



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน  
(Work Manual)

การให้บริการยืมครุภัณฑ์การแพทย์แก่ผู้ป่วยไปใช้ที่บ้าน  
ของโรงพยาบาลนาด้วง  
อ.นาด้วง จ.เลย

ฝ่ายบริหารทั่วไป รพ.นาด้วง

## คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการปฏิบัติงาน การให้บริการที่ได้รับความสะดวกมากขึ้น ในคู่มือจะประกอบไปด้วยขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ เพื่อให้ความสะดวกกับผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชน อำนวยความสะดวก

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการมีความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือมารับบริการได้ไม่มากนัก

นางวัชรีย์ เกตุนาค  
ผู้จัดทำคู่มือ

## สารบัญ

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

### ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ : ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนาด้วง

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	ญาติผู้ป่วยยืนยันความสนใจขอคัดเลือดยุทธ	5 นาที	จนท.แม่บทผู้ป่วยใน
2)	จนท.แม่บทผู้ป่วยในปรึกษาแพทย์ประจำเตียงและประเมินผู้ป่วย คัดเลือดยุทธการแพทย์ผู้ป่วยใน ชั้น 2	5 นาที	จนท.แม่บทผู้ป่วยใน
3)	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารรีบออกสาร	5 นาที	จนท.ฝ่ายบริหาร
4)	รีบแจ้งถึงผู้ป่วยจำนวน 1,000 บาท และ ออกใบส่งยาผู้ป่วยในให้ญาติที่เตียง	5 นาที	จนท.ฝ่ายบริหาร
5)	ญาติรีบนำเอกสารส่งการส่งยาและรับยา ไปเพื่อผู้ป่วยในเพื่อคัดเลือดยุทธ	5 นาที	จนท.แม่บทผู้ป่วยใน
6)	จนท.แม่บทผู้ป่วยในแจ้งญาติ การแพทย์ผู้ป่วยในโดยเร็วที่สุด	5 นาที	จนท.แม่บทผู้ป่วยใน
รวมระยะเวลาการเตรียม			30 นาที

การยืนยัน

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน / ระยะเวลา / ผู้รับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบหลัก : 1. ผู้ป่วยที่เตรียมการวินิจฉัย	สถานพยาบาล
ผู้ป่วยรับทราบข้อ 2 ในพยาบาลนอกตัว	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.
เบอร์โทรศัพท์ 042 - 887094	ระยะเวลาในการให้บริการ

1. ผู้รับผิดชอบหลัก / ช่องทางการให้บริการ

## การคืน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	ญาติผู้ป่วยยื่นความจำนงขอคืนครุภัณฑ์ ทางการแพทย์กับจนท.ในแผนกผู้ป่วยใน	5 นาที	จนท.แผนกผู้ป่วยใน
2)	จนท.แผนกผู้ป่วยใน ตรวจสอบครุภัณฑ์ ทางการแพทย์ที่นำมาคืนว่าครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่ จัดทำเอกสารให้กับญาติ ผู้ป่วยเพื่อนำมายื่นขอรับเงินมัดจำค่ายืม ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ฝ่ายบริหาร ชั้น 2	5 นาที	จนท.แผนกผู้ป่วยใน
3)	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารรับเอกสาร ตรวจสอบเอกสารครบถ้วนถูกต้อง	5 นาที	จนท.ฝ่ายบริหาร
4)	คืนเงินมัดจำจำนวน 1,000 บาท	5 นาที	จนท.ฝ่ายบริหาร
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		20 นาที	

## 3.เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน (ฉบับ)
1)	แบบฟอร์มยินยอมครุภัณฑ์การแพทย์	1 ฉบับ
2)	สำเนาบัตรประชาชนผู้ยืมและผู้ป่วย	2 ฉบับ

## 4. ค่ามัดจำครุภัณฑ์การแพทย์

ลำดับ	รายละเอียดการเก็บเงินค่ามัดจำ	ค่ามัดจำ (บาท)
1)	ค่ามัดจำครุภัณฑ์ทางการแพทย์	1,000

## 5. การประกันคุณภาพ / ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
1	ร้อยละของผู้รับบริการได้รับครุภัณฑ์ทางการแพทย์นำไปใช้ต่อที่บ้าน ร้อยละ 95
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย ร้อยละ 90

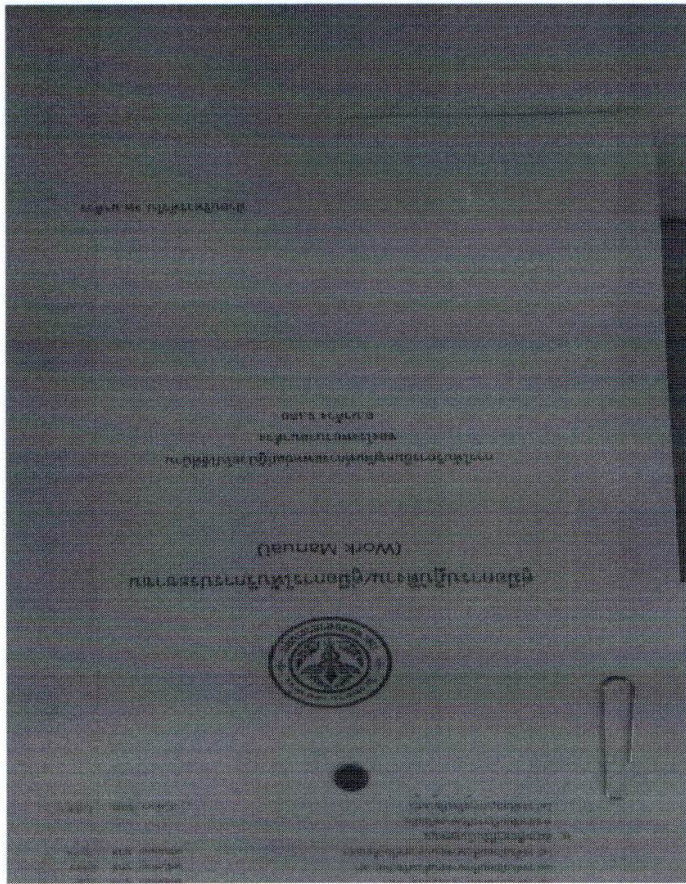
## 6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1	ติดต่อด้วยตนเองที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ชั้น 2 โรงพยาบาลนาด้วง
2	กล่องรับฟังความคิดเห็น ณ อาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน อาคาร PCU
3	Website ของ รพ.นาด้วง <a href="http://www.ndhospital.com">www.ndhospital.com</a>
4.	เบอร์แฟกซ์ของโรงพยาบาลนาด้วง 042887152
5.	สามารถส่งเรื่องร้องเรียน/แนะนำบริการทางไปรษณีย์ได้ที่ โรงพยาบาลนาด้วง 155 ม.6 ต.นาด้วง อ.นาด้วง จ.เลย 42210

4.

รายชื่อผู้จัดทำ  
ฝ่ายบริหารทั่วไป

- |                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. นางวัชรีย์ เกตุนาค   | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป |
| 2. นางสาวพัชรา นวลสะอาด | นักวิชาการเงินและบัญชี  |



EB26 คู่มือการให้บริการของศูนย์บริการแพทย์ผู้สูงอายุที่โรงพยาบาล