

คู่มือการใช้งาน โทรศัพท์เบื้องต้น



จัดทำโดย กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลยางชุมน้อย

คำนำ

ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลยางชุมน้อย ได้จัดทำคู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นนี้เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้งาน หมายเลขโทรศัพท์ ต่างๆที่มีความจำเป็นเพื่อให้การติดต่อสื่อสาร ประสานงานมีความสะดวกยิ่งขึ้นในการค้นหาข้อมูล และเพื่อเผยแพร่หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขต่างๆ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม หรือเป็นช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนต่างๆเพื่อให้ โรงพยาบาลได้ มีการพัฒนาไปข้างหน้า กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลยางชุมน้อยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ ในการใช้งาน หรือสืบค้นข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ของโรงพยาบาลและหน่วยงานภายนอก

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลยางชุมน้อย

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2

บทที่ 2 คู่มือการใช้โทรศัพท์เบื้องต้น

ความหมาย	3
การใช้งาน	3
การพักสาย	3
การโอนสาย	3
การดึงสาย	4
การโทรออกภายนอก	4
การส่งต่อสายเรียกเข้า	4
การยกเลิกการส่งต่อสายเรียกเข้า	4
การประชุมทางโทรศัพท์	4
วิธีการแจ้งเหตุเสีย	4

บทที่ 3 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาล	5
หมายเลขภายในหน่วยงานต่างๆ	5

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ มนุษย์ใช้การติดต่อสื่อสารในการรับส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้สามารถก้าวทันสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันให้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงในการช่วยทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและไร้พรมแดน

โรงพยาบาลยางชุมน้อย เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องอาศัยการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ประชาชนทั่วไป เพราะเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรมการดำเนินการต่างๆ ของโรงพยาบาล เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงพยาบาลกับบุคลากร ประชาชนทั่วไป กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมจะส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ การบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจองค์กรอย่างถูกต้องถ่องแท้ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร การเผยแพร่หรือกระจายข่าวสาร เรื่องราว เกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ กิจกรรมผลงาน และการดำเนินงานของหน่วยงานองค์กร ตลอดจนเรื่องราวความรู้วิชาการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดี และขอความร่วมมือสนับสนุนจากกลุ่มประชาชน ฉะนั้นในการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับบุคลากร และประชาชนต่างๆจึงอาจทำได้หลายวิธิต่าง วิธีหนึ่งก็คือ ระบบสื่อสารผ่านโทรศัพท์ Call Center ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อช่วยเสริมให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเข้าถึงบุคลากรและประชาชนต่างๆได้อย่างกว้างขวาง ทั้งในรพ.และชุมชนท้องถิ่นต่างๆ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการได้สะดวก ประหยัด รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น ของงานประชาสัมพันธ์ และโสตทัศนศึกษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลจักราชเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น เพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารจากบุคคลภายนอกองค์กร ส่วนราชการต่างๆ ประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น ในโรงพยาบาลยางชุมน้อย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ ของ โรงพยาบาลยางชุมน้อย
๓. เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ช่องทางรับข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลยางชุมน้อย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. โรงพยาบาลยางชุมน้อย มีแนวทางในการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เป็นช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ ของโรงพยาบาลยางชุมน้อย
๓. เป็นช่องทางการสื่อสาร ช่องทางรับซื้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลยางชุมน้อย

บทที่ ๒

คู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น

ระบบโทรศัพท์สำนักงาน คือระบบที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร สำหรับภายในสำนักงาน และรองรับการติดต่อกับ ลูกค้า หรือผู้ที่ติดต่อภายนอก ระบบโทรศัพท์สำนักงานพื้นฐานจะประกอบไปด้วย

๑. ตู้สาขาโทรศัพท์
๒. เบอร์โทรศัพท์ สำหรับผู้ติดต่อจากภายนอกโทรเข้ามา เช่น ๐๔๕-๖๘๗๒๖๒-๓
๓. เครื่องโทรศัพท์ สำหรับโทรหรือรับสาย
๔. ระบบสายโทรศัพท์ เพื่อเชื่อมโยงตู้สาขาและเครื่องโทรศัพท์เข้าด้วยกัน

การใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น

๑. การโทรภายในกดหมายเลขที่ต้องการติดต่อ
๒. กด ๐ เพื่อติดต่อโอเพอร์เรเตอร์
๓. การโทรออกสายนอกกดหมายเลขที่ต้องการ
๔. การโทรเข้าจากสายนอก กด ๐๔๕-๖๘๗๒๖๒-๓ ต่อ หมายเลขภายใน ๓ หลัก (หน่วยงานที่ท่านต้องการติดต่อ)

การพักสาย

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้า
๒. รับสายแล้วกดปุ่ม **HOLD**
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

1. เมื่อมีสายเรียกเข้ามาที่เครื่องอื่น
2. ยกหู กด *๘ แล้วกดปุ่ม **SEND** สามารถคุยได้ทันที

การโทรออกเบอร์ภายนอกหรือโทรศัพท์มือถือ

1. กด ๘๘ แล้วกดปุ่ม **SEND**
2. กดเบอร์ที่ต้องการโทรออก

การส่งต่อสายเรียกเข้า

1. ยกหูแล้วกด #๖๐ รอเสียงตอบรับ
2. กดเบอร์ปลายทางที่ต้องการส่งต่อ เสร็จแล้วสัญญาณจะตัด แล้วสามารถวางสายได้

การยกเลิกการส่งต่อสายเรียกเข้า

มาที่เครื่องต้นทาง ยกหู แล้วกด #๖๔ เมื่อเสร็จสัญญาณจะตัด แล้วสามารถวางสายได้

การประชุมทางโทรศัพท์ (สูงสุดพร้อมกัน ๓ สาย)

1. โทรไปที่เบอร์แรกที่ต้องการท การประชุม แล้วรอให้ปลายทางรับสายก่อน
2. กดปุ่ม **FLASH** แล้วกดเบอร์ปลายทางอีกเบอร์ที่ต้องการประชุม
3. รอจนปลายทางรับสาย แล้วกดปุ่ม **CONF** จึงเริ่มสนทนาการประชุมได้

วิธีการแจ้งเหตุเสีย

เบอร์ภายในของโรงพยาบาล หากโทรศัพท์ที่ท่านใช้งานอยู่เกิดขัดข้อง ไม่ว่าจะ เป็น ไม่มีเสียงสัญญาณ โทรศัพท์ โทรศัพท์มีเสียงรบกวนมาก ฯลฯ ท่านสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้โดย หมายเลขภายในของหน่วยงาน ซ่อมบำรุง ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานซ่อมบำรุง เขียนใบส่งซ่อม

บทที่ ๓

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หมายเลขโทรศัพท์ ของโรงพยาบาลยางชุมน้อย

หมายเลขโทรศัพท์ ของโรงพยาบาลจักราชสำหรับการโทรประสานงานภายใน/ภายนอกหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ ดังนี้

หมายเลข ๐๔๕-๖๘๗๒๖๒-๓

ติดต่อประสานงานหน่วยงานต่างๆ

หมายเลขโทรศัพท์ภายในโรงพยาบาลยางชุมน้อย หมายเลขโทรศัพท์ 045-687-262ถึง3 (19 พ.ย. 67)					
Number	Ext Name	Number	Ext Name	Number	Ext Name
100	ห้องผู้อำนวยการ	126	งานควบคุมโรค	152	PCU
101	บริหารฯ 1	127	"	153	ปฐมภูมิ
102	บริหารฯ 2	128	ห้อง X-ray	154	สำรอง
103	"	129	ห้องเวชระเบียน	155	ห้องพัก พชร.
104	ห้องเก็บเงิน	130	ห้องคอมพิวเตอร์	156	สำรอง
105	ห้องจ่ายยา OPD	131	ANC	157	"
106	ห้องจ่ายยา IPD	132	NCD,สุขภาพจิต	158	ห้อง X-ray (ใหม่)
107	ห้อง LAB	133	สำรอง	159	ฝ่ายการพยาบาล
108	เวรเปล	134	ARI	160	บ้านพักผู้อำนวยการ
109	ห้องบัตร	135	NCD ห้องแพทย์	161	"
110	ห้องผ่าตัดเล็ก (8)	136	"	162	คัดกรอง,ศูนย์ประสาน
111	ห้อง ER	137	แพทย์แผนไทย,กายภาพฯ	163	"
112	ห้องทันตกรรม	138	"	164	"
113	ห้องรอกคลอด	139	สำรอง	165	ห้องพัก รปก.
114	ห้องหัวหน้าห้องคลอด ผ่าตัด	140	เตียงผู้ป่วยใน	166	งานดิจิทัลสุขภาพ
115	"	141	ห้องซ่อมบำรุง	ER	080-0305311
116	ห้องตรวจ 1	142	ห้องแม่บ้าน	ER	080-0302118
117	หน้าห้องตรวจ 1	143	ร้านค้าสหกรณ์	PCU	080-0302081
118	ห้องตรวจ 2	144	สำรอง	ประกัน	080-0302103
119	หน้าห้องตรวจ 2	145	"	ทันตกรรม	080-0302079
120	ห้องตรวจ 3	146	งานจ่ายกลาง	NCD	080-0300648
121	หน้าห้องตรวจ 3	147	งานซักฟอก	ห้องคลอด	080-0302530
122	สำรอง	148	โรงครัว	งานควบคุมโรค	080-0307443
123	ไฟไหม้	149	คลังยา	Home Wold	080-0301326
124	"	150	งานประกัน	ผู้ป่วยใน	080-0303430
125	"	151	"	บริหาร	080-0303504
ปลัด = SP → *790#		ลือค = SP → fwd2109#			