

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ

ประชาชน

(Work Manual)

โรงพยาบาลแม่แตง

# สารบัญ

	หน้า
1. ผู้รับบริการหลัก / ช่องทางการให้บริการ	1
2. ขั้นตอน / ระยะเวลา / ผู้รับผิดชอบ	1
3. เอกสาร / แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	2
4. ค่าธรรมเนียมการบริการ	2
5. การประกันคุณภาพ / ประสิทธิภาพการบริการ	2
6. ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ	3

1. ผู้รับบริการหลัก / ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก : 1. ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. แผนกผู้ป่วยนอก รพ.แม่แตง 2. อาคารอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ.แม่แตง เบอร์โทรศัพท์ 053-104148 – 51 ต่อ 106, 243	1. วันราชการ 08.00 – 16.00 น. 2. ทุกวัน 24 ชม.

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / ระยะเวลา / ผู้รับผิดชอบ ที่แผนกผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	ยื่นบัตรนัดที่ห้องเวชระเบียน	2 นาที	จนท.งานเวชระเบียน
2)	วัดสัญญาณชีพ ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูง	5 นาที	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
3)	พบพยาบาลคัดกรองอาหารเบื้องต้น	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
4)	พบแพทย์ให้บริการตรวจ วินิจฉัย และการให้การรักษา	15 นาที	แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป
5)	พบพยาบาลหน้าห้องตรวจ รับบัตรนัด	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
6)	พบสหวิชาชีพเพื่อทำการรักษาตามปัญหาของผู้รับบริการ	10 นาที	- พยาบาลคลินิก - นักจิตวิทยาคลินิก - นักสังคมสงเคราะห์ - นักกิจกรรมบำบัด - นักกายภาพบำบัด - นักโภชนาการ - แพทย์แผนไทย
7)	พบเภสัชกรให้คำแนะนำเรื่องยา	10 นาที	เภสัชกร
8)	รับยาที่ห้องจ่ายยา	15 นาที	เภสัชกร
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		67 นาที	

3. เอกสาร / แบบฟอร์มใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร / แบบฟอร์ม	จำนวนฉบับ
1)	กรณีผู้ป่วยใหม่	
	- บัตรประชาชน หรือทะเบียนบ้าน - ใบส่งตัว กรณีผู้รับบริการเป็นสิทธิบัตรทอง 30 บาท	1 ฉบับ 1 ฉบับ
2)	กรณีผู้ป่วยเก่า	
	- บัตรนัด - ใบส่งตัว กรณีผู้รับบริการเป็นสิทธิบัตรทองใบส่งตัวหมด	1 ฉบับ 1 ฉบับ

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่เสียค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	ไม่เสียค่าธรรมเนียม	
	- สิทธิประกันสังคม รพ.นครพิงค์ รพ.สันป่าตอง ไม่ต้องมีเอกสาร	
	- อปท. จ่ายตรง, เบิกจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ไม่ต้องมีเอกสาร	
	- ผู้ป่วยฉุกเฉิน	
2)	ค่าธรรมเนียม	
	กรณีผู้ป่วยไม่ได้ดำเนินการตามข้อ 1) ต้องชำระเงินเอง โดยค่าบริการขึ้นอยู่กับการรักษาของแพทย์	
	- สิทธิบัตรทอง 30 บาท	30 บาท

5. การประกันคุณภาพ / ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้บริการ
1	ระยะเวลารอคอยตัวเฉลี่ย 60 นาที
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย 80.25

6. ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ

ลำดับ	สถานที่
1	ผู้รับความคิดเห็น
2	ศูนย์ร้องเรียนผู้รับบริการ
3	คิวอาร์โค้ด QR Code
4	ห้องผู้อำนวยการ รพ.แม่แตง

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ  
ประชาชน  
(Work Manual)

งานประกันสุขภาพ – ศูนย์จัดเก็บรายได้  
โรงพยาบาลแม่แตง

# สารบัญ

	หน้า
1. ผู้รับบริการหลัก / ช่องทางการให้บริการ	1
2. ขั้นตอน / ระยะเวลา / ผู้รับผิดชอบ	1
3. เอกสาร / แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	2
4. ค่าธรรมเนียมการบริการ	3
5. การประกันคุณภาพ / ประสิทธิภาพการบริการ	3

1. ผู้รับบริการหลัก / ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก : 1. ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่งานประกันสุขภาพ – ศูนย์จัดเก็บรายได้

สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. ห้องงานประกันสุขภาพ – ศูนย์จัดเก็บรายได้	วันราชการ 08.00 – 16.00 น.

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / ระยะเวลา / ผู้รับผิดชอบ ที่งานประกันสุขภาพ – ศูนย์จัดเก็บรายได้

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	ขึ้นทะเบียนบัตรทอง	5 นาที	จนท.งานประกันสุขภาพ
2)	ทะเบียนผู้ป่วยใน (รับadmit)	3 นาที	จนท.งานผู้ป่วยนอก
3)	ขอประวัติการรักษา (รักษาไปต่อ)	5 นาที	จนท.งานธุรการ จนท.งานเวชระเบียน
4)	ประวัติการรักษา (วันละบาท)	1 นาที	จนท.งานผู้ป่วยใน
5)	ขอประวัติการรักษา (เบิกประกันชีวิต)	7 วัน	จนท.งานธุรการ จนท.งานเวชระเบียน
6)	ตรวจสอบเอกสาร พรบ.	10 นาที	จนท.งานประกันสุขภาพ
7)	ตรวจสอบเอกสาร ปกส. ลูกเงิน	10 นาที	จนท.งานประกันสุขภาพ
8)	ผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล	10 นาที	จนท.งานการเงินและบัญชี
9)	ขอใบส่งตัว	5 นาที	จนท.งานผู้ป่วยนอก
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		49 นาที	

หมายเหตุ การขอประวัติการรักษา ไปเบิกประกันชีวิต 7 วัน



3. เอกสาร / แบบฟอร์มใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร / แบบฟอร์ม	จำนวนฉบับ
1)	ขึ้นทะเบียนบัตรทอง	1 ฉบับ
	- บัตรประชาชน หรือทะเบียนบ้าน	
2)	รับ admit	1 ฉบับ
	- สำเนาเวชระเบียน (order แพทย์)	
3)	ตรวจสอบเอกสาร พรบ.	6 ฉบับ
	- เอกสารคู่มือรถ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาพรบ. สำเนาการแจ้งความ	
4)	ตรวจสอบเอกสารประกันสังคมฉุกเฉิน	2 ฉบับ
	- สำเนาบัตรประชาชน แบบฟอร์มขอใช้ 72 ชม.	
5)	ขอใบส่งตัว	1 ฉบับ
	- ใบนำทางจากแผนกผู้ป่วยนอก	
6)	ขอผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล	2 ฉบับ
	- ใบเสร็จที่ค้างชำระ แบบฟอร์มการผ่อนผันค่ารักษา	
7)	ขอประวัติการรักษา (เบิกประกันชีวิต)	3 ฉบับ
	- หนังสือขอประวัติการรักษาจากบริษัทประกันชีวิต	
	- แบบฟอร์มขอเปิดเผยประวัติของผู้ป่วย	
	- สำเนาบัตรประชาชน	
8)	ขอประวัติการรักษา (วันละบาท)	1 ฉบับ
	- สำเนาบัตรประชาชน	
9)	ขอประวัติการรักษา (ไปรักษาต่อเนื่อง)	1 ฉบับ
	- แบบฟอร์มขอเปิดเผยข้อมูล	

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่เสียค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	ไม่เสียค่าธรรมเนียม	
	- ขึ้นทะเบียนบัตรทอง	
	- รับ admit (ผู้ป่วยใน)	
	- ขอประวัติการรักษา (วันละบาท)	
	- ขอใบส่งตัว	

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่เสียค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
	- ตรวจเอกสาร พรบ. (เอกสารครบ)	
	- ตรวจสอบเอกสารประกันสังคมฉุกเฉิน (72 ชม.)	
2)	ค่าธรรมเนียม	
	- ขอประวัติการรักษา (ไปรักษาต่อเนื่อง)	30 บาท
	- ขอประวัติการรักษา (เบิกประกันชีวิต)	300 บาท
	- งาน พรบ. (กรณีเอกสารไม่ครบ) มีค่ามัดจำเอกสาร	ความสมัครใจ
	- ผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล (ตามกำลังผู้ป่วยที่สามารถผ่อนได้)	ความสมัครใจ

5. การประกันคุณภาพ / ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้บริการ
1	ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย 10 นาที
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย 90.12

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วัน/เดือน/ปี : ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล :

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างของหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วยที่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ไปรษณีย์

อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่

และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๑๐. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๔. ขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘)

๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย**

๑๗.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา

๑๗.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๑๗.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด  
ในรอบแนวทาง

๑๗.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรใน  
หน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานใน  
การเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้า เจ้าหน้าที่

๑๗.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (แบบสขร.๑)

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล





(นางกาญจนา นักรต)

(นางสาวอัญมณี สีล)

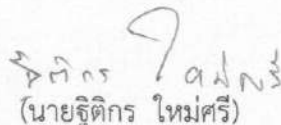
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

  
(นายรัฐดิกร ใหม่ศรี)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕