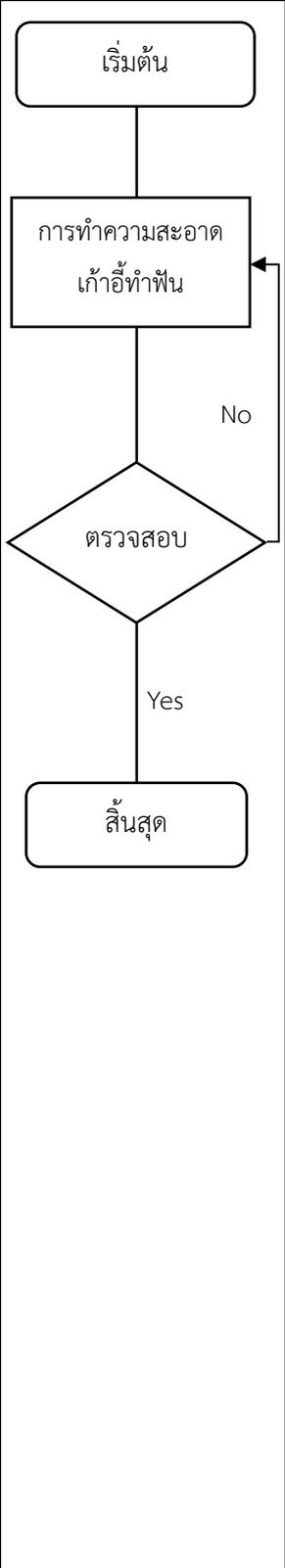
## 4. การสวมเสื้อคลุม (Gown)

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การใส่เสื้อคลุม (Gown)]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1-2 นาที	<p>4. การสวมเสื้อคลุม (Gown) จะช่วยป้องกันการปนเปื้อนเบื้องต้น</p> <p>ก่อนใช้ควรดูชนิดของ เสื้อคลุมที่นำมาใส่ ควรใช้ชนิดที่กันซึมได้ และมีแขนยาวตรวจสอบสภาพของเสื้อไม่มีรอยชำรุดหรือสายผูกขาดหลังปฏิบัติงานควรถอดเสื้อคลุมให้ถูกวิธีโดยม้วนให้ด้านนอก (ด้านที่เปื้อน) เข้าไปอยู่ข้างในและนำเสื้อคลุมใส่ภาชนะที่ปิดมิดชิดล้างมือทุกครั้งหลังจากถอดเสื้อ</p>	<p>การสวมเสื้อคลุม (Gown) มีแนวทางการปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เลือกประเภท ขนาดตัวเสื้อคลุมให้เหมาะสมกับผู้สวมใส่ เช่น ในงานฟุ้งกระจาย ควรเลือกชนิดกันน้ำ เลือกความยาวของตัวเสื้อให้เหมาะสมกับผู้สวมใส่</li> <li>2. ตรวจสอบและดูสภาพของเสื้อคลุมว่ามีสภาพสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน เช่นเสื้อมีรอยขาด และสายผูกเสื้อครบถ้วน</li> <li>3. ขั้นตอนการใส่เสื้อคลุมมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- จับเสื้อบริเวณใกล้คอ ยกขึ้นแล้วคลี่ออกระมัดระวังในการสัมผัส</li> <li>- สอดแขนเข้าในเสื้อที่ละแขน โดยนสัมผัสเฉพาะด้านในเสื้อเท่านั้น</li> <li>- ใช้มือที่อยู่ภายในแขนเสื้อ ค่อย ๆ ดึงแขนเสื้ออีกข้างเพื่อให้แขนโผล่ออกมาแล้ว ค่อย ๆ ขยับแขนเสื้อขึ้นไปทางไหล่</li> <li>- ใช้มือเกี่ยวคอเสื้อด้านในข้างหลังเข้าหากันและผูกเชือกที่ด้านหลัง ดังภาพที่ 10</li> </ul> </li> </ol>  <p>ภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการสวมเสื้อคลุม</p>	<p>-ทันตแพทย์</p> <p>-นักศึกษาทันตแพทย์</p> <p>-ระดับปริญญาตรี</p> <p>-ผู้ช่วยทันตแพทย์</p> <p>-นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

## 5. การสวมถุงมือ

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การสวมถุงมือ]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1 นาที	<p>5. การสวมถุงมือเพื่อป้องกันการสัมผัสถูกสิ่งสกปรกปนเปื้อนเชื้อโรคเลือด และสารคัดหลั่งของผู้ป่วย ซึ่งถุงมือมีหลายประเภท เช่น ถุงมือสะอาด ถุงมือปราศจากเชื้อ ถุงมือยาง การสวมถุงมือสะอาดปราศจากเชื้อจะต้องล้างมือก่อนสวมถุงมือก่อนทุกครั้ง</p>	<p>การสวมถุงมือมีแนวทางปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เลือกประเภทและขนาดของถุงมือที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานไม่หลวมหรือแน่นจนเกินไป</li> <li>2. ตรวจสอบสภาพถุงมือ โดยดูวันหมดอายุ และสภาพของถุงมือ ไม่มีรูรั่ว</li> <li>3. สวมถุงมือตามขั้นตอนดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- คลี่ถุงมือมาวางเพื่อดูทิศทางการสวมถุงมือ</li> <li>- สอดมืออีกข้างตามทิศทางนิ้วมือ</li> <li>- ปรับถุงมือให้กระชับตามรูปร่างมือ</li> <li>- ตรวจสอบความเรียบร้อย โดยดูความกระชับสบายมือ สามารถทำงานได้สะดวก ดังภาพที่ 11</li> </ul> </li> </ol>  <p><b>ภาพที่ 11</b> แสดงขั้นตอนการสวมถุงมือ</p>	<p>-ทันตแพทย์ -นักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี -ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

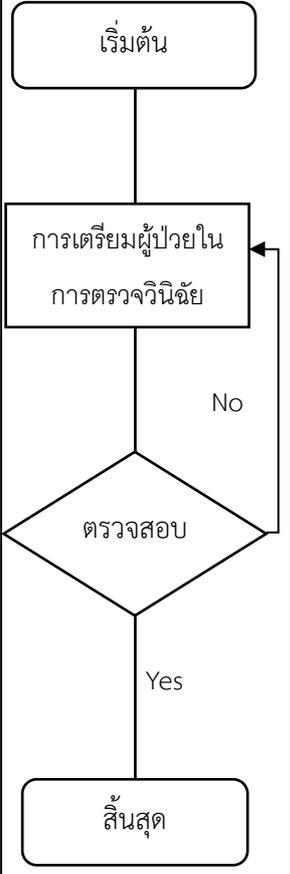
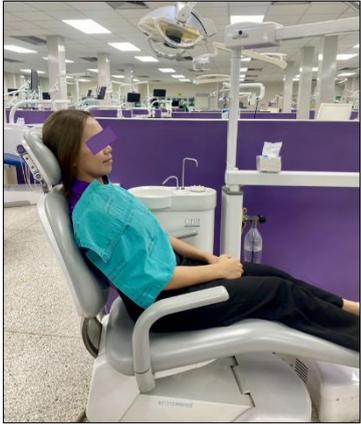
## 3) จัดเตรียมเก้าอี้ทำฟันสำหรับการตรวจวินิจฉัย และการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟันแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟัน]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	10 นาที	2) จัดเตรียมเก้าอี้ทำฟันสำหรับการตรวจวินิจฉัย และการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟันแนวทาง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เช็ดคอมไฟส่องปาก ด้วยผ้าแห้ง (ห้ามใช้ผ้าเปียกเช็ดบริเวณคอมไฟส่องปาก)</li> <li>2. ผ้าชุบน้ำสบู่แล้วบิดหมาด ๆ เช็ดที่เก้าอี้ทำฟัน ให้ครบทุกส่วน</li> <li>3. ใช้ผ้าแห้งอีก 1 ผืน เช็ดซ้ำ ให้แห้งตรงบริเวณเก้าอี้ทำฟัน</li> <li>4. ชัดอ่างบัวน้ำ และอ่างล้างมือ ใส่กรองเครื่องดูดน้ำลาย</li> <li>5. ตรวจสอบการทำงานของเก้าอี้ทำฟันให้สามารถปรับขึ้น ลงและเอนได้ตามตำแหน่งที่ทันต แพทย์ทำงานได้สะดวก</li> <li>6. ตรวจสอบการทำงานของ High power suction (ที่ดูดน้ำลายชนิดความแรงสูง) ให้สามารถบริเวณทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 12</li> </ol>  <p>ภาพที่ 12 แสดงการทำความสะอาดเก้าอี้ทำฟันทำฟัน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-นักศึกษา</li> <li>-ทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี</li> <li>-ผู้ช่วยทันตแพทย์</li> <li>-นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</li> </ul>

## 4) จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้ทันตแพทย์เฉพาะทางตรวจวินิจฉัย

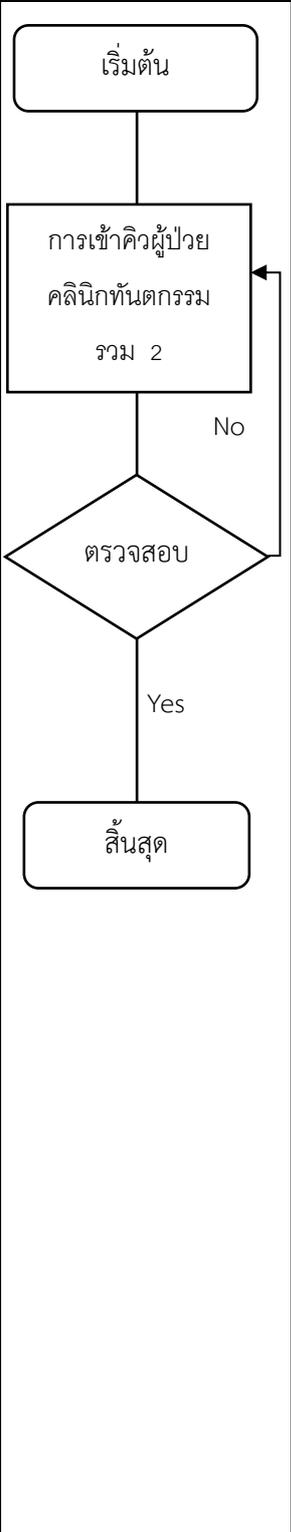
ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การเตรียมเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ในการตรวจวินิจฉัย]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1-3 นาที	<p>3) ชุดเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์พื้นฐานสำหรับตรวจวินิจฉัย เพื่อคัดแยกประเภทงานก่อนที่จลลงทะเบียนคิวในระบบDHIS สำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์ คลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น</p>	<p>ขั้นตอนการทำงานต้องมีชุดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์พื้นฐานทุกครั้งที่ในการทำหัตถการชุด เครื่องมือวัสดุ และอุปกรณ์พื้นฐาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ถาดสแตนเลสใบเล็ก</li> <li>2. Mouth mirror</li> <li>3. Explorer</li> <li>4. Cotton plier</li> <li>5. แก้วบัวขนน้ำ</li> <li>6. ท่อดูดน้ำลาย</li> <li>7. หัว Triple syringes</li> <li>8. แผ่นอลูมิเนียมฟอยล์ สำหรับจับโคมไฟ</li> <li>9. ผ้าคลุมหน้าอกผู้ป่วย</li> <li>10. ผ้าก๊อซ</li> </ol> <p>ดั่งภาพที่ 13</p> <p>ภาพที่ 13 แสดงชุดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์การตรวจวินิจฉัย</p>	<p>-ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

## 5) การเตรียมผู้ป่วยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การเตรียมผู้ป่วยในการตรวจวินิจฉัย]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด]           </pre>	1 นาที	1. การเตรียมผู้ป่วย การช่วยทันตแพทย์ในงานตรวจวินิจฉัยแยกประเภทผู้ป่วยเพื่อเตรียมเข้าคิว	<p>การเตรียมผู้ป่วยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เชิญผู้ป่วยนั่งที่เก้าอี้ทำฟัน</li> <li>- จัดทำนั่งหรือนอนของผู้ป่วยตามสรีระของผู้ป่วยก่อนพบทันตแพทย์</li> <li>- ให้ผู้ป่วยอมกลีว่น้ำยาลดเชื้อโรคในช่องปากแบบตาดีน/คลอร์เฮกซิดีน ก่อนการตรวจวินิจฉัย 30 วินาที</li> <li>- คลี่ผ้าคลุมหน้าอกให้กับผู้ป่วย</li> <li>- ทำการปรับเก้าอี้ทำฟันและเชิญทันตแพทย์ทำการตรวจวินิจฉัย</li> </ul> <p>ดังภาพที่ 14</p>  <p>ภาพที่ 14 แสดงผู้ป่วยนั่งที่เก้าอี้ทำฟัน</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์ -นักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์

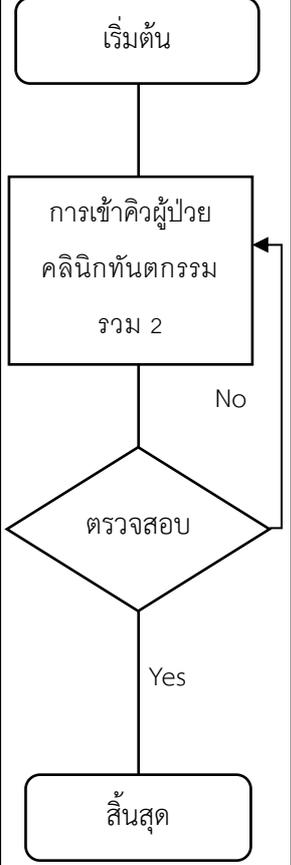
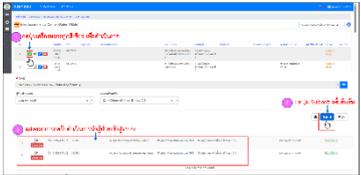
## 6) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบทะเบียนผู้ป่วย (เข้าคิว)

## (1) การรับผู้ป่วยที่ส่งมาจากห้องตรวจวินิจฉัยช่องปากและคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก

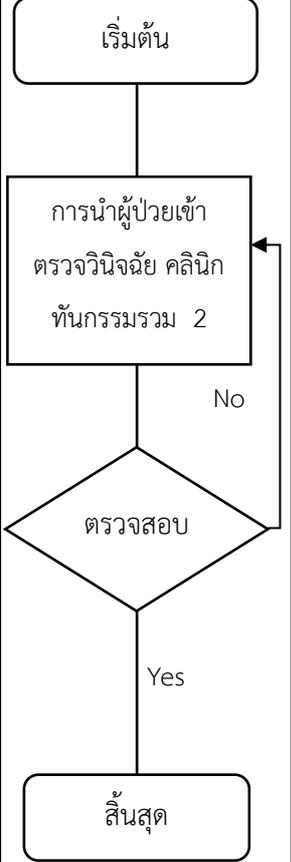
ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Queue[การเข้าคิวผู้ป่วย&lt;br/&gt;คลินิกทันตกรรม&lt;br/&gt;รวม 2]     Queue --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check -- No --&gt; Queue     Check -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	(1) การรับผู้ป่วยที่ส่งมาจากห้องตรวจวินิจฉัยช่องปากและคลินิกผู้ป่วยนอก	<p>1.1 ผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจวินิจฉัยจากห้องตรวจวินิจฉัยและคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอกเบื้องต้น ยื่นใบนำทางที่เคาน์เตอร์ทันตกรรมรวม 2</p> <p>1.2 เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ป่วยเช่น ชื่อ-สกุลผู้ป่วย หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) วันเดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์ ตามหลักมาตรฐานโรงพยาบาลทันตกรรมที่ได้รับการรับรองด้านคุณภาพโรงพยาบาล (HA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ป่วยยื่นใบนำทาง ตรวจสอบความถูกต้องขอใบนำทางโดยการตรวจสอบ ชื่อ-สกุล ผู้ป่วย/เบอร์โทรศัพท์ผู้ป่วย เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดเข้าคิวผิดชื่อผิดคน ตามแนวทางการระบุผู้รับบริการก่อนเข้ารับการรักษา (DENTIFICATION) ตรวจสอบงานที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังภาพที่ 15</li> </ul> 	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

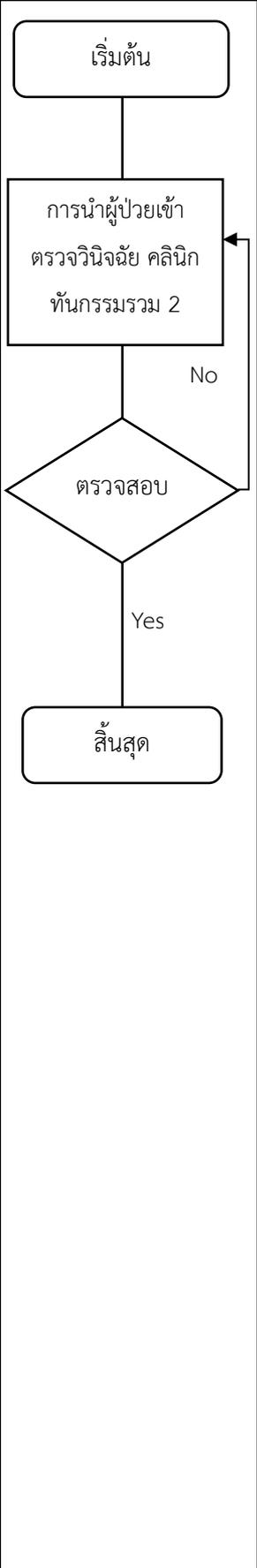
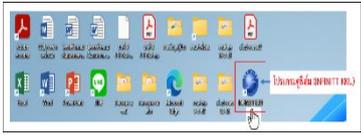
ภาพที่ 15 แสดงใบนำทางผู้ป่วยที่มา  
รับการรักษาคลินิกทันตกรรมรวม 2

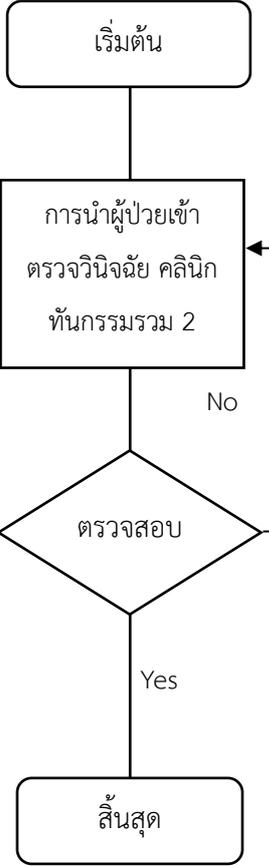
## (2) การรับดำเนินการผู้ป่วยที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันกรรมรวม 2

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Queue[การเข้าคิวผู้ป่วย&lt;br/&gt;คลินิกทันตกรรม&lt;br/&gt;รวม 2]     Queue --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check -- No --&gt; Queue     Check -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	(2) การรับดำเนินการผู้ป่วยที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันกรรมรวม 2 ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	<p>1.3 กตรับดำเนินการผู้ป่วยที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันกรรมรวม 2 มีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าระบบ DHIS ในแถบโมดูล ศูนย์การส่งต่อผู้ป่วย (Interdepartmental center) ดังภาพที่ 17</li> </ol>  <p>ภาพที่ 17 ภาพแสดงการเข้าโมดูล</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. ใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) กดค้นหา (Search) ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 18</li> </ol>  <p>ภาพที่ 18 ภาพใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) กดค้นหา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. กตรับดำเนินการเข้าแผนก (Submit) ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 19</li> </ol>  <p>ภาพที่ 19 ภาพแสดงกตรับดำเนินการเข้าแผนก (Submit)</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

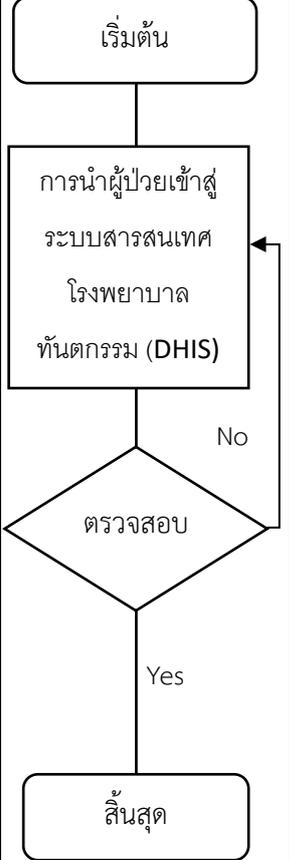
## (3) การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย

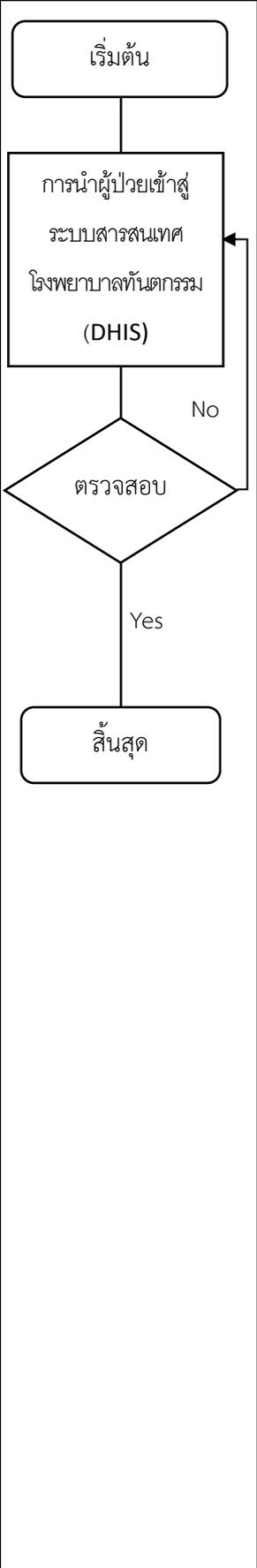
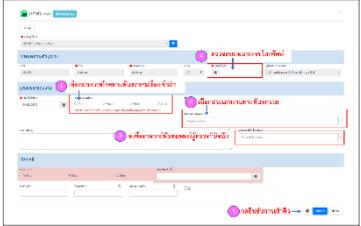
ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย คลินิกทันตกรรมรวม 2]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1-2 นาที	(3) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	<p>การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย ตรวจสอบประวัติการตรวจวินิจฉัยของผู้ป่วยในระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) ที่โมดูล 32 คลินิกกลาง ปี 4 ปี 5 เพื่อดูประวัติการรักษา ประวัติการคัดกรองผู้ป่วย ประวัติโรคประจำตัวที่ควรระวัง และโรคทางทันตกรรมที่ส่งมาเข้าคิวที่คลินิกทันตกรรมรวม 2 โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>เปิดโมดูล 32 คลินิกกลาง ปี 4-5</li> </ol>  <p>ภาพที่ 20 ภาพแสดงการเข้าโมดูล</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>กดเลือกภาควิชาที่จะเข้าดูประวัติการรักษาของผู้ป่วย</li> </ol>  <p>ภาพที่ 21 ภาพแสดงการเข้าดูประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 1</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ใส่หมายเลขประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม (DN) ผู้ป่วย และกดปุ่ม Enter ดังภาพที่ 22</li> </ol>  <p>ภาพที่ 22 ภาพแสดงการเข้าดูประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 2</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย คลินิก ทันกรรมรวม 2]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1-2 นาที	(3) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	<p>4. กดเลือกแถบประวัติการรักษา ก็จะพบประวัติผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจเบื้องต้นจากคลินิกผู้ป่วยนอก และคลินิกตรวจวินิจฉัย ดังภาพที่ 23</p>  <p>ภาพที่ 23 ภาพแสดงการเข้าสู่ประวัติผู้ป่วยขั้นตอนที่ 3</p> <p>5. การเปิดฟิล์ม เอ็กซ์เรย์เพื่อประกอบการตรวจวินิจฉัยกับอาจารย์ทันตแพทย์เฉพาะทาง ตามประเภทโรคทางทันตกรรมที่ส่งขึ้นมา รับคิว เช่น งานรักษาลองรากฟัน งานปริทันตวิทยา งานฟันปลอม สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์แต่ในละชั้นปี ซึ่งจะประกอบไปด้วย ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 ในส่วนงานรักษาลองรากฟัน งานฟันปลอมแบบติดแน่น ต้องเปิดระบบอ่านฟิล์มประกอบการวินิจฉัย โดยเข้าไปในระบบอ่านฟิล์ม (INFINITT PACS KKU) โดยมีขั้นตอนดังนี้</p> <p>5.1 กดที่ สัญลักษณ์โปรแกรม INFINITT KKU หน้าจอหลัก (Desktop) แล้วเข้าสู่หน้าจอ Log in ดังภาพที่ 24</p>  <p>ภาพที่ 24 การแสดงกตที่สัญลักษณ์โปรแกรม INFINITT หน้าจอหลัก (Desktop)</p>	ผู้ช่วยทันตแพทย์

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Register[การนำผู้ป่วยเข้าตรวจวินิจฉัย คลินิกทันตกรรมรวม 2]     Register --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check -- No --&gt; Register     Check -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	(3) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	<p>5.2 กรอก Username ตามด้วย Password แล้วกด Enter จะเข้าสู่หน้าจอ Work list ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 25</p>  <p><b>ภาพที่ 25</b> การแสดงการกรอก Username ตามด้วย Password แล้ว กด Enter จะเข้าสู่หน้าจอ Work list</p> <p>5.3 เลือกคนไข้จากแถบ Search filter แล้วพิมพ์หมายเลขโรงพยาบาลของผู้ป่วย (DN) ในช่อง Patient ID และกด Enter เพื่อค้นหาตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 26</p>  <p><b>ภาพที่ 26</b> การแสดงเลือกคนไข้จากแถบ Search filter แล้วพิมพ์หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) ในช่อง Patient ID และกด Enter Work list</p> <p>5.4 กดที่สัญลักษณ์ Examined ด้านหน้ารายชื่อคนไข้ (Tech note) เพื่อดูฟิล์ม X-ray ที่ต้องการ ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 27</p>  <p><b>ภาพที่ 27</b> การแสดงตัวอย่างฟิล์ม X-ray ประกอบการวินิจฉัย</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

## (4) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม(DHIS)

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Process[การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)]     Process --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Process     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	(4) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	<p>การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS) นำข้อมูลผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจวินิจฉัยโดยอาจารย์ทันตแพทย์เฉพาะทางเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (เข้าคิว) มีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส ดังภาพที่ 28</li> </ol>  <p>ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูลเข้าคิว/จ่ายเคส</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. กดเพิ่มผู้ป่วยเข้าคิวใหม่ เพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) ตรวจสอบ ชื่อ-สกุลผู้ป่วยให้ถูกต้องก่อนเพิ่มชื่อผู้ป่วยเข้าระบบตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 29</li> </ol>  <p>ภาพที่ 29 ภาพแสดงเพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN)</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

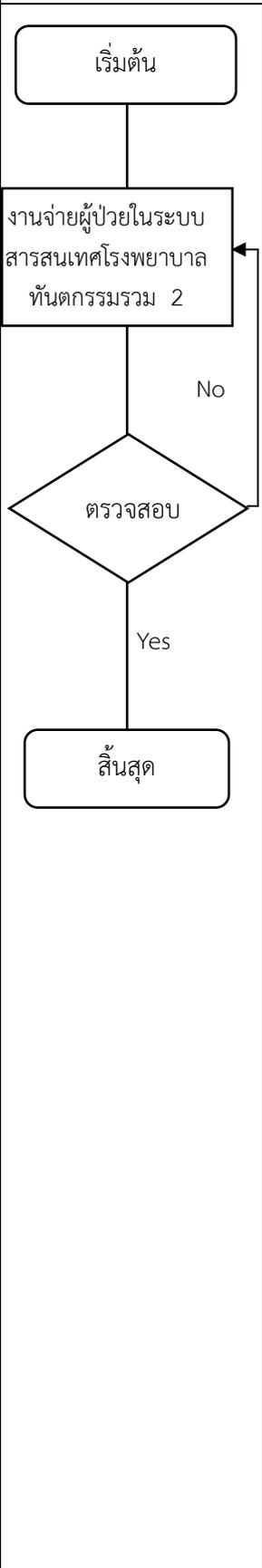
ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	1-2 นาที	(4) การนำผู้ป่วยเข้าสู่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	<p>3. เพิ่มหมายเลขประจำตัวผู้ป่วย (DN) ตรวจสอบ ชื่อ-สกุลผู้ป่วยให้ถูกต้องก่อนเพิ่มชื่อผู้ป่วยเข้าระบบ และเลือกประเภทโรคทางทันตกรรมที่จะเข้าคิว สำหรับผู้ป่วยแต่ละคน ซึ่งสามารถเลือกได้ครั้งละ 1 งานเท่านั้น หลังจากเลือกงานของคลินิกแล้ว ต้องมาเลือกประเภทงานตามที่ทันตแพทย์เฉพาะทางตรวจวินิจฉัย โดยต้องลงชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ผู้ตรวจวินิจฉัยทุกครั้ง ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ผู้ป่วยให้ถูกต้องก่อนที่จะกดยืนยันผู้ป่วยเข้าระบบรอคิวรับการรักษาศัลยกรรมทันตกรรมรวม 2 ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 30</p>  <p>ภาพที่ 30 ภาพแสดงเลือกประเภทโรคทางทันตกรรมที่จะเข้าคิว</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

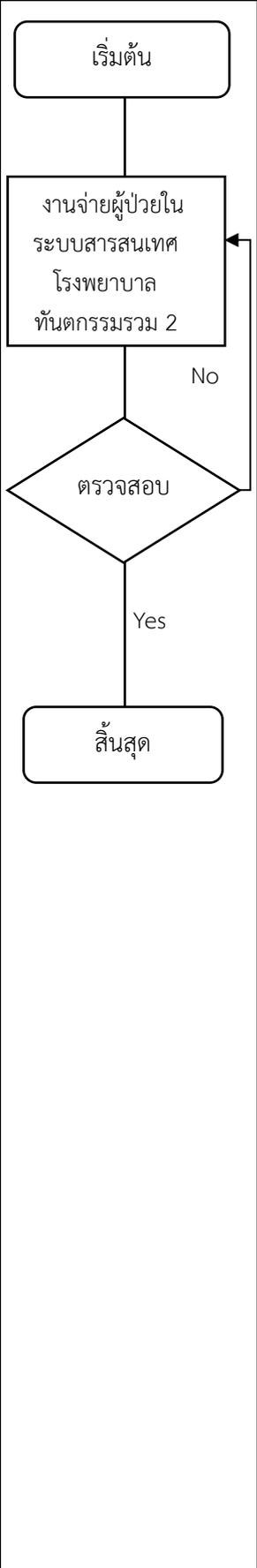
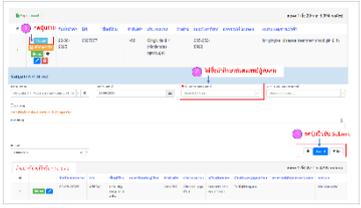
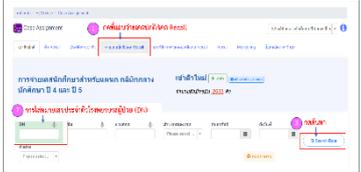
## (5) การให้คำแนะนำผู้ป่วยในการรอคิวรับการรักษา

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การให้คำแนะนำ ผู้ป่วยในการรอคิว รับการรักษา]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด]     C -- No --&gt; B </pre>	1-2 นาที	ขั้นตอนการให้คำแนะนำผู้ป่วยในการรอคิวรับการรักษาในระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลทันตกรรม (DHIS)	เข้าคิวไว้ประมาณ 3-6 เดือนแล้วแต่ประเภทของโรคทางทันตกรรมซึ่งระยะเวลารอคิวจะไม่เท่ากัน บอกจำนวนครั้งที่มาทำการรักษาในแต่ละงานอย่างคร่าว ๆ เช่น งานรักษาคลองรากฟัน มารับการรักษารักษาประมาณ 4-6 ครั้ง งานขูดหินน้ำลายมารับการรักษารักษาประมาณ 3-6 ครั้ง งานฟันปลอมแบบถอดได้และติดแน่น มารับการรักษารักษาประมาณ 5-10 ครั้ง เมื่อถึงคิวจะมีนักศึกษาทันตแพทย์ที่ต้องการรับผู้ป่วยมารักษาคือใครไปสอบถามวันว่างของผู้ป่วยถ้ามีวันว่างตรงกันก็จะทำการนัดหมายผู้ป่วยมารับการรักษาคือใครไปสอบถามวันว่างของผู้ป่วยถ้ามีวันว่างไม่ตรงกับนักศึกษาทันตแพทย์คนที่โทรสอบถามครั้งแรก จะต้องรอนักศึกษาทันตแพทย์ที่ว่างตรงกับผู้ป่วยคนต่อไป แจ้งผู้ป่วยให้ทราบว่าหากมีอาการฉุกเฉินก่อนถึงคิวการรักษาเช่นมีอาการปวด, บวม ให้กลับมาพบทันตแพทย์เพื่อบำบัดฉุกเฉินก่อนและรอจนกว่าจะถึงคิวรักษา ถ้าหากผู้ป่วยไม่ประสงค์จะเข้าคิวรอรับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ ให้แนะนำผู้ป่วยไปรักษาที่คลินิกทันตกรรมพิเศษ หรือคลินิกทันตกรรมใกล้บ้านโดยแจ้งสิทธิในการรักษาผู้ป่วยประกอบการตัดสินใจ	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

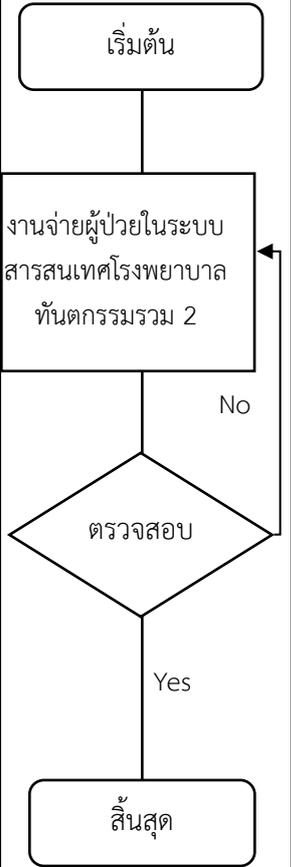


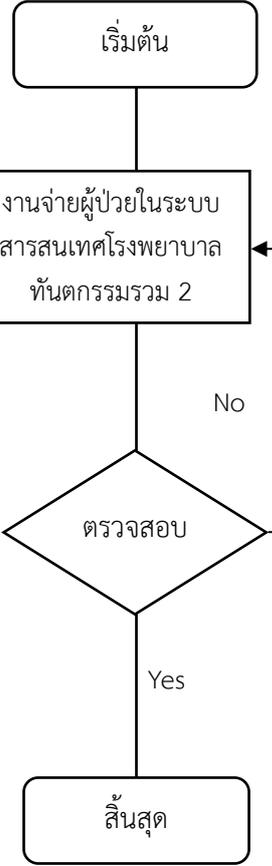
## 4.2.2 งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Process[งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมรวม 2]     Process --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Process     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	<p>งานจ่ายผู้ป่วยที่อยู่ในทะเบียนคิวผู้ป่วยของคลินิกทันตกรรมรวม 2 ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นคลินิกที่บริหารจัดการผู้ป่วยสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 และ ชั้นปีที่ 6 ที่ลงฝึกปฏิบัติงาน ฝึกในรายวิชาปฏิบัติการคลินิก ในการรักษาผู้ป่วยทางทันตกรรมให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาแบบบูรณาการภายใต้การควบคุมของอาจารย์ทันตแพทย์แต่ละสาขาวิชา ในการจ่ายผู้ป่วยในระบบทะเบียนคิวประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2 มีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส ดังภาพที่ 28</li> </ol>  <p>ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. เลือกแถบเข้าคิวปกติ ใส่หมายเลขโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) และกดค้นหา (Search Data) ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 32</li> </ol>  <p>ภาพที่ 32 ภาพแสดงเลือกแถบเข้าคิวปกติ ใส่หมายเลข</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Transfer[งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมรวม 2]     Transfer --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check -- No --&gt; Transfer     Check -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	<p>3. กดย้ายผู้ป่วย (คิว) และใส่ชื่อนักศึกษาทันตแพทย์ผู้รับ และกดยืนยัน (Submit) ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 33</p>  <p>ภาพที่ 33 ภาพแสดงกดย้ายผู้ป่วย (คิว)</p> <p>4. วิธีแสดงการเข้าดูรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิว ของนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 4 ปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 34</p>  <p>ภาพที่ 34 การแสดงการเข้าดูรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิวของนักศึกษาทันตแพทย์</p> <p>5. การแสดงรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิวของนักศึกษาทันตแพทย์ ดังภาพที่ 35</p>  <p>ภาพที่ 35 การแสดงรายชื่อผู้ป่วยที่ได้รับการจ่ายคิวของนักศึกษาทันตแพทย์</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

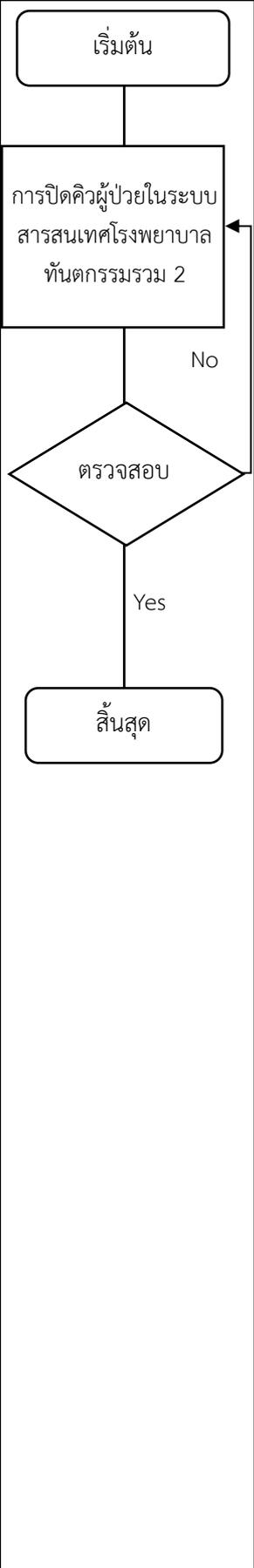


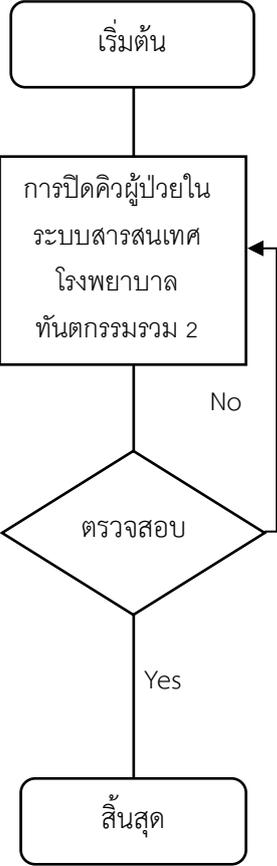
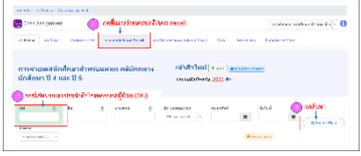
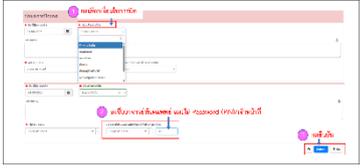
ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Transfer[งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมรวม 2]     Transfer --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check -- No --&gt; Transfer     Check -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	<p>(COMPREHENSIVE (CC)) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา</p> <p>- งานรักษาต่อเนื่องจากครั้งก่อน ที่ยังไม่สำเร็จ (CI) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา</p> <p>- งานติดตามผลงานการรักษา (RECALL) จำนวน 1 ราย ต่อปีการศึกษา</p> <p><u>หมายเหตุ</u> กรณีนักศึกษาทันตแพทย์ต้องการผู้ป่วยเพิ่มเติมให้อาจารย์ทันตแพทย์เซ็นต์อนุญาต ขอคนไข้เพิ่มใน (ใบของงานเพิ่ม)</p> <p>การจ่ายผู้ป่วยในระบบทะเบียนผู้ป่วยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจ่ายผู้ป่วยในต้นปีการศึกษา ก่อนการจ่ายผู้ป่วยเจ้าหน้าที่ต้องทำการโทรสอบถามผู้ป่วยเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่จะรักษาทางทันตกรรมตามที่มาเข้าคิวไว้ เพราะการรอคิวที่นานบางครั้งผู้ป่วยอาจจะไปทำการรักษาที่อื่นแล้ว ถ้าผู้ป่วยสะดวกเจ้าหน้าที่จะทำการตัดจ่ายในระบบ DHIS ถ้าเป็นงานที่ ความยุ่งยากซับซ้อนจำนวนผู้ป่วยไม่เพียงพอต่อการจ่ายนักศึกษา เจ้าหน้าที่จะแจ้งนักศึกษาแต่ละชั้นปีไปตกลงเรียงลำดับคิวและนำรายชื่อมาให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์จ่ายคิวตามลำดับที่ได้เรียงไว้ ในส่วนที่ยังไม่ถึงคิวเมื่อมีผู้ป่วยมาเข้าคิวเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะแจ้งทางไลน์กลุ่มให้นักศึกษาทันตแพทย์ที่ถึงคิวทราบ จะได้นัดหมายผู้ป่วยมาทำการรักษาต่อไป</li> <li>2. การจ่ายผู้ป่วยระหว่างเทอมให้กับนักศึกษาทันตแพทย์ที่แจ้งความประสงค์ขอผู้ป่วยเพิ่มก่อนการจ่ายทุกครั้งจะต้องมีใบคำขอและมีลายเซ็นต่ออาจารย์กำกับ</li> </ol>	ผู้ช่วยทันตแพทย์

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Process[งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมรวม 2]     Process --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Process     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	1-2 นาที	งานจ่ายผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	3. จ่ายผู้ป่วยฉุกเฉินกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถนัดผู้ป่วยได้หรือผู้ป่วยมีเหตุฉุกเฉินที่ไม่สามารถมาตามนัดได้ เจ้าหน้าที่จะมีสมุดลงชื่อขอผู้ป่วยฉุกเฉิน ให้นักศึกษามาลงชื่อ/เบอร์โทร และระบุงานระบุชี้พื้นที่เมื่อมีคนไข้ฉุกเฉินที่ถูกส่งมาจากห้องตรวจวินิจฉัย เจ้าหน้าที่ จะโทรประสานงานให้นักศึกษาทันตแพทย์มารับผู้ป่วย ตามลำดับที่ลงชื่อไว้	

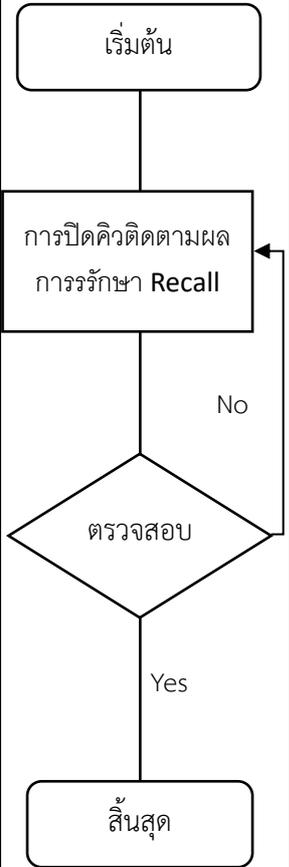
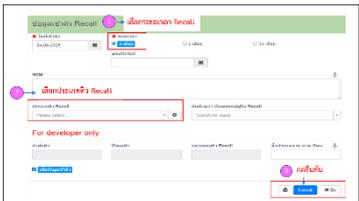
## 4.2.3 งานปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมรวม 2]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- No --&gt; B     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด] </pre>	2-3 นาที	การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	<p>การปิดคิวผู้ป่วยคือการนำคิวผู้ป่วย ออกจากระบบทะเบียนผู้ป่วย ของนักศึกษาทันตแพทย์ มาเข้าทะเบียน ส่วนกลาง เพื่อการบริหารจัดการ ไม่ให้มีคิวค้างในระบบ และเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้นักศึกษาทันตแพทย์มีผู้ป่วย สำหรับการฝึกปฏิบัติงาน คลินิกอย่างเพียงพอ แบ่งได้เป็น 2 กรณีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) การปิดคิวโดยอาจารย์ทันตแพทย์ แบ่งเป็น 4 กรณี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ผู้ป่วยได้รับการรักษาครบตามขั้นตอนการรักษา และผู้ป่วยสามารถกลับมารับการ ตรวจเช็คสภาพช่องปากตามเงื่อนไข ให้ปิดคิวด้วยเงื่อนไขเข้าคิวติดตามผลการรักษา (Recall)</li> <li>(2) ผู้ป่วยได้รับการรักษาครบตามขั้นตอนการรักษา แต่ผู้ป่วยไม่สามารถกลับมารับการตรวจเช็คสภาพช่องปากตามเงื่อนไข ให้ปิดคิวผู้ป่วยด้วยเงื่อนไขรักษาเสร็จสิ้น</li> <li>(3) การปิดคิวผู้ป่วยระหว่างการรักษาแต่ผู้ป่วยไม่สะดวกที่จะทำการรักษาทางทันตกรรม จนเสร็จสิ้นกระบวนการรักษา เนื่องจากย้ายภูมิลำเนา หรือต้องการรักษาที่คลินิกเอกชน ให้ปิดคิวผู้ป่วยในเงื่อนไขปฏิเสธการรักษา และอัปเดตไฟล์ใบปฏิเสธเข้าระบบ DHIS เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการปฏิเสธ การรักษาของผู้ป่วย</li> <li>(4) การปิดคิวผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างการรักษาแต่ผู้ป่วยยังต้องการรักษาต่อ แต่เนื่องจากนักศึกษาทันตแพทย์หมดเวลาการลงปฏิบัติงานคลินิก เพราะเปลี่ยนชั้นปีการศึกษาใหม่ ให้ปิดคิวผู้ป่วยด้วยการคืนผู้ป่วยเข้าคิว เพื่อรอรับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์คนต่อไป</li> </ol> </li> </ol> <p><u>หมายเหตุ</u> กรณีที่ผู้ป่วยได้รับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ ให้ปิด</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์
			<p>หมายเหตุ กรณีที่ผู้ป่วยได้รับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ ให้ปิด</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Process[การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมรวม 2]     Process --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Process     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	2-3 นาที	การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	<p>คิวโดยอาจารย์ทันตแพทย์ผู้ควบคุมคลินิก</p> <p>2) การปิดคิวผู้ป่วยโดยเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ ผู้ป่วยที่ถูกจ่ายคิวให้กับนักศึกษาทันตแพทย์ในระบบสารสนเทศโรงพยาบาล (DHIS) แต่ นักศึกษาทันตแพทย์ ยังไม่ได้เรียกผู้ป่วยมารับการรักษา มีเงื่อนไขในการปิดคิว ดังนี้</p> <p>(1) ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา ให้นักศึกษาทันตแพทย์นำหลักฐานการปฏิเสธมายืนยันกับเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ เช่น การแชตไลน์ การโทรยืนยันปฏิเสธการรักษาต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>(2) ผู้ป่วยไม่สามารถติดต่อได้ ให้นักศึกษาทันตแพทย์โทรยืนยันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อยืนยันการปิดคิวติดต่อผู้ป่วยไม่ได้</p> <p>(3) ที่ต้องการคืนผู้ป่วยเข้าภาควิชาให้นักศึกษาทันตแพทย์โทรยืนยันต่อหน้าเจ้าหน้าที่ เพื่อยืนยันการปิดคิวผู้ป่วยคืนผู้ป่วยเข้าภาควิชา ขั้นตอนการปิดคิวผู้ป่วย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เปิดโมดูล เข้าคิว/จ่ายเคส ดังภาพที่ 28</li> </ol>  <p>ภาพที่ 28 ภาพแสดงเปิดโมดูลเข้าคิว/จ่ายเคส</p>	

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[เริ่มต้น] --&gt; B[การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ทันตกรรมรวม 2]     B --&gt; C{ตรวจสอบ}     C -- Yes --&gt; D[สิ้นสุด]     C -- No --&gt; B </pre>	2-3 นาที	การปิดคิวผู้ป่วยในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลทันตกรรมประจำคลินิกทันตกรรมรวม 2	<p>2. กติที่แถบจ่ายเคสปกติ/เคส Recall ให้ใส่รหัสประจำตัวโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) และกตที่ปุ่ม Search Data ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 36</p>  <p>ภาพที่ 36 ภาพแสดงแถบจ่ายเคสปกติ/เคส Recall ใส่รหัสประจำตัวโรงพยาบาลผู้ป่วย (DN) และกตที่ปุ่ม Search Data</p> <p>3. กดปุ่มปิดคิว ดังภาพที่ 37</p>  <p>ภาพที่ 37 ภาพแสดงกดปุ่มปิดคิวแล้วกตที่ปุ่ม Search Data</p> <p>4. เลือกเงื่อนไขการปิดคิว ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ และใส่ Password (PIN) ประจำตัวอาจารย์ทันตแพทย์ ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 38</p>  <p>ภาพที่ 38 ภาพแสดงเลือกเงื่อนไขการปิดคิว และใส่ Password (PIN) ประจำตัวอาจารย์ทันตแพทย์</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

## การปิดคิวติดตามผลการรักษา Recall มีดังนี้

ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Process[การปิดคิวติดตามผลการรักษา Recall]     Process --&gt; Decision{ตรวจสอบ}     Decision -- No --&gt; Process     Decision -- Yes --&gt; End([สิ้นสุด]) </pre>	2-3 นาที	การปิดคิวติดตามผลการรักษา Recall	<p>1.เลือกเงื่อนไข Recall ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และกดยืนยัน ตามลำดับขั้นตอน ดังภาพที่ 39</p>  <p>ภาพที่ 39 ภาพแสดงเลือกเงื่อนไข Recall ใส่ชื่ออาจารย์ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และกดยืนยัน</p> <p>2. เลือกระยะเวลา เลือกประเภทคิว Recall กดยืนยัน ดังภาพที่ 40</p>  <p>ภาพที่ 40 ภาพแสดงเลือก ระยะเวลา เลือกประเภทคิว Recall</p>	-ผู้ช่วยทันตแพทย์

### 4.3 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในแนวทางการจัดการผู้ป่วยรอรับการรักษา คลินิกทันตกรรมรวม 2 โดยมีแนวทางปฏิบัติงานทั้งหมด 3 ขั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนดำเนินการ ขั้นติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### 4.3.1 ขั้นตอนเตรียมการ

ภาระงานที่รับผิดชอบตามที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นภาระงานในการบริหารจัดการผู้ป่วยรอรับการรักษา คลินิกทันตกรรมรวม 2 ดังนั้น ผู้เขียนคู่มือการปฏิบัติงานในฐานะผู้รับผิดชอบดังกล่าวจะต้องศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลในงานที่จัดทำคู่มืออย่างละเอียดและครอบคลุม เมื่อพบปัญหา และ อุปสรรคจะต้องวางแผนแนวทางแก้ไข ปัญหา และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติ PDCA ได้เตรียมการดังนี้

1) การวางแผนการปฏิบัติงาน ในการบริหารจัดการผู้ป่วยรอรับการรักษา สอดคล้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 4 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 เป็นผู้มีความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 2 เป็นผู้มีความสามารถด้านการปฏิบัติงาน

มาตรฐานที่ 3 เป็นผู้มีความสุจริต จริยธรรม และจิตสำนึกในการให้บริการ

มาตรฐานที่ 4 เป็นผู้มีความชำนาญ และสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานทางทันตกรรม

2) การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา การสอนงาน การแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่มาปฏิบัติงานแทน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาระงานที่รับผิดชอบในคู่มือแนวทางการจัดการผู้ป่วยรอรับการรักษาและงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งอาจารย์ทันตแพทย์ และนักศึกษาทันตแพทย์ เสนอผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขครั้งต่อไปหรือถ้าหากกระทบในเชิงนโยบายนำเสนอหัวหน้างาน หรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

#### 4.3.2 ขั้นตอนดำเนินการ

การปฏิบัติงานและรับผิดชอบการเข้าคิวผู้ป่วยรอรับการรักษา การจ่ายผู้ป่วยให้กับนักศึกษาทันตแพทย์เพื่อการรักษา การรับคืนผู้ป่วยหลังจากเสร็จสิ้นการรักษา การติดตามและประเมินผล ต้องดำเนินการภายใต้หลักกฎหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงาน 4 มาตรฐานดังกล่าว เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลทันตกรรม และ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

#### 4.3.3 ขั้นตอนติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน จากหัวหน้างานและผู้อำนวยการกองบริหารงานคณะทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ หรือคณะกรรมการบริหารงาน คณะทันตแพทย์ เพื่อนำผลการประเมิน ของผู้ปฏิบัติงานไปพิจารณา ในการวางแผนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติงาน PDCA ที่กล่าวไว้ในบทที่ 3

#### 4.4 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการผู้ป่วยหรือรับการรักษาเป็นการปฏิบัติงาน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเข้าคิวผู้ป่วย การจ่ายผู้ป่วย และการรับคืนผู้ป่วยหลังการรักษาเสร็จสิ้น สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานดังกล่าว นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดจรรยาบรรณ ของผู้ปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยจรรยาบรรณต่อตนเองและวิชาชีพ จรรยาบรรณต่อมหาวิทยาลัย จรรยาบรรณของผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน จรรยาบรรณต่อนักศึกษา จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการประชาชน สังคม พ.ศ. 2560 ดังกล่าว เพื่อให้มีความสอดคล้อง กับหลักปฏิบัติงานที่ผู้เขียนคู่มือ ได้ใช้เป็นหลักในการดำเนินการด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานคือค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ แห่งธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเพิ่มเติมดังนี้

1. การยึดมั่น และยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
2. ความซื่อสัตย์สุจริต และความรับผิดชอบ
3. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
4. การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

## บทที่ 5

### ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยทันตแพทย์ หน่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีบทบาทหน้าที่การอำนวยความสะดวก และสนับสนุนการบริการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม ของนักศึกษาทันตแพทย์ระดับหลังปริญญาตรี ตามประเภทงานการรักษา ดังนี้ อดฟัน ชูดหิน น้ำลาย รักษาโรคฟันกรามน้อยและฟันหน้า ร่วมทั้งการรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการงานทะเบียนผู้ป่วยและคิวของคลินิกทันตกรรมรวม 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้นักศึกษาทันตแพทย์ มีผู้ป่วยสำหรับการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ ตลอดจนงานบริการวิชาการแก่สังคม และชุมชน การจัดเตรียมเบิกจ่ายเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ทางทันตกรรม การทำความสะอาดเครื่องมือให้ปราศจากเชื้อ เป็นผู้ช่วยสอนนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ ตลอดจนงานบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนเช่น การออกหน่วยทันตกรรมพระราชทาน และหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ เพื่อช่วยเหลือทันตแพทย์ในการให้บริการรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชน ที่อยู่ห่างไกลถิ่นทุรกันดาร ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องยึดหลักกฎหมาย และกฎระเบียบจรรยาบรรณวิชาชีพ หลักการปฏิบัติงาน PDCA มาตรฐานการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งจะต้องมีความรู้ความสามารถทักษะ และความเข้าใจในลักษณะงาน วิธีการปฏิบัติ การวางแผนงาน การติดตามและตรวจสอบ การประสานงาน และการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ถึงแม้ว่าจะให้บริการเต็มศักยภาพ แล้ว แต่ในภาพรวมยังพบปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะที่หน่วยคลินิกทันตกรรมรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องรีบแก้ไขดังนี้

5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานในงานทะเบียนผู้ป่วย และคิวสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ในงานทะเบียนผู้ป่วย และคิวสำหรับ นักศึกษาทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี มีรายละเอียด ดังนี้

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
งานทะเบียนและ คิวผู้ป่วย สำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี	- ปัญหาการปฏิเสธการเข้าคิว หลังการตรวจวินิจฉัยจากห้อง ตรวจ	- อยากให้ทันตแพทย์ที่ ตรวจวินิจฉัย เบื้องต้นอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ ระยะเวลารอคิว ขั้นตอนการรักษา จำนวนครั้งที่มารับการรักษา สิทธิการ รักษาเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาทันต แพทย์กับอาจารย์ทันตแพทย์ เพื่อ ประกอบการตัดสินใจเข้าคิวตั้งแต่ขั้นตอน การตรวจวินิจฉัย
	- ปัญหาการปฏิเสธการรักษา หลังการเข้าคิวเนื่องจาก ระยะเวลาการรอคิวที่นาน	- อธิบายถึงกระบวนการ ขั้นตอนการ รักษา จำนวนครั้งที่มารับรักษา และ ระยะเวลาการคอยอย่างละเอียด ก่อนการ เข้าคิว - ปรึกษาอาจารย์ทันตแพทย์เจ้าของวิชา และรายงานจำนวนผู้ป่วยที่อยู่ในคิวเพื่อ ประกอบการตัดสินใจจ่ายผู้ป่วยให้ นักศึกษาทันตแพทย์เป็นจำนวนที่มากขึ้น ในกรณีที่มีผู้ป่วยรอคิวนาน
	- ปัญหาการขาดแคลนผู้ป่วยใน บางงาน เช่น งานรักษาคลอง รากฟัน งานฟันปลอมถอดได้ทั้ง ปากงานชุดหินปูนใต้เหงือก ระดับมีร่องลึกปริทันต์	- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อ ออนไลน์ และมีช่องทางติดต่อสอบถาม อย่างเป็นระบบ จัดทำเพจสำหรับหา ผู้ป่วยที่ขาดแคลน
	- ปัญหาการไม่นัดหมายผู้ป่วย มาทำการรักษา	- เมื่อมีการจ่ายผู้ป่วยเข้าระบบให้ นักศึกษาทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้จ่ายจะแจ้ง ให้นักศึกษาผู้รับผู้ป่วยทราบโดยการส่ง ชื่อ-เลขประจำตัวผู้ป่วยและงานที่จ่ายให้ นักศึกษาทราบทุกครั้งทางแอปพลิเคชัน ไลน์

การปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	<p>- ปัญหาการไม่ปิดระบบผู้ป่วยหลังการรักษา</p>	<p>- เจ้าหน้าที่จะเข้าไปนับจำนวนผู้ป่วยในระบบที่ยังไม่ปิดของนักศึกษาแต่ละคน โดยแยกตามงาน และรายงานให้นักศึกษาทราบจำนวนผู้ป่วยที่คงค้างไม่ปิดระบบ ทุก 3 เดือน</p> <p>- ก่อนจ่ายผู้ป่วยรายใหม่ให้นักศึกษาทุกครั้ง จะต้องเข้าไปดูจำนวนผู้ป่วยคงค้างทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้นักศึกษาทันตแพทย์มีจำนวนผู้ป่วยมากเกินจำนวนที่กำหนดไว้</p>
	<p>- ปัญหาผู้ป่วยไม่สะดวกตามวันเวลาที่นักศึกษาทันตแพทย์นัดหมาย</p>	<p>- อธิบายขบวนการ ขั้นตอนการมารับการรักษา วันเวลาที่ จะได้รับการรักษา ตลอดจนลงบันทึกวันว่างที่ผู้ป่วยสามารถมาทำการรักษาได้</p>
	<p>- ปัญหาผู้ป่วยไม่รับโทรศัพท์เบอร์ที่ไม่รู้จัก</p>	<p>- ในขั้นตอนการเข้าคิวขอ ID line ผู้ป่วยเพิ่มนอกจากเบอร์โทรศัพท์</p>
	<p>- ขาดคู่มือการปฏิบัติงานงานทะเบียนผู้ป่วยและคิวที่เป็นปัจจุบัน</p>	<p>- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานงานทะเบียนผู้ป่วยและคิว สำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์</p>

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

งานทะเบียนและคิวิผู้ป่วย เป็นงานสนับสนุนการเรียนการสอนในรายวิชาปฏิบัติการคลินิก ของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ นักศึกษาทันตแพทย์มี ผู้ป่วยเพื่อการเรียนการสอนอย่างเพียงพอการรับลงทะเบียนผู้ป่วยเพื่อเข้าคิวรอรับการรักษ ต้องอธิบาย รายละเอียดขบวนการการรักษา ขั้นตอนการรักษา รวมถึงระยะเวลาการรับการรักษา เพื่อประกอบการตัดสินใจ เข้าคิว มีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ควรให้ฝ่ายวิชาการพิจารณาการจัดตารางลงปฏิบัติงานของนักศึกษาทันตแพทย์ ระดับปริญญาตรี ให้ต่างจากตารางของนักศึกษาทั่วไปใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่นนักศึกษาทั่วไปจะว่างวัน พุธกับวันศุกร์ แต่นักศึกษาทันตแพทย์ไม่ลงปฏิบัติงานในวันดังกล่าว หรือลงปฏิบัติงานน้อยมากซึ่งเป็นอย่างหนึ่ง

2) ควรให้มีหน่วยงานที่รองรับกลุ่มผู้ป่วยที่เป็นนักศึกษา ที่เรียนในสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ เนื่องจาก ผู้ป่วยกลุ่มนี้ ไม่มีเวลามารับการรักษาหลายครั้ง โอกาสที่จะได้รับการรักษาน้อยมาก ในกรณีใช้สิทธิ์บัตรทอง ผู้ป่วยกลุ่มนี้ต้องการ เข้ารับการักษา

3) ควรมีมาตรการรองรับระบบฐานข้อมูลผู้ป่วยและสารสนเทศ โรงพยาบาลทันตกรรม ในกรณีระบบ มีปัญหาไม่เสถียร

4) กรณีที่ผู้ป่วยรอคิวนาน ควรจะมีมาตรการรองรับผู้ป่วยกลุ่มนี้ เช่น

- ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ควรปรับเปลี่ยน เงื่อนไข Complete case ของนักศึกษา ทันตแพทย์ระดับปริญญาตรี ให้สามารถรับผู้ป่วยมากขึ้น

- ในการจ่ายเคสผู้ป่วยที่เป็นงานเกี่ยวเนื่อง เช่น งานฟันปลอม (ส่งต่อทันตกรรมประดิษฐ์) แต่ต้อง ได้รับการเคลียร์ช่องปากก่อนทำฟันปลอม ผู้ป่วยกลุ่มนี้ต้องพิจารณา จ่ายคิวก่อน

- ในกรณีที่เป็นผู้ป่วย กลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ ต้องพิจารณา จ่ายคิวก่อน

- ผู้ป่วยที่อยู่คิว แต่มีอาการผิดปกติมาก รุนแรง เร่งด่วนในกรณีฉุกเฉิน (Emergency case) ก่อน ถึงคิวรับการรักษา ต้องพิจารณา จ่ายคิวก่อน

## บรรณานุกรม

กฤษณ์ ลีลาเทพินทร์. (2524). คู่มือการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร)

กองวิชาการและแผนงานกลุ่มงานวิจัยและประเมินผลเทศบาลเชียงใหม่. (2564). หลักการให้บริการ (ข้อมูลเพิ่มเติม). สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://oce.stou.ac.th/wpcontent/uploads/2022/04/หลักการให้บริการ-6-พ.ย.52chap41110604.pdf>

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (มปป). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <https://odl.mod.go.th/mid-pic>

พิรจักษณ์ ฉันทวิริยสกุล. (2561). การบริการที่ดีขององค์กรภาครัฐด้วยหลักพุทธธรรม. กรุงเทพฯ: วารสาร มจร การพัฒนาสังคม. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2567, จาก <http://www.ojs.mcu.ac.th/index.php/socdev/article/download/3868/2790>

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. 2543. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.

สำนักงานเลขาธิการทันตแพทยสภา. (2564). หนังสือเรื่อง การปรับปรุงเกณฑ์ขั้นต่ำในการปฏิบัติงานคลินิก (Minimum Requirements). ที่ ศบ.ท./ว 273, ลงวันที่ เมษายน 2564. นนทบุรี

Gronroos, C. (1990). Service management and marketing: Managing the moments of truth service Competition. Lexington, MA: Lexington Books

Lewis, Mark and Parooj Bloom. (1983). Organization Behavior. New York: Mc Graw Hill

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press.



