

คู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น



งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโนนคูณ ได้จัดทำคู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นนี้เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการใช้งาน หมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ที่มีความจำเป็นเพื่อให้การติดต่อสื่อสารประสานงานมีความสะดวกยิ่งขึ้นในการค้นหาข้อมูล และเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้ ทราบหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขต่างๆ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม หรือเป็นช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้โรงพยาบาลได้ มีการพัฒนาไปข้างหน้า งานประชาสัมพันธ์ และโสตทัศนศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ ในการใช้ งาน หรือสืบค้นข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ของโรงพยาบาลและหน่วยงานภายนอก

ผู้จัดทำ

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลโนนคูณ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ คู่มือการใช้โทรศัพท์เบื้องต้น	๒
บทที่ ๓ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	๓
บทที่ ๔ การบำรุงรักษาโทรศัพท์ภายใน	๖

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญของมนุษย์ มนุษย์ใช้การติดต่อสื่อสารในการรับส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้สามารถก้าวทันสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันให้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยมีการประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงในการช่วยทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและไร้พรมแดน

โรงพยาบาลโนนคุณ เป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ประชาชนทั่วไป เพราะเป็นองค์กรที่ประกอบด้วยหลายหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรมการดำเนินการต่างๆ ของโรงพยาบาล เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงพยาบาลกับบุคลากร ประชาชนทั่วไป

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลด้านการใช้สื่อสารของโรงพยาบาลทั้งภายในและภายนอก จัดทำกรงานด้านระบบเสียงตามสาย ประชาสัมพันธ์ข่าวสารหน่วยงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ให้สุขศึกษาข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารที่ดียอมจะส่งผลสัมฤทธิ์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ งานธุรการจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นขึ้นเพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้นเพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารจากบุคคลภายนอกองค์กร ส่วนราชการต่างๆ ประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น ในโรงพยาบาลโนนคุณ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ ของโรงพยาบาลโนนคุณ
๓. เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ช่องทางรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลโนนคุณ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น ในโรงพยาบาลโนนคุณ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. ได้เป็นช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำต่างๆ ของโรงพยาบาลโนนคุณ
๓. ได้เป็นช่องทางการสื่อสาร ช่องทางรับข้อร้องเรียน ของโรงพยาบาลโนนคุณ

บทที่ ๒

คู่มือการใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น

ระบบโทรศัพท์สำนักงาน คือระบบที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร สำหรับภายในสำนักงาน และรองรับการติดต่อกับ ลูกค้า หรือผู้ที่ติดต่อภายนอก ระบบโทรศัพท์สำนักงานพื้นฐานจะประกอบไปด้วย

๑. ตู้สาขาโทรศัพท์
๒. เบอร์โทรศัพท์ สำหรับผู้ติดต่อจากภายนอกโทรเข้ามา เช่น ๐๔๔-๖๕๙-๐๔๔, ๐๔๔-๖๕๙-๐๔๔
๓. เครื่องโทรศัพท์ สำหรับโทรหรือรับสาย
๔. ระบบสายโทรศัพท์ เพื่อเชื่อมโยงตู้สาขาและเครื่องโทรศัพท์เข้าด้วยกัน

การใช้งานโทรศัพท์เบื้องต้น

๑. การโทรภายในในกดหมายเลขที่ต้องการติดต่อ
๒. กด ๐ เพื่อติดต่อโอเพอร์เรเตอร์
๓. การโทรออกสายนอกกดหมายเลขที่ต้องการ
๔. การโทรเข้าจากสายนอก กด ๐๔๔-๖๕๙-๐๔๔ ต่อ หมายเลขภายใน ๓ หลัก (หน่วยงานที่ท่านต้องการติดต่อ)

การโอนสาย

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้า
๒. รับสาย แล้วกดปุ่ม FLASH จะได้ยินสัญญาณสายว่าง
๓. กดเบอร์ปลายทาง แล้วกดปุ่ม SEND
๔. เมื่อเบอร์ปลายทางรับสาย สามารถพูดคุยกับสายปลายทางได้

การตั้งสาย

๑. เมื่อมีสายเรียกเข้ามาที่เครื่องอื่น
๒. ยกหู กด *๑๔๐ แล้วกด เบอร์โทรภายในที่ต้องการตั้งสาย สามารถคุยได้ทันที

การโทรออกเบอร์ภายนอก

๑. กดโทรออก
๒. กด ๙
๓. กดเบอร์ที่ต้องการโทรออก

วิธีการแจ้งเหตุเสีย

เบอร์ภายในของโรงพยาบาล หากโทรศัพท์ที่ท่านใช้งานอยู่เกิดขัดข้อง ไม่ว่าจะ เป็น ไม่มีเสียงสัญญาณ โทรศัพท์โทรศัพท์ที่มีเสียงรบกวนมาก ฯลฯ ท่านสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้โดย หมายเลขภายในของหน่วยงานซ่อมบำรุง ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานซ่อมบำรุง เขียนใบส่งซ่อม

บทที่ ๓

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หมายเลขโทรศัพท์ ของโรงพยาบาลโนนคูณสำหรับการโทรประสานงานภายใน/ภายนอก
หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ ดังนี้

กลุ่มงานบริหารทั่วไป	กดหมายเลข	๐๔๕-๖๕๙-๐๔๔
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กดหมายเลข	๐๔๕-๖๕๙-๒๖๑
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กดหมายเลข	๐๖๑-๐๒๐-๕๖๘๔
กลุ่มงานทันตกรรม	กดหมายเลข	๐๖๕-๙๗๘-๕๗๖๕
กลุ่มงานจิตเวช	กดหมายเลข	๐๖๕-๒๔๑-๒๙๒๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยใน	กดหมายเลข	๐๖๑-๐๒๐-๐๗๗๕
กลุ่มงานเภสัชกรรม	กดหมายเลข	๐๖๕-๒๔๐-๓๙๒๘

โทรสาร (FAX)

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กดหมายเลข ๐๔๕-๖๕๙-๐๘๘

ติดต่อประสานงานหน่วยงานต่างๆ

หน่วยงาน		เบอร์โทร
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	กดหมายเลข	๑๐๑
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	กดหมายเลข	๑๐๒
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	กดหมายเลข	๑๐๓
กลุ่มงานทันตกรรม	กดหมายเลข	๑๐๔
งานการพยาบาลผู้คลอด	กดหมายเลข	๑๐๕
กลุ่มงานรังสีการแพทย์	กดหมายเลข	๑๐๖
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	กดหมายเลข	๑๐๗
งานบัญชี กลุ่มงานบริหารทั่วไป	กดหมายเลข	๑๐๘
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	กดหมายเลข	๑๐๙
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	กดหมายเลข	๑๑๐
กลุ่มงานโภชนาการศาสตร์	กดหมายเลข	๑๑๒
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค หัวหน้ากลุ่มงาน	กดหมายเลข	๑๑๓
งานซ่อมบำรุง	กดหมายเลข	๑๓๑
งานการเงิน (ห้องเก็บเงิน)	กดหมายเลข	๑๓๒

หน่วยงาน		เบอร์โทร
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ห้องตรวจ ๒	กตหมายเลข	๑๓๖
โรงอาหาร	กตหมายเลข	๑๓๗
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ห้องตรวจ ๑	กตหมายเลข	๑๓๘
กลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มการ	กตหมายเลข	๑๓๙
งานคลินิกฝากครรภ์	กตหมายเลข	๑๔๐
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ห้องตรวจ ๓	กตหมายเลข	๑๔๑
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	กตหมายเลข	๑๔๒
งานยานพาหนะ	กตหมายเลข	๑๔๓
คลินิกเบาหวาน NCD	กตหมายเลข	๑๕๑
งานควบคุมโรคติดต่อเรื่องรัง IC	กตหมายเลข	๑๕๒
คลังเวชภัณฑ์ยา	กตหมายเลข	๑๕๓
คลินิกเบาหวาน ห้องตรวจ NCD	กตหมายเลข	๑๕๕
กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	กตหมายเลข	๑๕๖
กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	กตหมายเลข	๑๕๗
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม จุดคัดกรอง	กตหมายเลข	๑๕๘
ห้องประชุมส่งเสริม	กตหมายเลข	๑๖๐
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม ห้องทำงาน ชั้น ๒	กตหมายเลข	๑๖๑
คลังพัสดุบริหาร	กตหมายเลข	๑๖๒
คลังวัสดุการแพทย์	กตหมายเลข	๑๖๓
งานการพยาบาลผู้ป่วยใน	กตหมายเลข	๑๖๕
งานประกันสุขภาพ	กตหมายเลข	๑๖๘
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก OPD	กตหมายเลข	๑๖๙
ศูนย์แปล	กตหมายเลข	๑๗๐
งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช หัวหน้างาน	กตหมายเลข	๑๗๑
งานประกันสุขภาพ	กตหมายเลข	๑๘๙
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	กตหมายเลข	๑๓๓
กลุ่มงานแพทย์แผนไทย	กตหมายเลข	๑๓๔
งานซัพพลาย	กตหมายเลข	๑๓๕

หมายเลขฉุกเฉินสำหรับแจ้งเหตุด่วน – เหตุร้าย

๑. แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้ายทุกชนิด โทร. ๑๙๑
๒. แจ้งอัคคีภัย สัตว์เข้าบ้าน โทร. ๑๙๙
๓. ศูนย์ความปลอดภัย กรมทางหลวงชนบทโทร. ๑๑๔๖
๔. สายด่วนตำรวจท่องเที่ยว โทร. ๑๑๕๕
๕. ศูนย์ปราบปรามการโจรกรรมรถยนต์ รถจักรยานยนต์โทร. ๑๑๙๒
๖. กองปราบปรามโทร. ๑๑๙๕
๗. อุบัติเหตุทางน้ำ กองบัญชาการตำรวจโทร. ๑๑๙๖
๘. สายด่วนกรมเจ้าท่า, เหตุด่วนทางน้ำโทร. ๑๑๙๙
๙. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรโทร. ๐๒-๒๕๑-๒๐๕๑
๑๐. กรมควบคุมมลพิษ โทร. ๑๖๕๐
๑๑. ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการฉุกเฉินสารเคมีโทร. ๐๒-๒๙๘-๒๓๘๗, ๐๘๖-๑๓๐-๒๓๘๖
๑๒. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโทร. ๑๗๘๔

หมายเลขฉุกเฉินสำหรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน กู้ชีพ – กู้ภัย

๑. ศูนย์ประชาชนดี แจ้งคนหายโทร. ๑๓๐๐
๒. ศูนย์ปลอดภัยคมนาคมโทร. ๑๓๕๖
๓. หน่วยแพทย์กู้ชีวิตรวชิรพยาบาล โทร. ๑๕๕๔
๔. ศูนย์ร้องทุกข์กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๕๕๕
๕. ศูนย์เฮอร์วีน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โทร. ๑๖๔๖
๖. สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติโทร. ๑๖๖๙
๗. ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติโทร. 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

บทที่ ๔

การบำรุงรักษาโทรศัพท์ภายใน

การทำความสะอาด และบำรุงรักษา เครื่องโทรสาร

การทำความสะอาด และบำรุงรักษา เครื่องโทรสาร เครื่องโทรสาร (Fax Machine) การดูแลรักษาและทำความสะอาดเครื่องโทรสารอย่างถูกวิธีจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการละเลยอาจทำให้เครื่องชำรุดเสียหาย และเพิ่มค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ บทความนี้จะสอนวิธีการดูแลรักษาเครื่องโทรสารให้สามารถใช้งานได้ยาวนานและมีประสิทธิภาพสูงสุด

การบำรุงรักษาโทรศัพท์ภายในเกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาโทรศัพท์มือถือของคุณให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีอายุการใช้งานยาวนาน โดยเน้นที่การทำความสะอาด การจัดการแบตเตอรี่ และการป้องกันความเสียหาย

การทำความสะอาด

- ใช้ผ้านุ่มชุบน้ำหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด ไม่ควรใช้สารเคมีรุนแรงหรือฉีดน้ำยาทำความสะอาดลงบนโทรศัพท์โดยตรง
- หลีกเลี่ยงการใช้งานโทรศัพท์ในที่ที่มีความชื้นสูง หรือโดนน้ำโดยตรง

การดูแลรักษาตู้สาขาโทรศัพท์

การใช้งานตู้สาขาโทรศัพท์ PABX (Private Automatic Branch Exchange) ที่เปรียบเสมือนชุมสายโทรศัพท์ขนาดย่อยที่ไว้สำหรับใช้งานในองค์กร และมีใช้งานไปนานๆ จะพบว่าในบางครั้งก็อาจมีคราบมีกลิ่น หรืออุปกรณ์ชำรุด ที่ส่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของตัวเครื่องและสุขอนามัยของผู้ที่ใช้งานได้

การดูแลทำความสะอาด และตรวจเช็คตู้สาขาโทรศัพท์ให้พร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ใช้งานไม่ควรมองข้าม ทั้งนี้ก็เพื่อสุขอนามัยที่ดี รวมถึงเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีอีกด้วย ขั้นตอนในการทำความสะอาดตู้โทรศัพท์สาขาให้พร้อมใช้งานนั้น สามารถทำได้ด้วยวิธีการง่ายๆ ดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบระบบไฟฟ้า หรือสายไฟนำไฟฟ้าที่เป็นตัวจ่าย และป้อนไฟให้กับตู้สาขาโทรศัพท์ว่ามีอาการชำรุดหรือไม่ และต้องตรวจสอบในขณะที่แน่ใจว่าเครื่องถูกปิดการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการตรวจสอบ

๒. หากพบฝุ่นละออง หรือคราบสกปรก สามารถใช้เครื่องดูดฝุ่นขนาดเล็ก แปรงปิด หรือผ้าแห้งเช็ดฝุ่น หรือคราบออกจากตัวเครื่อง โดยต้องแน่ใจว่าเครื่องถูกปิดเรียบร้อยแล้ว และอุปกรณ์ทำความสะอาดไม่เปียกชื้น

๓. ตรวจสอบขั้วต่อต่างๆ ว่าเชื่อมต่ออย่างเป็นปกติ ไม่หลวมหรือหลุดง่าย นอกจากนี้ยังควรตรวจสอบสายไฟบริเวณหัวขั้วต่อว่าหักหรือชำรุดหรือไม่