

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 เพื่อให้สามารถก้าวทันสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันให้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงในการช่วยทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน

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 ช่องทางรับข้อร้องเรียน 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

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้ามาที่เครื่องอื่น
๒. ยกหู กด *๘ แล้วกดปุ่ม **SEND** สามารถคุยได้ทันที

การโทรออกเบอร์ภายนอกหรือโทรศัพท์มือถือ

๑. กด ๘๘ แล้วกดปุ่ม **SEND**
๒. กดเบอร์ที่ต้องการโทรออก

การส่งต่อสายเรียกเข้า

๑. ยกหูแล้วกด #๖๐ รอเสียงตอบรับ
๒. กดเบอร์ปลายทางที่ต้องการส่งต่อ เสร็จแล้วสัญญาณจะตัด แล้วสามารถวางสายได้

การยกเลิกการส่งต่อสายเรียกเข้า

มาที่เครื่องต้นทาง ยกหู แล้วกด #๖๔ เมื่อเสร็จสัญญาณจะตัด แล้วสามารถวางสายได้

การประชุมทางโทรศัพท์ (สูงสุดพร้อมกัน ๓ สาย)

๑. โทรไปที่เบอร์แรกที่ต้องการท การประชุม แล้วรอให้ปลายทางรับสายก่อน
๒. กดปุ่ม **FLASH** แล้วกดเบอร์ปลายทางอีกเบอร์ที่ต้องการประชุม
๓. 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

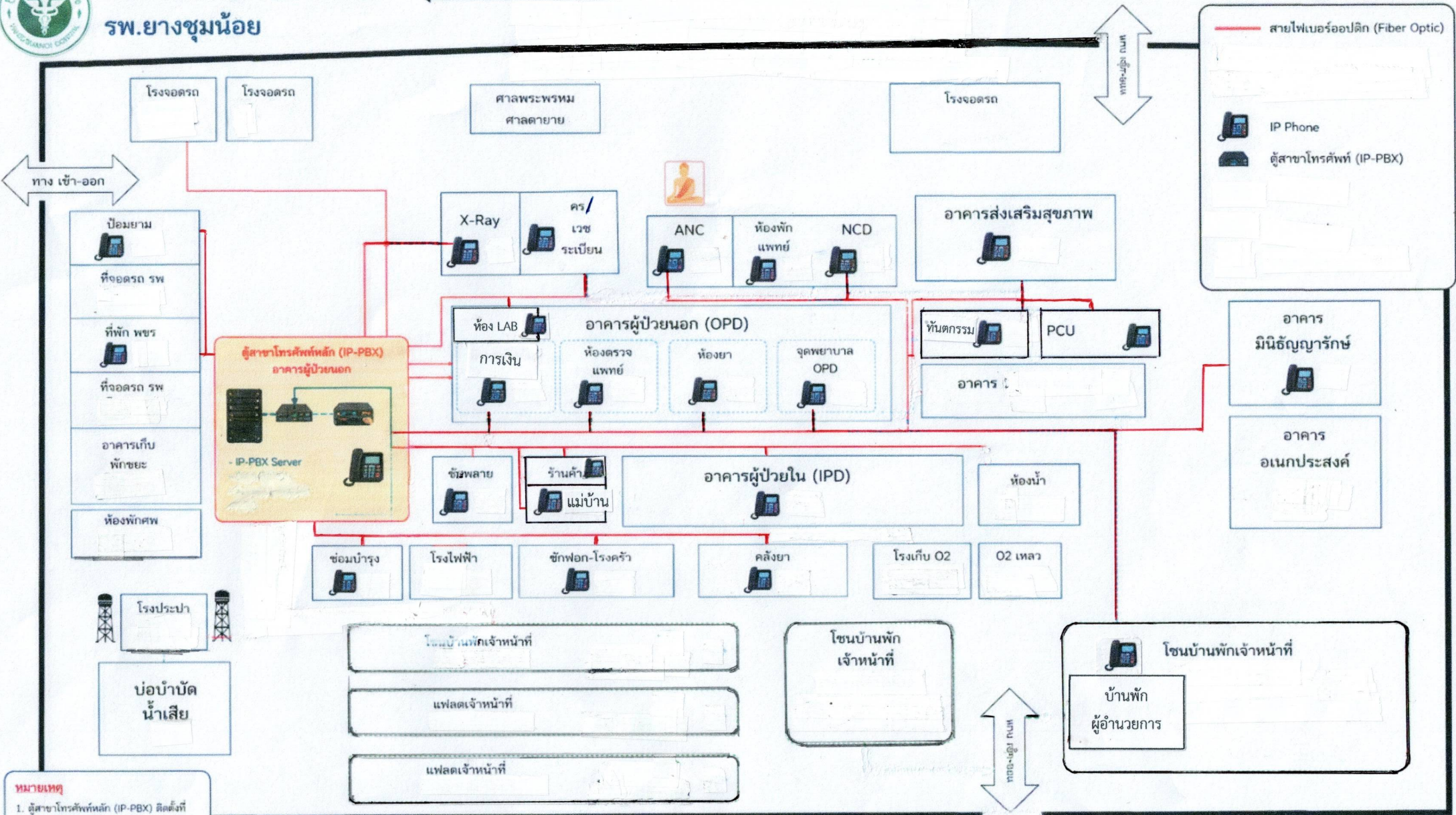
ติดต่อประสานงานหน่วยงานต่างๆ

| หมายเลขโทรศัพท์ภายในโรงพยาบาลยางชุมน้อย หมายเลขโทรศัพท์ 045-687-262 ถึง 3 (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 |
| ปลต = SP → *790# | | ลือค = SP → fwd2109# | | | |



ผังไดอะแกรมระบบโทรศัพท์ รพ.ยางชุมน้อย

ทางหลวงหมายเลข 2086



- หมายเหตุ**
1. ตู้สาขาโทรศัพท์หลัก (IP-PBX) ติดตั้งที่ อาคารผู้ป่วยนอก
 2. ระบบรองรับ SIP Trunk / PSTN จำนวน 10-20 คู่สาย
 3. ทุกอาคารเชื่อมต่อผ่านสาย Fiber Optic
 4. โทรศัพท์ IP Phone ทุกจุด

คุณสมบัติระบบ

- โทรออก-รับสาย ภายใน-ภายนอก

แผนผังระบบโทรศัพท์ สรุป

- จำนวนหมายเลขภายใน : 100-138
- โทรศัพท์ IP Phone รวมประมาณ : 40-60 เครื่อง
- SIP Trunk/PSTN : 10-20 คู่สาย