



EB26

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๐๙๙ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การเผยแพร่องรับนวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

ตามที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวย ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเพื่อการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีกระบวนการมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการพัฒนาระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชนด้วยการแสดงประเภทการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขออนุญาตนำเผยแพร่รับเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รับทราบ /อนุมัติ

(นายกิตตินาถ ติยะพิบูลย์ไชยา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอำนวย

គុំដើរ

ការអំណោយការសេវាកម្ម
និងប្រព័ន្ធបច្ចុប្បន្ន

ការអំណោយការសេវាកម្ម
និងប្រព័ន្ធបច្ចុប្បន្ន

ទំនាក់ទំនងរបស់ខ្លួន

สารบัญ

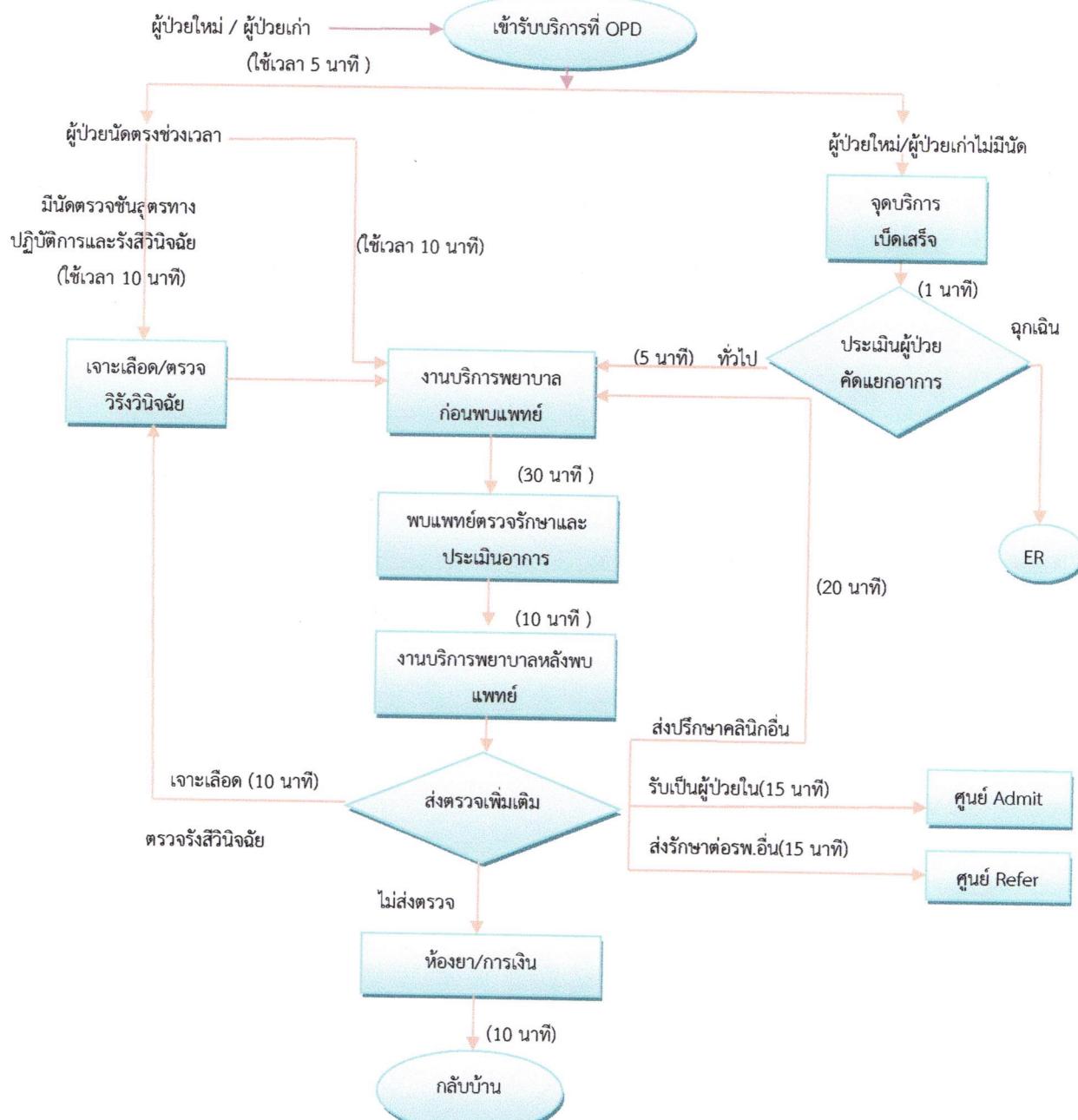
๑. วัตถุประสงค์
๒. ผังกระบวนการทำงาน
๓. ขอบเขต
๔. ความรับผิดชอบ
๕. คำจำกัดความ
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๘. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร
๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล
๑๑. ภาคผนวก

๑. วัตถุประสงค์

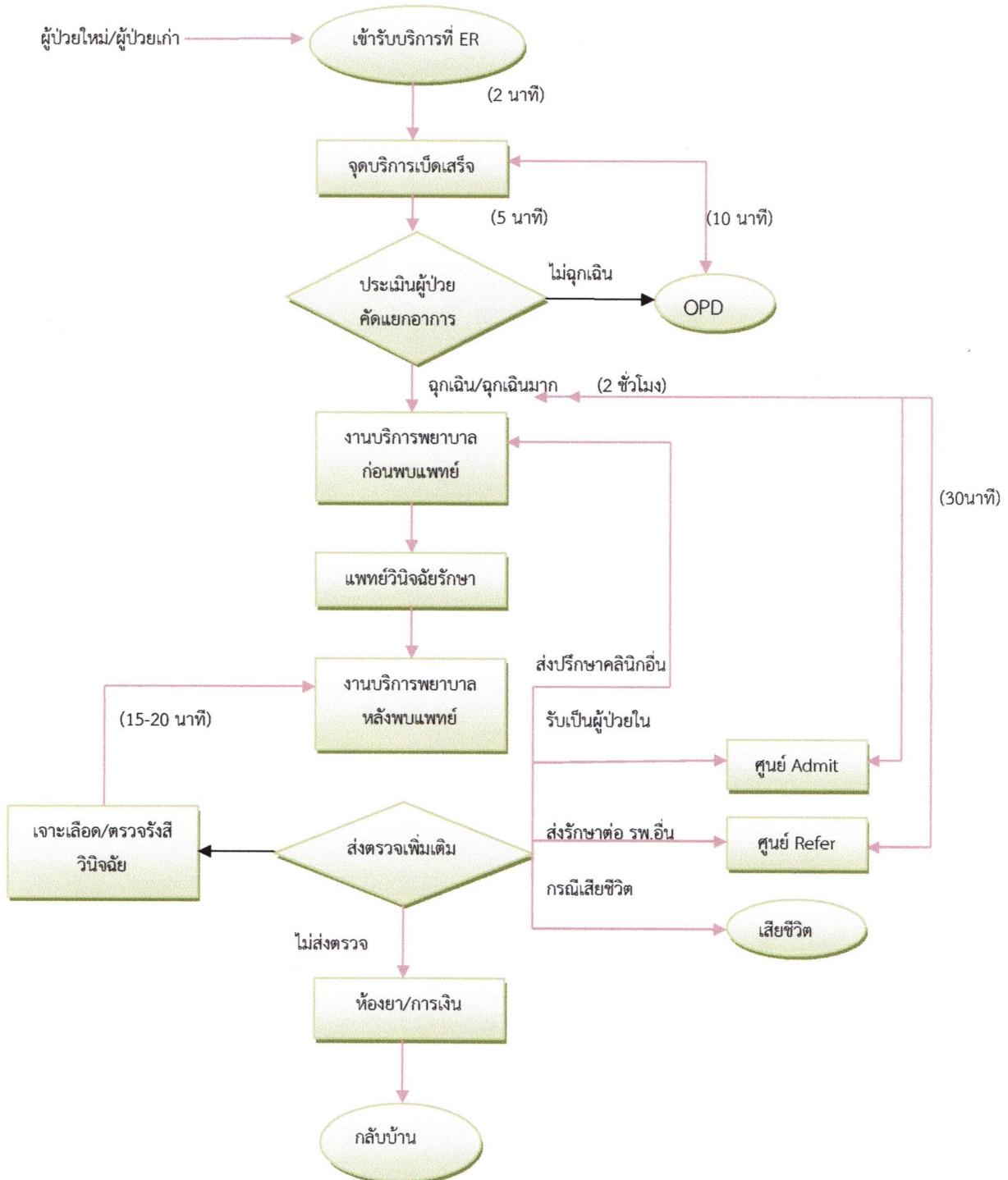
๑. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลสามารถดำเนินการเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว ปลอดภัย และมีความสุข ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๒. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

๒.๑ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยนอก



๒.๒ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน



๓. ขอบเขต

การปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลมีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

๔. ความรับผิดชอบ

๑. พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา
๒. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่ ทำประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลและค้นเวชระเบียน ทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า และส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปห้องตรวจแผนกต่างๆ
๓. พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ซึ่งประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนาส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสี หรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่นๆจากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาลิวชาชีพตรวจสอบค่าสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำ ก่อนจำหน่าย
๔. 医師 ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา
๕. เภสัชกร ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เภสัชกรให้คำแนะนำการใช้ยาผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

๕. คำจำกัดความ

๑. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่มารับการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย
๒. ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆโดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล
๓. การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ การประเมินสภาพ อาการ ซึ่งประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง(ESI triage Level) และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค
๔. การตรวจสอบสิทธิ์ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิ์ที่ผู้มารับบริการอ้างถึงต่างๆ เช่น ระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิอื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้อง หรือไม่ รวมถึงการขอเอกสารรับรองสิทธิ์ให้แก่ผู้รับบริการ
๕. เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพรวมถึง ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบัน และการรักษาซึ่งจะบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียน จะต้องบันทึกตามเวลาที่ศึกษาดูแลผู้ป่วย และควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการพิเคราะห์โรค และการดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน
๖. กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริม การพัฒนา สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- ๑ ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว
- ๒ ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม
- ๓ ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ
- ๔ การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติตาม

ผู้ป่วยที่เป็น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปทุกสิทธิการรักษา

๑. ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง

- จุดคัดกรอง ด้านประชาสัมพันธ์
- จุดคัดกรอง ๑
- จุดคัดกรอง ๒

๒. พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย

- ๒.๑ การประเมินผู้ป่วยบัดตามคู่มือการคัดกรอง

- ๒.๒ ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึก

ข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย

- ๒.๓ พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสาหัสรับตามกลุ่มโรค

- ๒.๔ พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนำส่งผู้ป่วย

๓. กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยใหม่ ติดต่อทำแฟ้มประวัติที่เวชระเบียน

๔. กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีแฟ้มประวัติการรักษาอยู่ที่ รพ. ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อ Visit แฟ้มไปที่ห้อง ตรวจใช้ใบนำส่งและบัตรประชาชน

๕. ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยืนยันสิทธิที่ห้องต่าง ๆ ตามสิทธิเพื่อตรวจสอบสิทธิและออกเอกสาร รับรองสิทธิการรักษา

๖. ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ

- ๖.๑ ยื่นใบนำส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ

- ๖.๒ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ซักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึก ข้อมูลลงในเวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ

- ๖.๓ แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการกระบวนการตรวจรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐาน วิชาชีพ

- ๖.๔ หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศ

ตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ในสั้นยา และให้คำแนะนำตามแผนการรักษา และการ สร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา

๗. ผู้ป่วย/ญาตินำใบสั่นยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก/เภสัชกรให้คำแนะนำ แก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ

๘. ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๑ รพ.มีการติดตามตัวชี้วัดตาม wang รอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม
- ๒ การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก

ขั้นตอน

การรับบริการงานผู้ป่วยนอก

ศูนย์คุณภาพ

ชั่วโมง / รับมือครัว
(อุบัติการที่ 1)

ชั่วโมงครัวในทางเดินหายใจ
(ดำเนินการห้องปิด)

ประจำปีและการเมื่อพ้น(อุบัติการที่ 2)

- วัดความดันโลหิต
- วัดไข้ , อับซิพด์.นับการหายใจ
- ซักประวัติเมื่อช่วงคืน

ชั่วโมง / ลักษณะร่างกาย ลงชื่อยกเว้นพับแพกเกจ
(อุบัติการที่ 3)

ลักษณะร่างกายสังเคราะห์/รับไข้บ้าด
(อุบัติการที่ 4)

รับยา (ห้องเบอร์ 6)

ชำระเงิน (ห้องเบอร์ 7)

หมายเหตุ

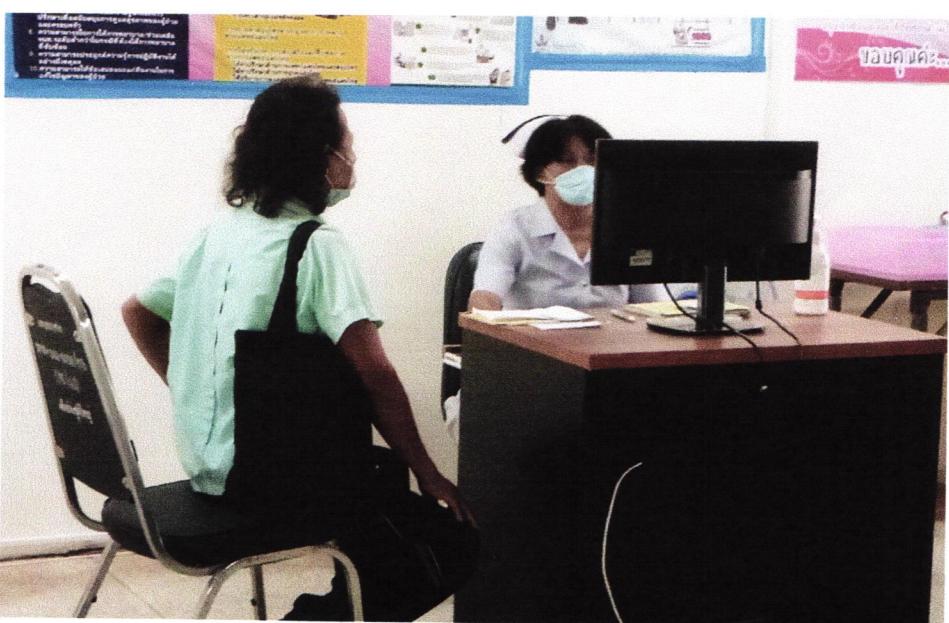
- หากมีประวัติ ไข้ ไอ จาม หรือ
สัมผัสสัตว์ปีกป่วย / ตาย
ภายใน 7 วัน หรืออยู่ในหมู่บ้าน
ที่มีสัตว์ปีกป่วยตายพิเศษมากกว่าใน
14 วัน
- ไอเรื้อรังเกิน 2 สัปดาห์
กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์คุณภาพ
กันที

โทร. 1669

โทร. 1669

๙. ภาคผนวก

๑. รูปภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

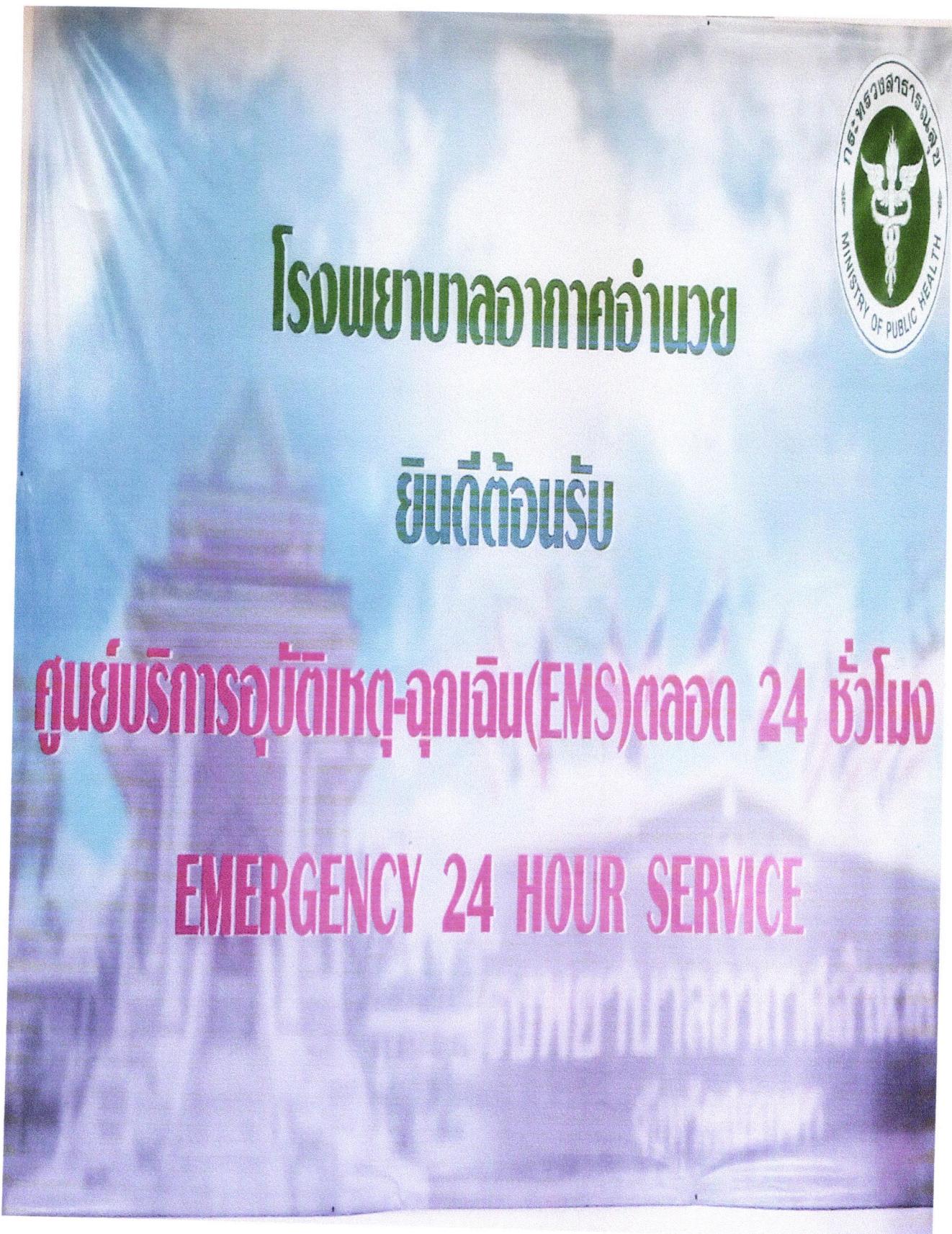


การคัดกรองผู้ป่วย

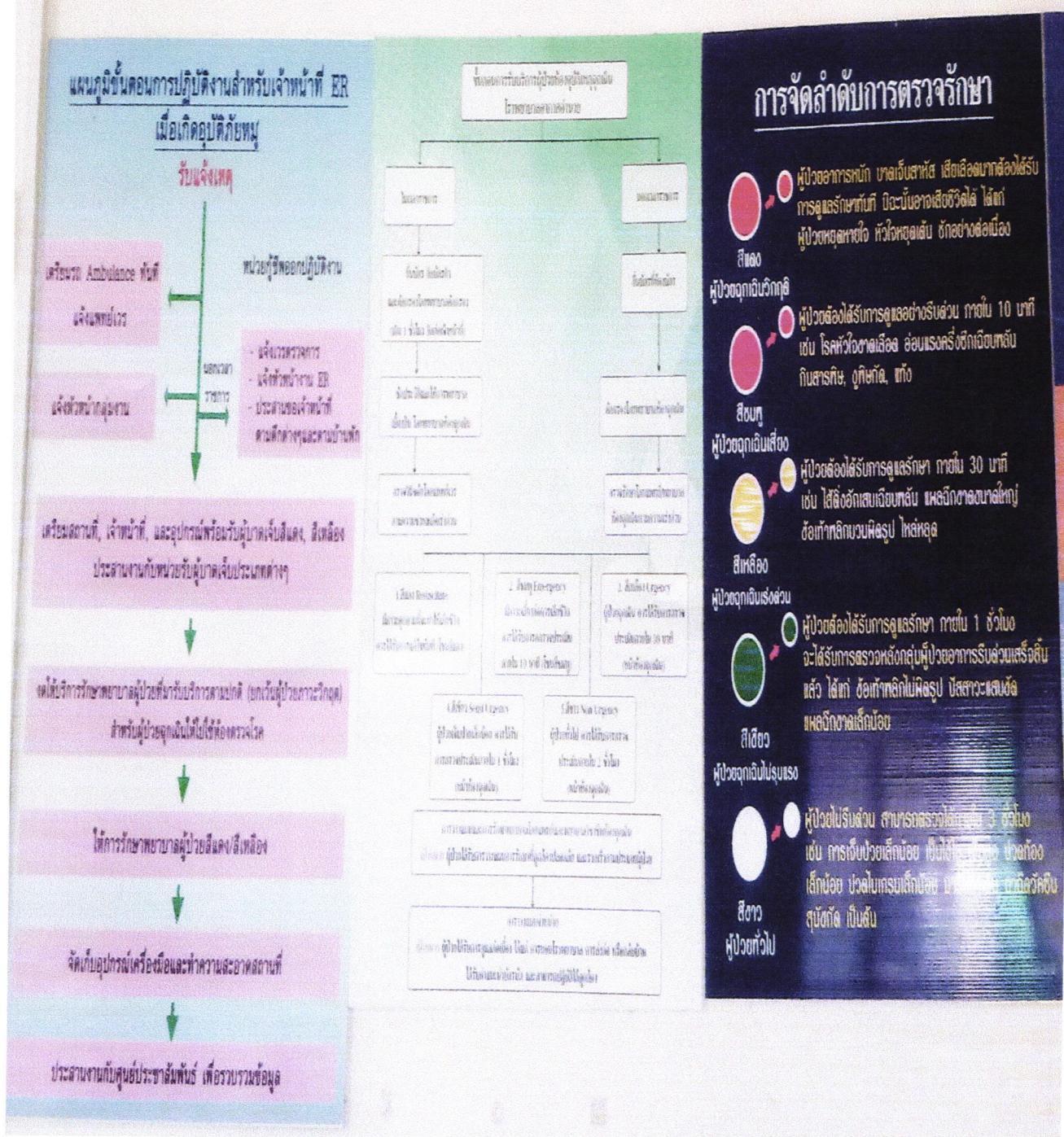
โรงพยาบาลภาคอีสาน



สีแดง	ลีขมพู	สีเหลือง	สีเขียว	สีขาว																			
<p>มีภาวะคุกคามที่จะทำให้เสียชีวิต ควรได้รับการแก้ไขทันที</p> <ul style="list-style-type: none"> ภาวะหัวใจหยุดเต้น อัตราการเต้นของหัวใจต่ำกว่า กว่า 40 หรือมากกว่า 150 ภาวะทางเดินหายใจอุดกั้นที่ แสดงอาการ ผู้ป่วยที่ใส่ถังช่วยหายใจอัตราระบายน้ำที่น้อยกว่า 10 หรือ มากกว่า 30 ภาวะหอบใจ (Air Hunger) ระดับออกซิเจนในกระแสเลือด น้อยกว่า 90% ระดับการรู้สึกตัวน้อยกว่า 8 ผู้ป่วยขาดเจ็บศรีษะที่มีระดับ ความรู้สึกตัวน้อยกว่า 10 ผู้ป่วยอยู่ในภาวะชัก การหายใจดีอ่อนเลือดที่ชัด ควบคุมไม่ได้ ผู้ป่วยเร่งด่วนตามระบบ Fast Track ของโรงพยาบาล 	<p>มีภาวะเสี่ยงของการเสียชีวิตควร ได้รับการประเมินภายใน 10 นาที</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ป่วยที่มีลักษณะเชิงผิดปกติ ตามเกณฑ์ด้านนี้ <table border="1"> <thead> <tr> <th>อายุ</th> <th>ชีพจร</th> <th>หายใจ</th> <th>ผิว</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≤3 mo</td> <td><100>180</td> <td><15>50</td> <td><60</td> </tr> <tr> <td>3mo-3y</td> <td><80>160</td> <td><15>40</td> <td><70</td> </tr> <tr> <td>3-8y</td> <td><80>140</td> <td><15>40</td> <td><60</td> </tr> <tr> <td>>8y</td> <td><60>120</td> <td><15>30</td> <td><50</td> </tr> </tbody> </table> 	อายุ	ชีพจร	หายใจ	ผิว	≤3 mo	<100>180	<15>50	<60	3mo-3y	<80>160	<15>40	<70	3-8y	<80>140	<15>40	<60	>8y	<60>120	<15>30	<50	<p>ผู้ป่วยดูดี ควรได้รับการ ประเมินภายใน 30 นาที</p> <ul style="list-style-type: none"> วัดไข้ได้ 40 องศา อัตราการเต้นของหัวใจ >100 ผู้ป่วยตั้งครรภ์ที่มีภาวะเลือดออก ทางช่องคลอด หรือปวดท้อง ผู้ป่วยไฟไหม้หรือน้ำร้อนลวก มากกว่า 25% ของพื้นผิว ระดับออกซิเจนในเลือดน้อย กว่า 95% หายใจดีแต่ผิดปกติในผู้ป่วย ที่เคยมีภาวะช็อก ระดับความดันโลหิตสูงมากกว่า 180/110 mm/Hg ผู้ป่วยขาดเจ็บศรีษะที่มีระดับ การรู้สึกตัว 10-13 กระดูกหักที่ยังไม่ได้愈合 ผู้ป่วยที่ต้องทำการกรรมทาง การแพทย์มากกว่า 1 อย่าง 	<p>ผู้ป่วยเจ็บป่วยเล็กน้อย ควร ได้รับการประเมินภายใน 1 ชม.</p> <ul style="list-style-type: none"> ผู้ป่วยโรคทั่วไปที่อยู่ใน ภาวะปกติ สามารถพบ แพทย์ที่ห้องตรวจผู้ป่วย นอกในเวลาราชการปกติ
อายุ	ชีพจร	หายใจ	ผิว																				
≤3 mo	<100>180	<15>50	<60																				
3mo-3y	<80>160	<15>40	<70																				
3-8y	<80>140	<15>40	<60																				
>8y	<60>120	<15>30	<50																				



ZONE C



คู่มือสำหรับประชาชน

งานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ตามมาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนลดต้นทุนของ ประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยข้อมูล ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ เข้าใจและทราบแนวทางในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน สามารถจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนาของ พระราชบัญญัตฉบับนี้ โรงพยาบาลอากาศอำนวย จึงได้จัดทำ “แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

มกราคม ๒๕๖๓

สารบัญ

1. ที่มา
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
3. คำจำกัดความ
4. แนวคิดและหลักการ
 - ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน
 - ขอบเขตการดำเนินการ
 - วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
 - เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
5. ประเภทของกระบวนการบริการ
6. องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน
 - ขอบเขตการให้บริการ
 - ขั้นตอนและระยะเวลา
7. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

1. ที่มา

เนื่องด้วยปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก กำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชน ต้องผ่านการอนุมัติ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้ง ในการขออนุญาต ดำเนินการ ต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและ หลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน อันเป็นการ สร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมากและเป็นอุปสรรคเป็นอย่างมาก คณะกรรมการความสงบแห่งชาติได้ประชุมปรึกษา ลงมติให้เสนอร่าง พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ... ต่อสภา นิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติจึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะกรรมการ ตามมาตรา 43 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 เสนอร่าง พระราชบัญญัติตั้งกล่าว ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ใน การประชุม ครั้งที่ 25/2557 เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 20 พฤษภาคม 2557 ได้ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติตั้งกล่าวแล้ว ลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรี ได้นำร่าง พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายแด่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2558 และ มีการ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2558

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. 2558 มีสาระสำคัญที่ เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ดังนี้

มาตรา 7 วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาตผู้ อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการ ยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลา

มาตรา 7 วรรคสอง คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนด ให้ระบุค่าใช้ จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

มาตรา 7 วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบ ขั้นตอนและ ระยะเวลาที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่า เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตาม หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะกรรมการ ให้เสนอคณะกรรมการเพื่อ พิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้ เหมาะสมโดยเร็ว

มาตรา 17 ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา 7 ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

2.1 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐเข้าใจและทราบการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

2.2 เพื่อให้การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเป็นไปอย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตาม เจตนาرمณ์ของ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

อนึ่ง แนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนนี้ เป็นแนวทางพื้นฐานที่มุ่งเน้นให้การจัดทำคู่มือ สำหรับ ประชาชนเป็นไปตามเจตนา มณ์แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และหากสามารถบรรลุเจตนา มณ์ตามที่กฎหมายบัญญัติแล้ว หน่วยงานสามารถเพิ่มเติม ประเด็นที่สอดคล้องกับระบบการให้บริการของหน่วยงานได้ตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับให้หน่วยงานของรัฐกำหนดให้ผู้รับบริการ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับ บริการจากหน่วยงานของรัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่

4. แนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นหลักการ สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ ภาครัฐ การสร้างให้เกิด ความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผย ขั้นตอน ระยะเวลาให้ ประชาชนทราบ เพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน

4.1 ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน

เป็นคู่มือที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ ว่ามีหลัก เกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็นอย่างไร เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้แก่ ประชาชน

4.2 ขอบเขตการดำเนินการ

หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องจะดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่ มือสำหรับประชาชน

4.3 วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ ชัดเจนเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายเอกสารหรือหลักฐานที่ใช้สถานที่ให้บริการ

2) เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ

4.4 เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือ สำหรับประชาชนและนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน

5. ประเภทของกระบวนการบริการ

ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนจะมีประเด็นสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องแจ้งกระบวนการบริการที่ต้องให้บริการ

6. องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน

1) ขอบเขตการให้บริการ ซึ่งระบุข้อมูลเกี่ยวกับ

♣ งานที่ให้บริการ

ระบุงานที่ให้บริการประชาชน

♣ ระบุสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ

ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของสถานที่ให้บริการ หรือตำแหน่งที่อยู่ของช่องทางการ ให้บริการ

♣ ระบุ วัน เวลา ที่ให้บริการ

ระบุวันที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด)

2) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี)

แสดงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการกำหนดไว้ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถเตรียมดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดได้ อย่างถูกต้อง

3) ขั้นตอนและระยะเวลา

♣ แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง คำอธิบายโดยสั้นเข้า พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ในแต่ละขั้นตอน

♣ แสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาโดยรวม

4) ลดความซ้ำซ้อน

เป็นการพิจารณา กิจกรรม กระบวนการ ว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

8. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

1. ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ทราบแนวปฏิบัติในการมารับบริการอย่างชัดเจน

ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีความโปร่งใส

ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ

2. ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

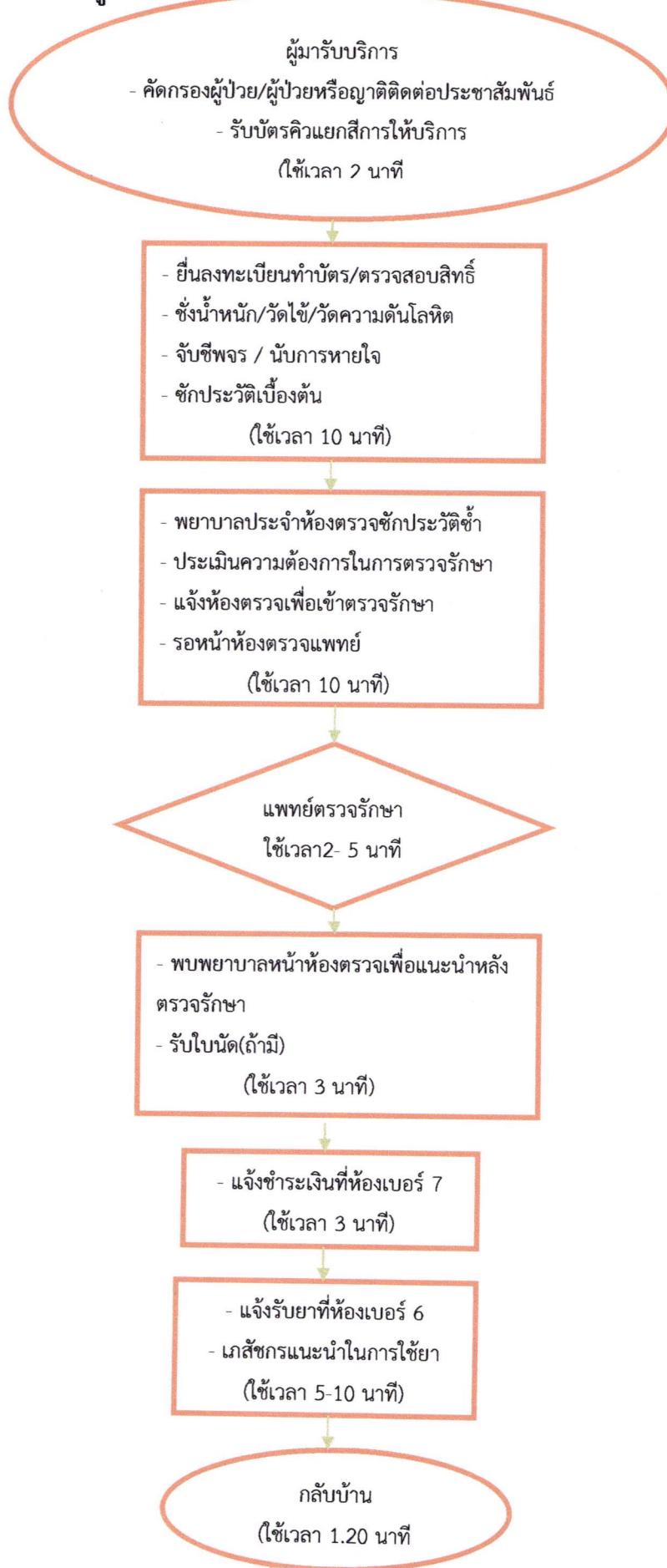
ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจและลดความเสี่ยงในการ ทุจริตคอร์รัปชั่น

สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อนำมาปรับปรุงการ ให้บริการ

พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประเภทของกระบวนการบริการ

๑. ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก



บัตรคิวจำแนกประเภทผู้ป่วยที่มารับบริการผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
ผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติเล็กน้อย
ไม่มีภาวะเร่งด่วน ทางการแพทย์
ควรได้รับการประเมินภายใน 1 ชม.
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
ผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติเล็กน้อย
ไม่มีภาวะเร่งด่วน ทางการแพทย์
ควรได้รับการประเมินภายใน 1 ชม.
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
ผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติเล็กน้อย
ไม่มีภาวะเร่งด่วน ทางการแพทย์
ควรได้รับการประเมินภายใน 1 ชม.
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
ผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติเล็กน้อย
ไม่มีภาวะเร่งด่วน ทางการแพทย์
ควรได้รับการประเมินภายใน 2 ชม.
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
ผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติเล็กน้อย
ไม่มีภาวะเร่งด่วน ทางการแพทย์
ควรได้รับการประเมินภายใน 2 ชม.
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
ผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติเล็กน้อย
ไม่มีภาวะเร่งด่วน ทางการแพทย์
ควรได้รับการประเมินภายใน 2 ชม.
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
แผนกส่งเสริมสุขภาพ
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
แผนกส่งเสริมสุขภาพ
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ _____

โรงพยาบาลลักษณะอำนวย
แผนกส่งเสริมสุขภาพ
ลำดับที่ _____
เวลาอ่านบัตร _____
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ _____

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
แผนกทันตกรรม

ลำดับที่.....
วันที่.....

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
แผนกทันตกรรม

ลำดับที่.....
เวลาเย็นบัตร.....
ห้องทำฟัน.....

* กรุณานั่งรอหน้าห้องทำฟัน *
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
แผนกทันตกรรม

ลำดับที่.....
เวลาเย็นบัตร.....
ห้องทำฟัน.....

* กรุณานั่งรอหน้าห้องทำฟัน *
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
คลินิกพิเศษ

ลำดับที่.....
วันที่.....

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
คลินิกพิเศษ

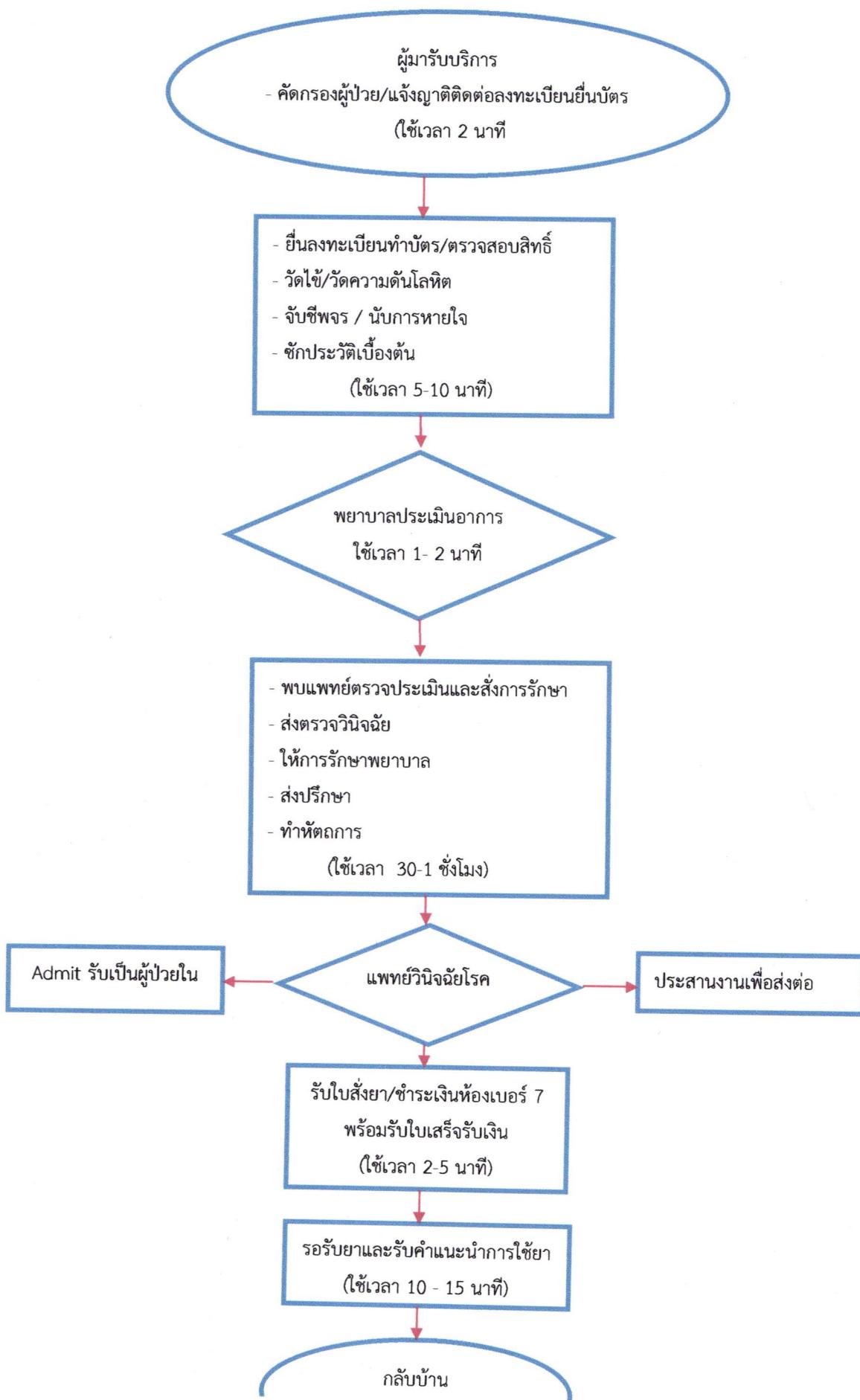
ลำดับที่.....
เวลาเย็น.....
ความดันโลหิตสูง
คอพอกเป็นพิษ
อื่นๆ.....
เวลาเย็นบัตร.....

* กรุณานั่งรอหน้าห้องตรวจ *
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลอากาศอำนวย
คลินิกพิเศษ

ลำดับที่.....
เวลาเย็น.....
ความดันโลหิตสูง
คอพอกเป็นพิษ
อื่นๆ.....
เวลาเย็นบัตร.....
* กรุณานั่งรอหน้าห้องตรวจ *
ถ้ารอนานเกิน 30 นาที กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

๑. ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน



ลำดับความเร่งด่วนในการตรวจรักษาผู้ป่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน				
แดง	ส้ม	เหลือง	เขียว	ขาว
ผู้ป่วยวิกฤตมีภาวะคุม ความที่จะทำให้เสียชีวิต	ผู้ป่วยเจ็บป่วยรุนแรงมีภาวะ เสียต่อการเสียชีวิต	ผู้ป่วยฉุกเฉินเจ็บป่วยปาน กลาง	ผู้ป่วยฉุกเฉินเจ็บป่วย เล็กน้อย	ผู้ป่วยฉุกเฉินเจ็บป่วย ทั่วไป
ตรวจรักษาทันที	ตรวจรักษาภายใน 5-10นาที	ตรวจรักษาภายใน 30 นาที	ตรวจรักษาภายใน 1 ชั่วโมง	ตรวจรักษาภายใน 2 ชม.

ขั้นตอนการมารับบริการของประชาชนผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

- พนักงานเปล่นำส่งผู้ป่วยที่งานผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
- ผู้ป่วยหรือญาติยื่นลงทะเบียนทำบัตรและตรวจสอบสิทธิ์
- งานเวชระเบียนนำเอกสารผู้ป่วยส่งที่ต้องคัดกรอง
- พยาบาลคัดกรอง ซักประวัติ วัดสัญญาชีพ
- แพทย์ตรวจรักษาผู้ป่วย วินิจฉัยโรค
- พยาบาลตรวจสอบให้คำแนะนำและรับใบสัมภาระ(ถ้ามี)
- ชำระเงินและรับยา
- กลับบ้าน

8.1 กรณีมีสิทธิบัตร

ลงข้อมูลผู้ป่วย รับยา กลับบ้าน

ในเวลาราชการ

จ่ายเงินที่ห้องเบอร์ 7
รับยาที่ห้องเบอร์ 6

นอกเวลาราชการ

จ่ายเงินที่ห้องเบอร์ 7
รับยาที่ห้องเบอร์ 6

9. นอนโรงพยาบาล

ให้การรักษาพยาบาล

สังเกตอาการ

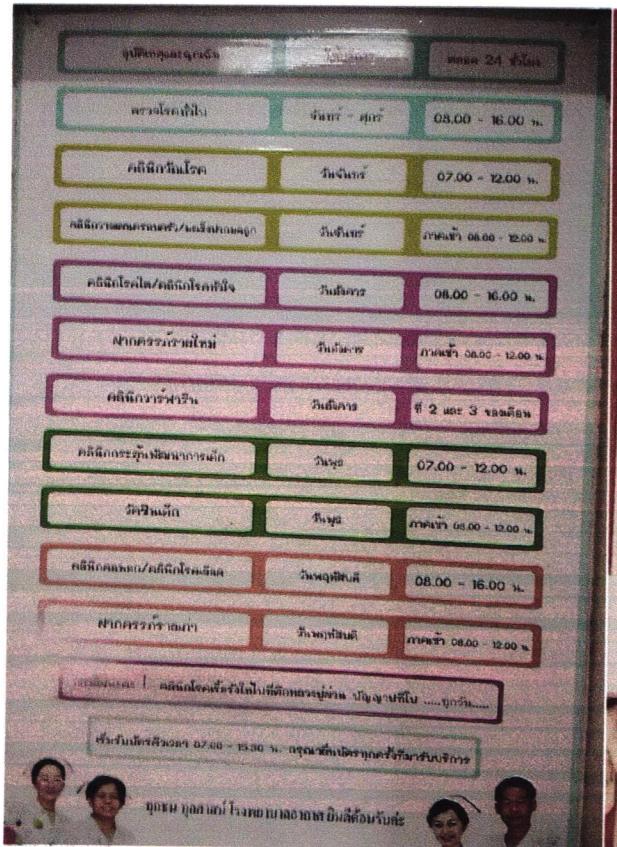
ตรวจวินิจฉัยโรค



พนักงานเปล่นำส่งผู้ป่วยเข้าตึกผู้ป่วยใน

การอ่านวิเคราะห์ความสอดคล้องในการบริการประชาชน โดยการใช้แผนผัง รูปภาพ และลูกศรและเบอร์ห้องบอททาง





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลอักษรคำนำways

ตามประกาศโรงพยาบาลอักษรคำนำways

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอักษรคำนำways

สำนักงานสาธารณสุจังหวัดสกลนคร

ชื่อหน่วยงาน กคบมงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอักษรคำนำways

วัน/เดือน/ปี ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓

หัวข้อ กระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกกระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน
๒. คู่มือสำหรับประชาชน
๓. คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน
๔. รูปภาพการประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกให้บริการประชาชน

ขอเผยแพร่ข้อมูลทาง

- เว็บไซต์ โรงพยาบาลอักษรคำนำways
 ทางเฟสบุ๊ค
 ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
 Linkภายนอก ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

กิตินันท์ วงศ์คำนาม

(นางสาวกิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ใบอ่อน ปาປเพ

(นางใบอ่อน ปาປเพ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กิตินันท์ วงศ์คำนาม

(นางสาวกิตินันท์ วงศ์คำนาม)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ

วันที่ ๑๔ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๓