



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ ประชาชน (Work Manual)

กระบวนการที่ 3 บริการหลังตรวจ
คู่มือ การนัดหมายและติดตาม
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) ที่มนำผู้ป่วยนอก

(วันที่จัดทำ) 22 เมษายน 2567

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ.....	3
2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	3
3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ.....	3
4. ค่าธรรมเนียมในการบริการ.....	4
5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ	4
6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	4
7. พระราชบัญญัติ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4
ภาคผนวก	5
ใบนัด	6
ฐานข้อมูล	7
หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยใหม่	8
ระบบส่งข้อความเตือนการนัดหมาย	9
รายชื่อผู้จัดทำ	10

1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก : ผู้ป่วยจิตเวชและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวช	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
<p>ที่อยู่ : กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก อาคารเจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โทรศัพท์ : 02-4422500</p> <p>OPD ต่อ 4161,4184 ER ต่อ 4137,4138</p>	<p>OPD เปิดให้บริการทุกวัน ในเวลาราชการ (08.00 – 16.00 น.)</p> <p>ER เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์</p>

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	แพทย์ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา ระบุวันนัด	10-45 นาที 1 นาที	จิตแพทย์/แพทย์ประจำบ้าน
2	บันทึกข้อมูลการนัดหมายและPrint ออกใบนัด	1-2 นาที	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
3	ส่งมอบใบนัดพร้อมให้ข้อมูลเรื่องการนัดหมาย และติดตาม	5-10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
4	ตรวจสอบข้อมูลการนัดหมาย ส่งข้อความเตือน การนัดหมายล่วงหน้า	5-10 นาที	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
5	ติดตามการขาดนัดและให้ข้อมูลเพื่อการกลับมา ติดตามการรักษาทางโทรศัพท์	5-15 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		27- 87 นาที	

3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน (ฉบับ)
1	ใบนัด	1
2	ฐานข้อมูลระบบนัดหมายผู้ป่วยนอกจิตเวช	1
3	หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยใหม่	1
4	ระบบส่งข้อความเตือนการนัดหมาย	1

4. ค่าธรรมเนียมในการบริการ

ค่าธรรมเนียมบริการ – ไม่มี

5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
1	ร้อยละการมาตามนัด (เป้าหมาย ร้อยละ 80)
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการแจ้งเตือนก่อนถึงวันนัด (เป้าหมาย ร้อยละ 80)

6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1	ที่อยู่ : กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก อาคาร เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา
2	กล่องแสดงความคิดเห็น : กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก อาคาร เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธร สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา
3	โทรศัพท์ : 02-4422500-99 OPD ต่อ 4161,4184,ER ต่อ 4137,4138
4	Website : http://www.somdet.go.th

7. พระราชบัญญัติ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

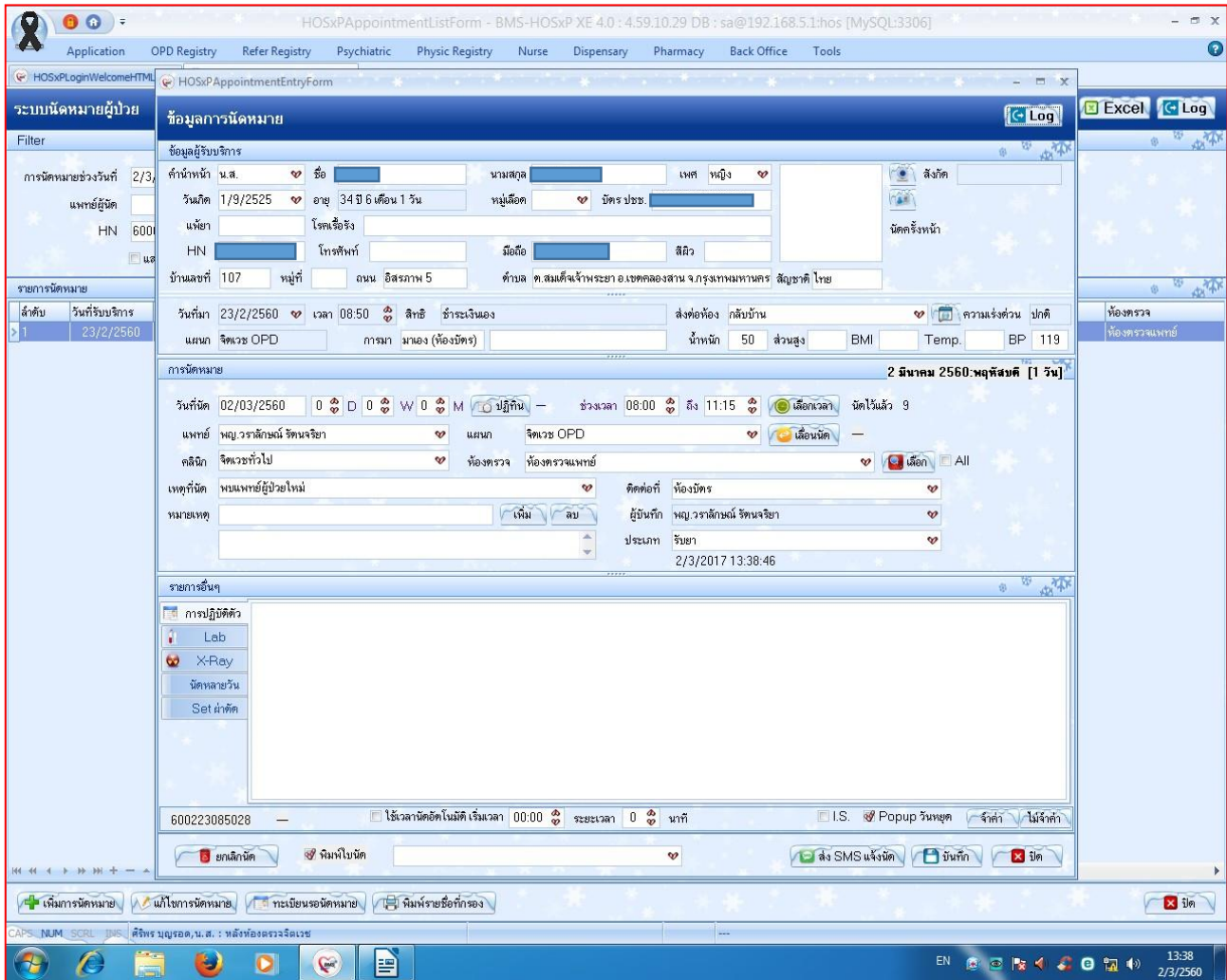
1. พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ.2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562



คู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน : คู่มือการนัดหมายและติดตาม
ฉบับปรับปรุง 22 เม.ย. 2567

ภาคผนวก

ฐานข้อมูล



The screenshot displays the 'HOSxP AppointmentEntryForm' interface. The main window shows patient information and appointment details for a patient with ID 600223085028.

ข้อมูลผู้รับบริการ (Patient Information):

- คำนำหน้า: น.ส.
- ชื่อ: [Redacted]
- นามสกุล: [Redacted]
- เพศ: หญิง
- วันเกิด: 1/9/2525
- อายุ: 34 ปี 6 เดือน 1 วัน
- หมู่เลือด: [Redacted]
- บัตรประชาชน: [Redacted]
- HN: 600
- ชื่อจริง: [Redacted]
- ชื่อเล่น: [Redacted]
- ชื่ออื่น: [Redacted]
- สีผิว: [Redacted]
- บ้านเลขที่: 107
- หมู่ที่: [Redacted]
- ถนน: อีสราภพ 5
- ตำบล: ต.สมเด็จพระเจ้าพระยา อ.เขตคลองสาน จ.กรุงเทพมหานคร
- สัญชาติ: ไทย

การนัดหมาย (Appointment Details):

- วันที่มา: 23/2/2560
- เวลา: 08:50
- สิทธิ: ข้าราชการ
- ส่งต่อห้อง: กลับบ้าน
- ความแรงคลื่น: ปกติ
- แผนก: จิตเวช OPD
- การมา: มาเอง (ห้องจิต)
- น้ำหนัก: 50
- ส่วนสูง: [Redacted]
- BMI: [Redacted]
- Temp.: [Redacted]
- BP: 119

การนัดหมาย (Appointment Schedule):

- วันที่นัด: 02/03/2560
- ช่วงเวลา: 08:00 ถึง 11:15
- นัดไว้แล้ว: 9
- แพทย์: พญ.วารวดีกมล รัตนจรรยา
- แผนก: จิตเวช OPD
- คลินิก: จิตเวชทั่วไป
- ห้องตรวจ: ห้องตรวจแพทย์
- แพทย์นัด: พนมแพทย์ผู้ป่วยใหม่
- ติดต่อที่: ห้องบัตร
- ผู้บันทึก: พญ.วารวดีกมล รัตนจรรยา
- ประเภท: รังยา
- วันที่บันทึก: 2/3/2017 13:38:46

รายการอื่นๆ (Other Items):

- การปฏิบัติตัว
- Lab
- X-Ray
- นัดหลายวัน
- Set ลำตัด

Footer Information:

- 600223085028
- ใช้เวลานัดอัตโนมัติ เริ่มเวลา: 00:00
- ระยะเวลา: 0 นาที
- I.S. Popup วันหยุด
- ตั้งค่า / ไม่ตั้งค่า
- ปุ่ม: ยกเลิกนัด, พิมพ์ใบนัด, ส่ง SMS แจ้งนัด, บันทึก, ปิด
- Taskbar: 13:38 2/3/2560



คู่มือการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน : คู่มือการนัดหมายและติดตาม
ฉบับปรับปรุง 22 เม.ย. 2567

หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยใหม่

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

วันที่.....

ก่อนลงชื่อในหนังสือยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากบุคลากรของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยาถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการฯ อย่างละเอียดและมีความเข้าใจดีแล้ว

ข้าพเจ้าสมัครใจที่จะเข้าร่วมโครงการฯนี้ โดยข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกการร่วมโครงการฯ เมื่อใดก็ได้ และการบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการฯจะไม่มีผลต่อบริการและการรักษาที่สมควรจะได้รับแต่ประการใด

ทั้งนี้ข้าพเจ้า อนุญาต ไม่อนุญาต ให้ผู้ต าเนินโครงการฯ ติดต่อข้าพเจ้า/ญาติในเรื่องระบบนัดหมาย(การแจ้งเตือนและการติดตามกรณีขาดนัด)ด้วยวิธีการ

ทางโทรศัพท์ ด้วยหมายเลข ช่วงเวลา

ทางจดหมาย ตามที่อยู่ดังนี้

.....

ถ้าท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ กลุ่มงานผู้ป่วยนอกจิตเวช สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ถนน สมเด็จเจ้าพระยา แขวง คลองสาน เขต คลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600 โทรศัพท์ 02-4422500 ต่อ 59161, 59184 (ในวันและเวลาราชการ)

..... ผู้ป่วย

(.....)

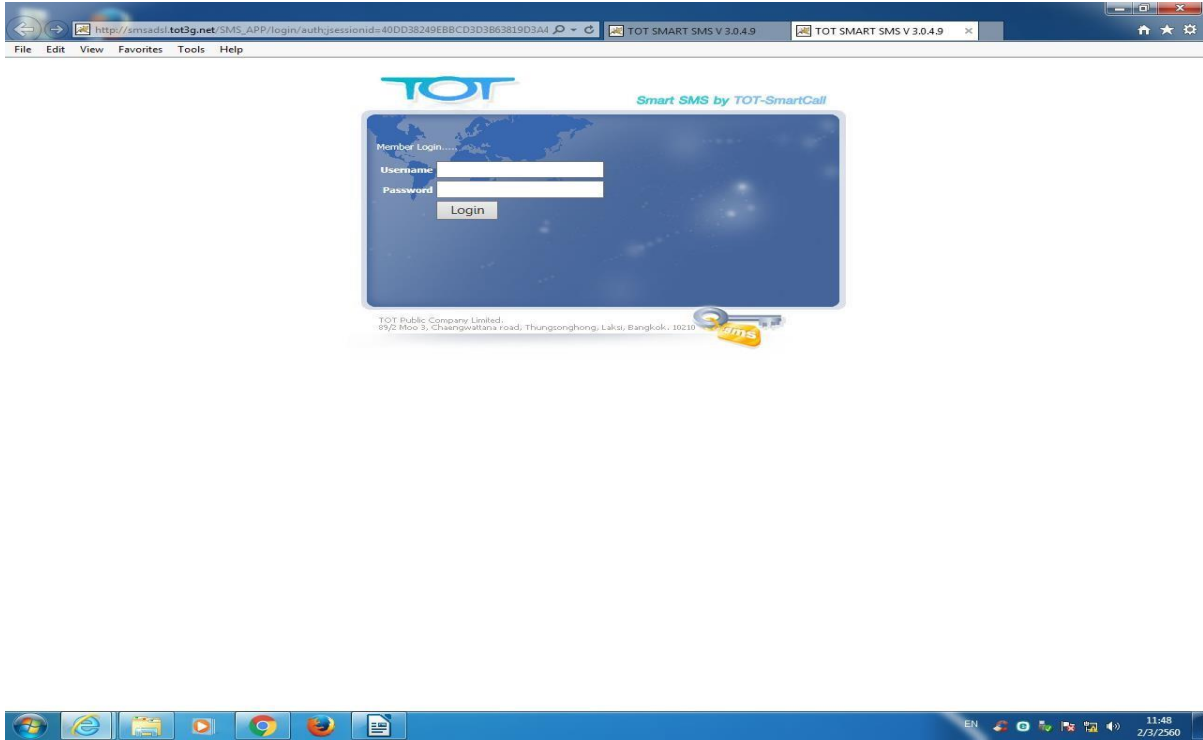
หรือ..... ญาติ/ผู้ดูแล

(.....)

เกี่ยวข้องเป็น..... ของผู้ป่วย

..... พยาน

ระบบส่งข้อความเตือนการนัดหมาย



รายชื่อผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-------------|---------------|---------------------------|
| 1. นางธनिया | วงศ์จรุงเรือง | หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก |
|-------------|---------------|---------------------------|

คณะทำงาน

- | | | | |
|--------------------|----------------|----------------------------|------------------|
| 1. นางนภา | จิรัฐจินตนา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | |
| 2. นางสาวปรีชญา | ฤทธิ์พันธ์ม่วง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | |
| 3. นางสาวกานสิรี | กันบัว | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | |
| 4. นางสาวนวลปรางค์ | ปรางเทศ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | |
| 5. นางสาววราภรณ์ | จันทา | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | |
| 6. นางสาวกชพร | รัตนสมพร | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | |
| 7. นางสาวโสธยา | บัวสุข | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | |
| 8. นางสาวสุธิมา | ทองพรรณ | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | |
| 9. นายธรรพ์โสตา | ประยูติ | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ | เลขานุการ |
| 10.นางสาวนันทวัน | กิจเพชร | นักจัดการงานทั่วไป | ผู้ช่วยเลขานุการ |