

**คู่มือขั้นตอนการรับบริการ
งานเวชระเบียน**



โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ช่องทางการเข้ารับบริการ	1
ผู้ป่วยนอกใหม่/เก่า (ไม่มีนัดหมาย)	2
ผู้ป่วยนอกเก่า (นัดหมาย)	3
ขั้นตอนการใช้ตู้คีออส (Kiosk)	4
การรับบริการลงทะเบียนผู้ป่วยใน (Admission)	5
การรับบริการสแกนเอกสาร	6

ช่องทางการเข้ารับบริการ

งานเวชระเบียนแยกจุดบริการสำหรับผู้ป่วย เป็น 3 จุด

จุดที่1. ห้องเวชระเบียนอาคารอำนวยการ



จุดที่2. เวชระเบียนที่แผนกพยาบาลรังสีรักษา



จุดที่3. ตู้คีออส(สำหรับผู้ป่วยลงทะเบียนด้วยตนเอง)



ผู้ป่วยนอกใหม่/เก่า (ไม่มีนัดหมาย)

1. ยื่นบัตรประชาชนที่ห้องเวชระเบียนอาคารอำนวยการ (ห้องเบอร์1)

2. รอรับในนำทาง เพื่อไปรับบริการ จุดบริการต่อไป



ผู้ป่วยนอกเก่า (นัดหมาย)

1. ยื่นบัตรประชาชน บัตรนัด เวชระเบียนจุดที่1 หรือจุดที่2 หรือตู้คีออส (Kiosk)

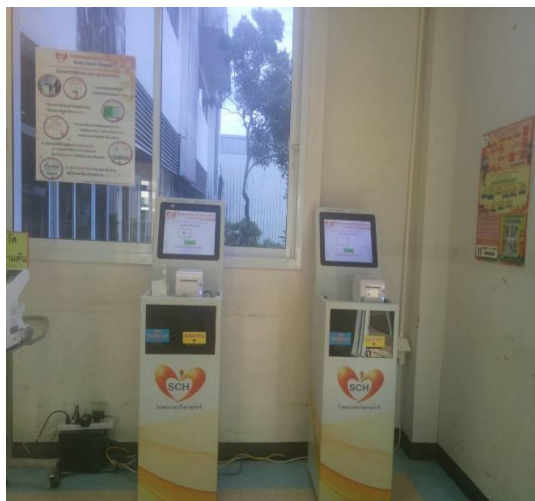
2. รอรับใบนำทาง เพื่อไปรับบริการ จุดบริการต่อไป

จุดที่1 เวชเบียน(เบอร์1 อาคารอำนวยการ)

จุดที่2 เวชระเบียนเบอร์1(แผนกพยาบาลรังสีรักษา)



จุดที่3 ตู้คีออส(Kiosk)



ขั้นตอนการใช้ตู้คีออส (Kiosk)



โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี Surat Cancer Hospital

ขั้นตอนการใช้ตู้คีออส (เฉพาะผู้ป่วยนัดเท่านั้น)



1. กรณีสอดบัตรประชาชน
ในช่องสอดบัตรแล้วกด **ตกลง**

2. ระบบจะขึ้นข้อมูลตามบัตรประชาชน
ตรวจสอบข้อมูลแล้วกด **ตกลง**



3. ระบบจะขึ้นรายการนัดกรรณากด **เลือก**
- กรณีมีมากกว่า 1 รายการ ให้กด **เลือก**
จากบน-ลงล่างจนครบ ทีละรายการ

4. ตรวจสอบสิทธิ์การรักษาว่า **ถูกต้องหรือไม่**
4.1 หากถูกต้องให้กด **ลงทะเบียนตรวจ**
4.2 หาก **ไม่ถูกต้อง** ให้ติดต่อ **เลขทะเบียนเบอร์ 1**



5. กด **ดำเนินการต่อไป** และ รอรับใบนำทาง
ปฏิบัติตามคำแนะนำในใบนำทาง

หมายเหตุ : หากพบปัญหาการใช้งานกรุณาติดต่อ **เลขทะเบียน เบอร์ 1**

การรับบริการลงทะเบียนผู้ป่วยใน (Admission)

1. ยื่นใบนำทาง ที่งานเวชระเบียน (เบอร์ 1) อาคารอำนวยการ
2. รอรับใบนำทางเพื่อ ไปรับบริการหน่วยบริการต่อไป



การรับบริการสแกนเอกสาร

1. ยื่นใบนำทางพร้อมเอกสารที่จะสแกน ที่งานเวชระเบียน(เบอร์ 1)
อาคารอำนวยการ
2. รอรับคืนเอกสารที่สแกน



การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ งานเวชระเบียน โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 286 คน

1.เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	36.36
หญิง	182	63.63
2. สิทธิการรักษา		
ชำระเงิน	29	10.01
เบิกได้(จ่ายตรง)	51	17.83
ประกันสังคม	14	4.89
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)	183	65.03
อื่นๆ	9	3.14
3. การศึกษา		
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	281	98.25
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.74

ข้อความระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ งานเวชระเบียน โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

ข้อความ	คะแนนเฉลี่ย	SD	ร้อยละความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนรับบริการ			
ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวกไม่ซับซ้อน	3.64	0.62	72.8
ป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	3.26	0.66	65.2
จุดให้บริการสังเกตได้ง่าย	3.01	0.58	60.2
ด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่			
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย	3.71	0.72	74.2
พูดจาไพเราะ สุภาพ	4.05	0.59	81
บริการเป็นกันเอง	4.32	0.62	86.4
มีน้ำใจ กับ ผู้มารับบริการ	4.02	0.69	80.4
ภาพรวมการให้บริการผู้ป่วย	3.71	0.66	74.2

ข้อเสนอแนะ

จุดให้บริการดูสังเกตได้ยาก

ป้ายบอกขั้นตอนมีน้อย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในใช้บริการ งานเวชระเบียน โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

พบว่า ผลการประเมินยังอยู่ในระดับที่ดี มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 74.2 ในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนรับบริการอยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจ และต้องมีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็วและเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการเมื่อเข้ามาใช้บริการ

แนวทางพัฒนา

การปรับป้ายขั้นตอนการรับบริการให้มีความเข้าใจง่าย และ สํารวจตำแหน่งในการติดตั้งให้เหมาะสมสังเกตได้ง่ายขึ้น