

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ
ผู้ป่วยนอก (OPD)
โรงพยาบาลบาเจาะ

คำนำ

ปัจจุบันมีผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก ซึ่งโรงพยาบาลจะมีขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดตลอดจนสนองความต้องการของหน่วยงานต่างๆ อันได้แก่ สำนักงานประกันสังคม สำนักงานประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรมบัญชีกลาง เป็นต้น

ดังนั้น คณะทำงานการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอกจึงได้จัดประชุม เพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอกให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถประเมินประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ ตลอดทั้งหน่วยงานข้างต้นให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว อันนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดของทุกๆ ฝ่ายที่กล่าวมา

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

๑

วัตถุประสงค์

๑

ขอบเขตของงานบริการผู้ป่วยนอก

๑-๔

กรอบแนวความคิด

๕-๖

ข้อกำหนดที่สำคัญ

๖

คำจำกัดความ

๖

คำอธิบายสัญลักษณ์

๗

หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

๘

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

๙

ตอนที่ ๑

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

โรงพยาบาลบาเจาะ มีหน้าที่หลักในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเกิดโรคของประชาชน อันเป็นหน้าที่ที่ภาคภูมิใจอย่างยิ่งการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล มีกระบวนการอันสลับซับซ้อน รวมถึงมีหน่วยงาน ทั้งภายนอกและภายในเกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งส่งผลให้มีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายส่วน การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและรับทราบขอบเขตในการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น ทราบถึงความเชื่อมโยง ช่องทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ภายนอกและภายใน อันส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการละเมิดผู้รับบริการและ ความขัดแย้งระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของโรงพยาบาล

๒. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ประสงค์ ดังนี้

- ๒.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเป็นระบบและมีมาตรฐาน เดียวกัน
- ๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และมีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
- ๒.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมายของ โรงพยาบาล
- ๒.๔ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๒.๕ เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกชั้นตอน
- ๒.๖ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- ๒.๗ เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

๓. ขอบเขตของงานบริการผู้ป่วยนอก

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลมีรายละเอียด เนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก ดังต่อไปนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

- ๓.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ๑๐ กระบวนการหลัก ได้แก่
 - ๓.๑.๑ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (ระยะเวลา ๕ นาที)
 - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่เวช-ระเบียน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตนโดยใช้บัตรประชาชน/ใบขับขี่/Passport/บัตรข้าราชการ/สูจิบัตร, ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดย การลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, คัดแยกอาการและส่ง ห้องตรวจ ตามอาการ, ค้นหาและส่งแฟ้มเวชระเบียนไปตามห้องตรวจ

- ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ, อัตราการคัด กรองผิดพลาด, ระยะเวลาการส่งเวช ระเบียบไปที่คลินิกต่างๆ, อัตราการค้น ประวัติผิดพลาด

๓.๑.๒ งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์(ระยะเวลา ๑๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตาม ความเร่งด่วน, ตรวจสอบความ พร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ-น้ำหนักส่วนสูง-อาการสำคัญ-ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต- การผ่าตัด-ความเสี่ยงการแพ้ยา-ประวัติการใช้สารเสพติด และให้บัตร คิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์

- ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ, ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์

๓.๑.๓ งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, ผู้ช่วยเหลือคนไข้และพยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิค

- หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค

๓.๑.๔ งานบริการพยาบาลหลังพบแพทย์ (ระยะเวลา ๑๐ ถึง ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป ให้คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป

๓.๑.๕ ส่งตรวจเพิ่มเติมทางห้องปฏิบัติการงานชั้นสูง (ระยะเวลา ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์, เจ้า พนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และ เจ้าหน้าที่ธุรการ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือดและนำส่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ, ทำการ ตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน และระยะเวลารอคอย

๓.๑.๖ ส่งตรวจเพิ่มเติมรังสีวินิจฉัย (ระยะเวลา ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ นักรังสีการแพทย์, เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่ และคนงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับบัตรผู้ป่วยและตรวจเช็คคำสั่งแพทย์จาก Hosxp ตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจทางรังสี, แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนเสื้อผ้าและถอดเครื่องประดับ, เรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ รังสีวินิจฉัย, จัดทำและถ่ายภาพรังสี, สร้างภาพรังสีบนฟิล์ม, ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม, จัดฟิล์มเพื่อส่งให้รังสีแพทย์ อ่านผล (รายงานด่วน) หรือส่งให้ผู้ป่วย (ฟิล์มด่วน), รายงานผลวินิจฉัยทางรังสีทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, บันทึกภาพที่เอ็กซเรย์ลงแผ่นซีดี ในกรณีผู้ป่วยถูกส่งไปที่ รพ.อื่น

- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ต้องการรายงานด่วน (%)

๓.๑.๗ ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งปรึกษาคลินิกอื่น (ระยะเวลา ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล, พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

- หน้าที่ความรับผิดชอบ บันทึกส่งตรวจผู้ป่วยทางคอมพิวเตอร์

๓.๑.๘ ส่งตรวจเพิ่มเติมรับเป็นผู้ป่วยใน (ระยะเวลา ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้

- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบจองห้อง, ตรวจสอบเตียงว่าง และลงทะเบียน ผู้ป่วยตามหอผู้ป่วย

๓.๑.๙ ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (ระยะเวลา ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ และพยาบาลวิชาชีพ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูล บัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย, ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วย หรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วย และญาติให้ทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรับขาด

พร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab x-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยัง โรงพยาบาลที่ระบุ

- ระบบติดตามประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ

๓.๑.๑๐ ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา ๔๕ ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ

● ห้องยา เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

● การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

● ห้องยา รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย, จัดลำดับคิวให้บริการ, คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยา และจัดยา, ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร

● การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และรับชำระค่าใช้จ่าย

- ระบบติดตามประเมินผล

● ห้องยา ระยะเวลารอคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อนใน การจ่ายยา และจำนวนอุบัติการณ์การจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ

๔.กรอบแนวความคิด

กรอบแนวความคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้จากการค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญโดยพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการอันประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อกำหนดด้านกฎหมายที่สำคัญ ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าของกระบวนการ

คณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้ร่วมพิจารณาและกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญดังนี้

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ ที่ได้รับการเสนอ	ความต้องการที่ได้รับ คัดเลือกตามลำดับ ความสำคัญ
ผู้รับบริการ	☐ ผู้ป่วย ☐ ญาติผู้ป่วย	☐ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ☐ ความถูกต้องในการ ให้บริการ ☐ ความปลอดภัยในการ ให้บริการ ☐ ความพึงพอใจในการ ให้บริการ	☐ ความปลอดภัย ☐ ความรวดเร็ว ☐ ความพึงพอใจ

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ ที่ได้รับการเสนอ	ความต้องการที่ได้รับ คัดเลือกตามลำดับ ความสำคัญ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐ กรมบัญชีกลาง ☐ สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ ☐ สำนักงานประกันสังคม ☐ สำนักงานคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ	☐ ความถูกต้องในการส่ง ข้อมูล ☐ ความรวดเร็วในการส่ง ข้อมูล (ครอบคลุมถึง ความครบถ้วนของข้อมูล) ☐ มีช่องทางง่ายต่อการ เข้าถึง	☐ ความถูกต้องในการส่ง ข้อมูล
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	☐ กฎหมาย สถานพยาบาล ☐ แนวทางปฏิบัติในการ ขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อ บริการสาธารณสุข ๒๕๕๕	☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนด	☐ ปฏิบัติตามข้อกำหนด
ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	☐ สถาบันรับรองคุณภาพ สถานพยาบาล (องค์การ มหาชน)	☐ มาตรฐานของระบบ ☐ บุคลากรมีคุณภาพ ☐ ระบบการจัดการไม่ ซ้ำซ้อน ☐ เข้าถึงระบบได้ง่าย	☐ ระบบการจัดการไม่ ซ้ำซ้อน
ความคุ้มค่า	☐ ผู้ปฏิบัติงาน ☐ ผู้บริหาร	☐ เพิ่มงบประมาณเพิ่ม ประสิทธิภาพสูงสุด ☐ คงงบประมาณตามที่ ได้รับจัดสรร ☐ ลดงบประมาณลง เพื่อให้เป็นไปตามสภาพ เศรษฐกิจ	☐ คงงบประมาณตาม ที่ได้รับจัดสรร

คณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้พิจารณาความต้องการที่สำคัญเพื่อกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ คือ ผู้ป่วยได้รับการแบบผู้ป่วยนอกด้วยความปลอดภัยถูกต้อง รวดเร็ว และพึงพอใจ

๕.ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด
การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยได้รับความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และได้มาตรฐานในการรับบริการทางการแพทย์	- อัตราการคัดกรองถูกต้องมากกว่า ๙๕ % - อัตราการค้นประวัติไม่พบและออกใบแทนน้อยกว่า ๑ % - ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิกต่างๆ ไม่เกิน ๑๕ นาที - อัตราผู้ป่วยฉุกเฉินมากได้รับการตรวจภายใน ๕-๓๐ นาที

๖.คำจำกัดความ

๖.๑ รับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หมายถึง การรับผู้ป่วยเข้าไว้รักษาตัวในโรงพยาบาลตามความเห็นของแพทย์

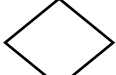
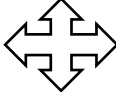
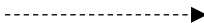
๖.๒ สัญญาณชีพ (Vital signs) หมายถึง การตรวจสอบอาการแสดงที่เป็นสิ่งบ่งชี้การมีชีวิตของคน โดยการจับชีพจร นับการหายใจ การวัดอุณหภูมิร่างกายและการวัดความดันโลหิต

๖.๓ ทำหัตถการ หมายถึง กิจกรรมทางการแพทย์ที่กระทำต่อผู้ป่วย โดยผู้ทำหัตถการจะผ่านการฝึกทักษะและความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ เช่น การฉีดยาเข้ากล้ามเนื้อ การทาแผลผ่าตัด การผ่าตัดไป การเจาะหลัง เป็นต้น

๖.๔ การคัดกรองผู้ป่วย (Triage) หมายถึง การจำแนกประเภทผู้ป่วย ตามแนวทางการคัดกรองและประเมินอาการ หรือปัญหาสำคัญที่นำมาโรงพยาบาล โดยจำแนกผู้ป่วยออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ฉุกเฉิน, รีบด่วน และไม่รีบด่วน

๗.คำอธิบายสัญลักษณ์

การเขียนแผนผังของกระบวนการมีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงานเอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ทิศทาง การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทาง การนำเข้า ส่งออกของเอกสาร รายงาน ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น

๘. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	☐ บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติงานแต่ละแผนกฝ่ายการพยาบาล
ฝ่ายการพยาบาล	☐ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ☐ คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา ☐ ให้การพยาบาลผู้ป่วย ☐ ให้คำแนะนำด้านการพยาบาล ☐ จัดทำนัด
ฝ่ายบริหาร	☐ อำนวยความสะดวก ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ☐ เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ☐ อำนวยความสะดวกด้านสถานที่
ฝ่ายการเงิน	☐ จัดเก็บค่าบริการรักษาพยาบาล
ฝ่ายวิชาการ	☐ บันทึกข้อมูลผู้ป่วย ☐ ตรวจสอบสถิติเบื้องต้น ☐ ค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วยพร้อมใบสั่งยา
ศูนย์ตรวจสอบสถิติ	☐ ตรวจสอบสถิติและอนุมัติสถิติ
กลุ่มงานผู้ป่วยนอก	☐ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ☐ คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา ☐ ให้การพยาบาลผู้ป่วย ☐ ให้การวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย
กลุ่มงานเภสัชกรรม	☐ จัดเตรียมยาสำหรับผู้ป่วย ☐ ให้คำแนะนำสำหรับผู้ป่วย
กลุ่มงานชันสูตรโรค	☐ ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลตรวจทางปฏิบัติการ
กลุ่มงานรังสีวิทยา	☐ ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลทางรังสีวิทยา ☐ ให้การรักษาทางรังสีวิทยา

๙. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

๙.๑ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

