



ประวัติการแก้ไขเอกสาร

[illegible]

 ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	เอกสารเลขที่:PPR-01	แก้ไขครั้งที่ 01
เรื่อง การบริการประชาสัมพันธ์	ประกาศใช้วันที่ 23 เมษายน 2555 หน้าที่ 2 ของ 4	

1. วัตถุประสงค์

มาตรฐานประชาสัมพันธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากรภายใน และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ แก่ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป รวมถึงการเผยแพร่ความรู้สุขภาพจิต และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ สู่ประชาชนทั่วไปผ่านทางสื่อมวลชน

2. ขอบเขต

มาตรฐานประชาสัมพันธ์ฉบับนี้ครอบคลุมการให้บริการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบข่าวประจำวัน โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ เสียงตามสาย การให้บริการต้อนรับและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับบริการ บริการรับ-ต่อโทรศัพท์ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน

3. คำนิยามศัพท์

3.1 บริการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน เอกสารเผยแพร่ ป้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย การให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน

3.2 การส่งข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสารเผยแพร่ ป้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน

3.3 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ หมายถึง เอกสารประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยภาพและข้อความ เพื่อประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์เฉพาะกิจบางอย่างแต่ละวาระ และให้เข้าใจเนื้อหาได้ ในเวลาอันรวดเร็ว

3.4 ผู้รับบริการภายใน หมายถึง ฝ่าย / กลุ่มงาน / หอ / ศูนย์ / แผนก / คณะกรรมการ / บุคลากร ของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชสีมาราชนครินทร์ ที่มีความประสงค์จะใช้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

3.5 หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้างานประชาสัมพันธ์

3.6 ผู้รับผิดชอบบริการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ให้ทำหน้าที่บริการประชาสัมพันธ์

4. ความรับผิดชอบ

4.1 หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

4.1.1 ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทางเสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน

4.1.2 ติดตามข้อมูลข่าวสารและประสานงานทั้งภายในและภายนอก

4.1.3 ควบคุมการรับ-ต่อโทรศัพท์

4.1.4 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าฝ่าย

 ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	เอกสารเลขที่:PPR-01	แก้ไขครั้งที่ 01
เรื่อง การบริการประชาสัมพันธ์	ประกาศใช้วันที่ 23 เมษายน 2555 หน้าที่ 3 ของ 4	

4.2 ผู้รับผิดชอบบริการประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

4.2.1 ให้บริการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ทางเสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ ภายใต้การดูแลของหัวหน้างานประชาสัมพันธ์

4.2.2 ให้บริการแนะนำข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล แก่ผู้ป่วย ญาติ และผู้มาติดต่อ

4.2.3 ให้บริการรับ-ต่อโทรศัพท์

4.2.4 ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ ภายใต้การดูแลของหัวหน้างานประชาสัมพันธ์

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1 บริการประชาสัมพันธ์

5.1.1 บริการเสียงตามสาย ให้บริการตามตารางการเผยแพร่ทางเสียงตามสาย โดยมีการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประจำวัน ได้แก่ ตารางการให้บริการตรวจของแพทย์ รายการประชุม/อบรม/สัมมนา ข่าวประจำวัน และลงบันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์ม(FPR-01)โดยสามารถดูรายละเอียดวิธีปฏิบัติที่ WPR-01 การให้บริการเสียงตามสาย

5.1.2 บริการต้อนรับและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับบริการ แนะนำขั้นตอน และจุดบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และความเข้าใจอันดีแก่ผู้รับบริการ โดยสามารถดูรายละเอียดวิธีปฏิบัติที่ WPR-02

5.1.3 บริการรับ-ต่อโทรศัพท์ ให้บริการโทรศัพท์ รับสาย โอนสาย โทรออก บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์ม(FPR-02)โดยสามารถดูรายละเอียดวิธีปฏิบัติที่ WPR-03

5.1.4 การบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในโรงพยาบาล ส่งข่าวที่จะทำการเผยแพร่ตามแบบฟอร์ม(FPR-03) ล่วงหน้าก่อนจัดกิจกรรม อย่างน้อย 5 วันทำการ ยกเว้น กรณีเร่งด่วน การพิจารณาเผยแพร่ตามความเหมาะสม โดยสามารถดูรายละเอียดวิธีปฏิบัติที่ WPR-04

5.1.5 บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายนอกโรงพยาบาล โดยสามารถดูรายละเอียดวิธีปฏิบัติที่ WPR-05

6. ดัชนีชี้วัด

6.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการผู้ป่วยนอก ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

7. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.1 แบบฟอร์มบันทึกการให้บริการเสียงตามสาย (FPR-01)

7.2 3 แบบฟอร์มบันทึกการให้บริการรับ-ต่อโทรศัพท์ (FPR-02)

7. แบบฟอร์มส่งข่าวประชาสัมพันธ์ (FPR-03)

 ระเบียบปฏิบัติ (Quality Procedure)	เอกสารเลขที่:PPR-01	แก้ไขครั้งที่ 01
เรื่อง การบริการประชาสัมพันธ์	ประกาศใช้วันที่ 23 เมษายน 2555 หน้าที่ 4 ของ 4	

8. การเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา	ผู้เข้าถึงเอกสาร
แบบฟอร์มบันทึกการให้บริการเสียงตามสาย FPR-01	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์	เรียงตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่ขอรับบริการ	อย่างน้อย 1 ปี	- จนท.ปชส - หน.งาน - หน.ฝ่ายปชส
แบบฟอร์มบันทึกการให้บริการรับ-ต่อโทรศัพท์ FPR-02	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์	เรียงตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่ขอรับบริการ	อย่างน้อย 1 ปี	- จนท.ปชส - หน.งานปชส - หน.ฝ่ายปชส
แบบฟอร์มการส่งข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ FPR-03	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	จนท.ฝ่ายประชาสัมพันธ์	เรียงตามลำดับ วัน เดือน ปี ที่ขอรับบริการ	อย่างน้อย 1 ปี	- จนท.ปชส - หน.งานปชส - หน.ฝ่ายปชส