

คู่มือการใช้งาน โทรศัพท์เบื้องต้น



จัดทำโดย งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลพระอาจารย์ม้น จูริทัตโต

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

คำนำ

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำคู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นนี้เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการใช้งาน หมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ที่มีความจำเป็นเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสานงานมีความสะดวกยิ่งขึ้นในการค้นหาข้อมูล และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขต่างๆ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม หรือเป็นช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาไปข้างหน้า งานธุรการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้งานหรือสืบค้นข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ของโรงพยาบาลและหน่วยงานภายนอก

ผู้จัดทำ

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒

บทที่ ๒ คู่มือการใช้โทรศัพท์เบื้องต้น

ความหมาย	๓
การใช้งาน	๓
การพักสาย	๓
การดึงสาย	๔
การโทรออกภายนอก	๔
การส่งต่อสายเรียกเข้า	๔
การยกเลิกการส่งต่อสายเรียกเข้า	๔
การประชุมทางโทรศัพท์	๔
วิธีการแจ้งเหตุเสีย	๔

บทที่ ๓ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาล	๕
หมายเลขภายในหน่วยงานต่างๆ	๕
หมายเลขฉุกเฉินสำหรับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย	๗
หมายเลขฉุกเฉินสำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน	๘
หมายเลขฉุกเฉินสำหรับบริการทางการแพทย์	๘
หมายเลขฉุกเฉินเกี่ยวกับสาธารณูปโภค	๘
หมายเลขฉุกเฉินเกี่ยวกับติดต่อหน่วยงานราชการ	๘
หมายเลขฉุกเฉินเกี่ยวกับแจ้งเหตุ-สอบถามเรื่องอื่นๆ	๙

ภาคผนวก

บันทึกข้อความการเผยแพร่ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ ระบบ Call Center
หลักฐานการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาล

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ มนุษย์ใช้การติดต่อสื่อสารในการรับส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้สามารถก้าวทันสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันให้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงในการช่วยทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและไร้พรมแดน

โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องอาศัยการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ประชาชนทั่วไป เพราะเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรมการดำเนินการต่างๆ ของโรงพยาบาล เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงพยาบาลกับบุคลากร ประชาชนทั่วไป

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมจะส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ ฉะนั้นในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับบุคลากร และประชาชนต่างๆ จึงอาจทำได้ หลายวิธีทาง วิธีหนึ่งก็คือ ระบบสื่อสารผ่านโทรศัพท์ Call Center ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อช่วยเสริมให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเข้าถึงบุคลากรและประชาชนต่างๆ ได้อย่าง กว้างขวาง ทั้งในโรงพยาบาลและชุมชนท้องถิ่นต่างๆ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการได้สะดวก ประหยัด รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น ของงานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น เพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารจากบุคคลภายนอกองค์กร ส่วนราชการต่างๆ ประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นในโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๓. เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ช่องทางรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น ในโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ได้เป็นช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

๓. ได้เป็นช่องทางการสื่อสาร ช่องทางรับข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

คู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น จัดทำโดยงานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

บทที่ ๒

คู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น

ระบบโทรศัพท์สำนักงาน คือระบบที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารทั้งภายในสำนักงาน และรองรับการติดต่อกับลูกค้า หรือผู้ที่ติดต่อภายนอก ระบบโทรศัพท์สำนักงานพื้นฐานจะประกอบไปด้วย

๑. ตู้สาขาโทรศัพท์
๒. เบอร์โทรศัพท์ สำหรับผู้ติดต่อจากภายนอกโทรเข้ามา เช่น ๐๔๒-๗๙๔-๑๑๘
๓. เครื่องโทรศัพท์ สำหรับโทรหรือรับสาย
๔. ระบบสายโทรศัพท์ เพื่อเชื่อมโยงตู้สาขาและเครื่องโทรศัพท์เข้าด้วยกัน

การใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น

๑. การโทรภายในกดหมายเลขที่ต้องการติดต่อ
๒. กด ๐ เพื่อติดต่อโอเพอร์เรเตอร์
๓. การโทรออกสายนอกกดหมายเลขที่ต้องการ
๔. การโทรเข้าจากสายนอก กด ๐๔๒-๗๙๔-๑๑๘ ต่อ หมายเลขภายใน ๓ หลัก (หน่วยงานที่ท่านต้องการติดต่อ)

การพักสาย

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้า
๒. รับสายแล้วกดปุ่ม
๓. วางสาย
๔. จะคุยต่อ มี ๒ กรณี
 - ๑) ในกรณีวางสายไว้กับฐาน ยกหูแล้วคุยต่อได้ทันที
 - ๒) ในกรณีวางสายไว้ข้างนอก กดปุ่ม **HOLD** แล้วคุยต่อ

การโอนสาย

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้า
๒. รับสาย แล้วกดปุ่ม **FLASH** จะได้ยินสัญญาณสายว่าง
๓. กดเบอร์ปลายทาง แล้วกดปุ่ม **SEND**
๔. เมื่อเบอร์ปลายทางรับสาย สามารถพูดคุยกับสายปลายทางได้
๕. กดปุ่ม **TRANSFER** เพื่อโอนสาย

การดึงสาย

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้ามาที่เครื่องอื่น
๒. ยกหู กด *๘ แล้วกดปุ่ม สามารถคุยได้ทันที

การโทรออกเบอร์ภายนอกหรือโทรศัพท์มือถือ

๑. กด ๙ แล้วกดปุ่ม
๒. กดเบอร์ที่ต้องการโทรออก

การส่งต่อสายเรียกเข้า

๑. ยกหูแล้วกด FLASH รอเสียงตอบรับ
๒. กดเบอร์ปลายทางที่ต้องการส่งต่อ เสร็จแล้วสัญญาณจะตัด แล้วสามารถวางสายได้

การยกเลิกการส่งต่อสายเรียกเข้า

มาที่เครื่องต้นทาง ยกหู แล้วกด #๖๔ เมื่อเสร็จสัญญาณจะตัด แล้วสามารถวางสายได้

วิธีการแจ้งเหตุเสีย

เบอร์ภายในของโรงพยาบาล หากโทรศัพท์ที่ท่านใช้งานอยู่เกิดขัดข้อง ไม่ว่าจะเป็น มีเสียงสัญญาณโทรศัพท์โทรศัพท์มีเสียงรบกวนมาก ฯลฯ ท่านสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้โดยหมายเลขภายในของหน่วยงานซ่อมบำรุง ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานซ่อมบำรุง เขียนใบส่งซ่อม

บทที่ ๓

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หมายเลขโทรศัพท์ ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต

หมายเลขโทรศัพท์ ของโรงพยาบาลพระอาจารย์มั่น ภูริทัตโต สำหรับการโทรประสานงานภายในหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ ดังนี้

๑. หมายเลข ๐๔๒-๗๙๔-๐๑๙ Call Center
๒. หมายเลข ๐๔๒-๗๙๔-๒๑๓ Call Center
๓. หมายเลข ๐๔๒-๗๙๔-๐๗๗ Call Center
๔. หมายเลข ๐๔๒-๗๙๔-๑๑๘ Call Center
๕. หมายเลข ๐๔๒-๗๙๔-๕๐๙ งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช

ติดต่อประสานกลุ่ม/งานต่างๆ

เบอร์	กลุ่ม/งาน	เบอร์	กลุ่ม/งาน	เบอร์	กลุ่ม/งาน
๑๐๐	ห้องพักรักษา	๑๑๖	ห้องพักรักษาแพทย์	๑๓๒	งานโภชนาการ
๑๐๑	ห้องเก็บเงิน	๑๑๗	งานทันตกรรม	๑๓๓	งานซักฟอก
๑๐๒	ห้องจ่ายยานอก	๑๑๘	งานธุรการ	๑๓๔	งานจ่ายกลาง
๑๐๓	หน้าห้องตรวจ	๑๑๙	งานการเงินและบัญชี	๑๓๕	งานรักษาความปลอดภัย
๑๐๔	ห้องฉีดยา	๑๒๐	กลุ่มการพยาบาล	๑๓๗	CT Scan
๑๐๕	ห้องตรวจโรค ๑ และ ๒	๑๒๑	งานเทคนิคการแพทย์	๑๓๘	งานพัสดุการแพทย์
๑๐๖	ห้องตรวจโรค ๓ และ ๔	๑๒๒	ห้องจ่ายยาใน	๑๓๙	งานยานพาหนะ
๑๐๗	งานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย	๑๒๓	ห้องคลอด-ห้องผ่าตัด	๑๔๐	บ้านพักผู้อำนวยการ
๑๐๘	งานประกันสุขภาพ	๑๒๔	งานไตเทียม	๑๔๑	งานซ่อมบำรุง
๑๐๙	งานอุบัติเหตุฉุกเฉินฯ	๑๒๕	งานการพยาบาลผู้ป่วยในพิเศษรวม	๑๔๒	งานพัสดุสำนักงาน
๑๑๐	งานสุขภาพดิจิทัล	๑๒๖	งานจิตเวชและยาเสพติด	๑๕๓	โรงน้ำ
๑๑๑	งานห้องบัตร	๑๒๗	งานบริการด้านปฐมภูมิฯ	๑๖๕	งานกายภาพบำบัด
๑๑๒	จุดคัดกรอง-ประชาสัมพันธ์	๑๒๘	ห้องประชุมภูริทัตต์ฯ	๑๘๐	งานประกันสุขภาพ
๑๑๓	คลินิกเบาหวาน	๑๒๙	ห้องผู้อำนวยการ		
๑๑๔	X-Ray	๑๓๐	งานการพยาบาลผู้ป่วยในหญิง		
๑๑๕	งานแพทย์แผนไทย	๑๓๑	งานการพยาบาลผู้ป่วยในชาย		

หมายเลขฉุกเฉินสำหรับแจ้งเหตุด่วน – เหตุร้าย

๑. แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้ายทุกชนิด โทร. ๑๙๑
๒. แจ้งอัคคีภัย สัตว์เข้าบ้าน โทร. ๑๙๙
๓. ศูนย์ความปลอดภัย กรมทางหลวงชนบท โทร. ๑๑๔๖
๔. สายด่วนตำรวจท่องเที่ยว โทร. ๑๑๕๕
๕. ศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ โทร. ๑๑๙๒
๖. กองปราบปราม โทร. ๑๑๙๕
๗. อุบัติเหตุทางน้ำ กองบัญชาการตำรวจ โทร. ๑๑๙๖
๘. สายด่วนกรมเจ้าท่า, เหตุด่วนทางน้ำ โทร. ๑๑๙๙
๙. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร โทร. ๐๒-๒๔๑-๒๐๕๑
๑๐. กรมควบคุมมลพิษ โทร. ๑๖๕๐
๑๑. ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการฉุกเฉินสารเคมี โทร. ๐๒-๒๙๘-๒๓๘๗, ๐๘๖-๑๓๐-๒๓๘๖
๑๒. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โทร. ๑๗๘๔

หมายเลขฉุกเฉินสำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน กู้ชีพ – กู้ภัย

๑. ศูนย์ประชาชนดี แจ้งคนหาย โทร. ๑๓๐๐
๒. ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม โทร. ๑๓๕๖
๓. หน่วยแพทย์กู้ชีวิต วชิรพยาบาล โทร. ๑๕๕๔
๔. ศูนย์ร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๕๕๕
๕. ศูนย์เอร์วีน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๖๔๖
๖. สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โทร. ๑๖๖๙
๗. ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ โทร. ๑๙๒

หมายเลขฉุกเฉินสำหรับบริการทางการแพทย์

๑. สายด่วนยาเสพติด กรมการแพทย์ โทร. ๑๑๖๕
๒. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โทร. ๑๓๓๐
๓. ศูนย์พิษวิทยา โรงพยาบาลรามาธิบดี โทร. ๑๓๖๗
๔. สายด่วนสํานักงานคณะกรรมการอาหารและยา โทร. ๑๕๕๖
๕. สำนักงานอสาอากาศ สภาอากาศไทย โทร. ๐๒-๒๕๑-๐๓๘๕, ๐๒-๒๕๑-๐๕๘๒, ๐๒-๒๕๒-๖๙๑๓
๖. สายด่วนศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภาอากาศไทย โทร. ๑๖๖๖
๗. สายด่วนกรมสุขภาพจิต โทร. ๑๖๖๗

หมายเลขฉุกเฉินเกี่ยวกับสาธารณูปโภค

๑. การไฟฟ้านครหลวง โทร. ๑๑๓๐
๒. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทร. ๑๑๒๙
๓. การประปานครหลวง โทร. ๑๑๒๕
๔. การประปาส่วนภูมิภาค โทร. ๑๖๖๒
๕. ชลประทานบริการประชาชน โทร. ๑๔๖๐

หมายเลขฉุกเฉินเกี่ยวกับติดต่อหน่วยงานราชการ

๑. ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. ๑๑๑๑
๒. วุฒิสภา โทร. ๑๑๐๒
๓. กรมศุลกากร โทร. ๑๑๖๔
๔. สำนักรงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โทร. ๑๑๖๖
๕. สำนักรงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โทร. ๑๑๗๑
๖. ศูนย์บริการข่าวอากาศ กรมอุตุนิยมวิทยา โทร. ๑๑๘๒
๗. สายด่วนประกันภัย โทร. ๑๑๘๖
๘. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช โทร. ๑๓๖๒
๙. สายด่วนศาลปกครอง โทร. ๑๓๕๕
๑๐. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน โทร. ๐๒-๕๔๗-๑๘๐๖
๑๑. กรมการค้าต่างประเทศ โทร. ๑๓๘๕
๑๒. สำนักรงานประกันสังคม โทร. ๑๕๐๖
๑๓. กรมการปกครอง สำนักรทะเบียนราษฎร โทร. ๑๕๔๘
๑๔. ศูนย์ด ารงธรรม กระทรวงมหาดไทย โทร. ๑๕๖๗
๑๕. กระทรวงศึกษาธิการ โทร. ๑๕๗๙
๑๖. กระทรวงพลังงาน โทร. ๐๒-๑๒๙-๓๓๔๔
๑๗. ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน โทร. ๐๒-๑๔๐-๗๐๐๐
๑๘. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โทร. ๑๖๗๒
๑๙. ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา โทร. ๑๖๗๖
๒๐. กรมการจัดหางาน โทร. ๑๖๙๔
๒๑. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง โทร. ๑๖๘๙
๒๒. กรมสรรพสามิต โทร. ๑๗๑๓
๒๓. กระทรวงวัฒนธรรม โทร. ๑๗๖๕

หมายเลขฉุกเฉินเกี่ยวกับแจ้งเหตุ-สอบถามเรื่องอื่นๆ

๑. สอบถามเวลามาตรฐานประเทศไทย สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ โทร. ๐๒-๕๗๗-๕๑๐๐
๒. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โทร. ๑๕๔๕
๓. สถานีวิทยุ จส.๑๐๐ โทร. *๑๘๐๘ (ฟรี) หรือ ๑๑๓๗ (มีค่าบริการ)
๔. สถานีวิทยุ สวพ.๙๑ โทร. ๑๖๔๔
๕. สถานีวิทยุร่วมด้วยช่วยกัน โทร. ๑๖๗๗
๖. สมาคมเสริมสร้างครอบครัว โทร. ๑๗๖๑
๗. ศูนย์พิทักษ์เด็ก เยาวชนและสตรี โทร. ๑๑๙๒
๘. ศูนย์รับแจ้งการเงินนอกระบบ โทร. ๑๓๕๙