

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

วัน/เดือน/ปี : ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

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 ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วยที่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่ประชณีย์

อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจรรยาบรรณเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน

๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศโดยรวม

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

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

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

ในกรอบแนวทาง

๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้า เจ้าหน้าที่

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

MQA

(นางกาญจนา นักรต)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๒๑ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

Spr

(นางสาวอัญมณี สีล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๑ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ฐิติกร ไหมศรี

(นายฐิติกร ไหมศรี)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๑ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖