



แผนกพยาธิวิทยา
โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา

ระเบียบปฏิบัติงาน
เรื่อง

การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา

WP-LAB-07

แก้ไขครั้งที่ 2

ผู้จัดทำ

พ.อ.

(ฉัตรมงคล คนขยัน)

ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ

1 พฤศจิกายน 2565

ผู้ทบทวน

ร.ท.หญิง

(อรกัญญา ทรงทอง)

ผู้จัดการคุณภาพ

1 พฤศจิกายน 2565

ผู้อนุมัติ

พ.อ.

(ฉัตรมงคล คนขยัน)

ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ

1 พฤศจิกายน 2565

วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565




แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษณส์ีวะรา

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา (WP-LAB-07) แก้ไขครั้งที่ 2

สารบัญ

| ตอนที่ | หัวข้อ | หน้า |
|--------|---------------------|------|
| 1 | วัตถุประสงค์ | 1 |
| 2 | ขอบเขต | 1 |
| 3 | คำจำกัดความ | 1 |
| 4 | ขั้นตอนดำเนินการ | 1 |
| 5 | บันทึกที่เกี่ยวข้อง | 2 |
| 6 | ภาคผนวก | 3 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | แผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวระรา | |
| | ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา | |
| | รหัสเอกสาร: WP-LAB-07 | หน้า 1 จาก 5 หน้า |
| | แก้ไขครั้งที่: 2 | วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565 |

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้มีการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกันไว้ สร้างความเชื่อมั่นศรัทธา ความพึงพอใจ และเกิดความร่วมมือกับผู้ใช้บริการ
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรของห้องปฏิบัติการได้มีที่พึ่งสำหรับขอคำปรึกษาด้านวิชาการ วิชาชีพ และบริหารจัดการ ที่จะใช้ในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ

2. ขอบเขต :

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ใช้เป็นแนวทางในการบริการให้คำปรึกษาและขอคำปรึกษาทางห้องปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวระราเท่านั้น


3. คำจำกัดความ

- 3.1 การให้บริการคำปรึกษา หมายถึง การที่ห้องปฏิบัติการให้ข้อมูลทางวิชาการ และคำแนะนำในการใช้บริการทางห้องปฏิบัติการ เช่น การเลือกการทดสอบ ชนิดตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบ ข้อจำกัดของขั้นตอนการทดสอบ ความถี่ของการส่งตรวจ ให้ความเห็นเชิงวิชาชีพในการแปลผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น
- 3.2 ผู้ให้คำปรึกษา หมายถึง บุคลากรของห้องปฏิบัติการของแผนกพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวระรา ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบงานให้บริการคำปรึกษา
- 3.3 ที่ปรึกษา หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ แพทย์หรือเครือข่ายที่ปรึกษาทางวิชาการ ที่ห้องปฏิบัติการขอคำปรึกษาทั้งด้านบริหาร และด้านวิชาการ

4. ขั้นตอนการดำเนินการ

4.1 การให้บริการคำปรึกษา

- 1) กำหนด Job description(FM-LAB-035) ระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของงานให้บริการคำปรึกษา ระบุคุณสมบัติของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานให้เป็นผู้ให้บริการคำปรึกษา และมอบหมายงาน
- 2) ผู้ให้คำปรึกษาให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้รับบริการตามการร้องขอหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตามขอบเขตความรู้ความเข้าใจ หน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ เช่น
 - 2.1 การเลือกรายการทดสอบ
 - 2.2 การเตรียมตัวก่อนเก็บตัวอย่างตรวจ
 - 2.3 ชนิดและปริมาณตัวอย่างตรวจ
 - 2.4 ความถี่ของการส่งตรวจ
 - 2.5 การแปลผลการตรวจวิเคราะห์
 - 2.6 ตัวชี้วัดทางคลินิก
 - 2.7 ข้อจำกัดของขั้นตอนการทดสอบ

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสีเวรา | |
| | ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา | |
| | รหัสเอกสาร: WP-LAB-07 | หน้า 2 จาก 5 หน้า |
| | แก้ไขครั้งที่: 2 | วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565 |

2.8 การปฏิเสธสิ่งส่งตรวจ

2.9 การนำส่ง/ขนส่งสิ่งส่งตรวจ

2.10 ให้คำปรึกษาทางคลินิกเฉพาะรายหรือเป็นกลุ่ม

2.11 ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ของการให้บริการทางห้องปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งตรวจอย่างสมเหตุสมผล

2.12 ให้คำปรึกษาในเชิงระบบเพื่อบริหารจัดการ เชิงบริการทางวิชาการ หรือวิชาชีพ

หมายเหตุ 1 “ที่ปรึกษา(Advisor)” มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านวิชาการมากกว่าอย่างอื่น ในขณะที่ “ผู้ให้คำปรึกษา(Counselor)” มีบทบาทที่กว้างขวางในทุกด้าน ดังนั้น บุคลากรของห้องปฏิบัติการที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาพึงกำหนดขอบเขตการให้คำปรึกษาอย่างรัดกุมและให้คำปรึกษา โดยยอมรับในขอบเขตความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา

หมายเหตุ 2 ต้องให้ความเคารพในศักดิ์ศรีและเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการให้คำปรึกษา พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ต้องรักษาความลับของผู้ขอรับคำปรึกษา หากมีเหตุผลทางวิชาการที่จะเปิดเผย ต้องขออนุญาตผู้ขอรับคำปรึกษาด้วย ผู้ให้คำปรึกษาควรประพฤติตนอยู่ในกรอบศีลธรรมอันดีงาม และต้องไม่มีอคติใด ๆ

หมายเหตุ 3 รูปแบบการขอรับคำปรึกษาหรือการให้บริการคำปรึกษา สามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสม เช่น การพูดคุยโดยตรง การใช้โทรศัพท์ การปรึกษาออนไลน์ หรือวิธีอื่น ๆ

- 3) เมื่อให้บริการคำปรึกษา ให้บันทึกข้อมูลคำปรึกษาในแบบบันทึกการให้บริการข้อมูลวิชาการทางห้องปฏิบัติการ(FM-LAB-083) เพื่อใช้ประโยชน์ในการทบทวน และประเมินประสิทธิภาพบุคลากร

4.2 การกำหนดที่ปรึกษาและขอคำปรึกษา

- 1) ออกคำสั่งแต่งตั้งที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการเป็นลายลักษณ์ ที่ปรึกษาอาจเป็นแพทย์ผู้ให้บริการ หรือเป็นนักเทคนิคการแพทย์ในเครือข่าย หรือผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องมือตรวจวิเคราะห์ระบบอัตโนมัติ เป็นต้น
- 2) จัดทำบัญชีรายชื่อที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ (FM-LAB-053)
- 3) เมื่อห้องปฏิบัติการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษา **ไม่ว่าจะเป็นคำปรึกษาด้านบริหาร และด้านวิชาการ ให้บันทึกข้อคิดเห็น** ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษาลงในแบบบันทึกการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ(FM-LAB-052)
- 4) นำผลจากการขอคำปรึกษาไปใช้ประโยชน์ หรือนำไปปฏิบัติ

5. บันทึกที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 แบบบันทึกการให้บริการข้อมูลวิชาการทางห้องปฏิบัติการ(FM-LAB-083)
- 5.2 บัญชีรายชื่อที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ (FM-LAB-053)
- 5.3 แบบบันทึกการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ(FM-LAB-052)



| | |
|---|-----------------------------------|
| แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณสียะรา | |
| ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง :การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา | |
| รหัสเอกสาร: WP-LAB-07 | หน้า 3 จาก 5 หน้า |
| แก้ไขครั้งที่: 2 | วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565 |


6. ภาคผนวก

6.1 ภาคผนวก 1 ตัวอย่าง แบบบันทึกการให้บริการข้อมูลวิชาการทางห้องปฏิบัติการ(FM-LAB-083)

FM-LAB-083/02(01/10/2560)

แบบบันทึกการให้บริการข้อมูลวิชาการทางห้องปฏิบัติการ

| ผู้ให้บริการข้อมูล (ชื่อ-สกุล-ตำแหน่ง) | ผู้รับบริการข้อมูล (ชื่อ-สกุล-ตำแหน่ง-หน่วยงาน) | วัน เดือน ปี เวลา | รายละเอียดข้อมูลที่ให้บริการ | หมายเหตุ |
|---|--|----------------------|------------------------------|----------|
| | | | | |

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา | |
| | ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง :การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา | |
| | รหัสเอกสาร: WP-LAB-07 | หน้า 4 จาก 5 หน้า |
| | แก้ไขครั้งที่: 2 | วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565 |

6.2 ภาคผนวก 2 ตัวอย่าง แบบบัญชีรายชื่อที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ (FM-LAB-053)

FM-LAB-053/02 (01/10/2563)

บัญชีรายชื่อที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ

แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกฤษณ์สีวะรา

ปรับปรุงเมื่อ...../...../.....


| ลำดับ | ชื่อ-สกุล | ตำแหน่ง | สถานที่ทำงาน/ที่อยู่/ช่องทางการขอ คำปรึกษา | ความเชี่ยวชาญ/ข้อมูลที่ให้คำปรึกษา |
|-------|-----------|---------|---|------------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

หน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษา

1. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความเหมาะสมของงานบริการที่ทำอยู่หรือด้านเทคนิควิชาการ การเลือกรายการทดสอบ วิธีวิเคราะห์ ความถี่ของการส่งตรวจ ชนิดตัวอย่าง ปริมาณตัวอย่าง และระยะเวลารายงานผล
2. ให้คำปรึกษาเฉพาะราย
3. ให้คำปรึกษาเชิงระบบเพื่อบริหารจัดการ
4. ให้คำปรึกษาในเชิงวิชาการ วิชาชีพ

หน้าที่ของห้องปฏิบัติการเมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา

1. บันทึกข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษาในแบบบันทึกการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ (FM-LAB-052)
2. ประชุมทบทวนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา แล้วนำไปปฏิบัติ

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
|  | แผนกพยาธิวิทยา โรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สีหะรา | |
| | ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง :การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา | |
| | รหัสเอกสาร: WP-LAB-07 | หน้า 5 จาก 5 หน้า |
| | แก้ไขครั้งที่: 2 | วันที่ประกาศใช้: 1 พฤศจิกายน 2565 |

6.3 ภาคผนวก 3 ตัวอย่าง แบบบันทึกการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ(FM-LAB-052)

FM-LAB-052/02(01/10/2560)

แบบบันทึกการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาของห้องปฏิบัติการ

| ผู้ให้คำปรึกษา /แสดงความคิดเห็น (ชื่อ-สกุล-ตำแหน่ง) | ผู้ขอคำปรึกษา/ รับความคิดเห็น | วัน เดือน ปี | รายละเอียด (เรื่องที่ปรึกษา/คำปรึกษาที่ได้รับ) | การนำคำปรึกษาไปใช้ประโยชน์หรือ การปรับปรุงที่เกิดขึ้น |
|---|----------------------------------|--------------|---|--|
| | | | | |



ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสารคุณภาพ

ชื่อเอกสาร WP-LAB-07 : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา

| วัน/เดือน/ ปี | ฉบับแก้ไข ครั้งที่ | รายละเอียด | ลงชื่อ |
|---------------|-----------------------|---|-----------------|
| 14 ก.พ. 61 | 0 | ฉบับแรก | นางสาวอนันทิตาฯ |
| 1 ต.ค. 62 | 0 | ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข | พ.อ.ฉัตรมงคลฯ |
| 1 พ.ย. 63 | 1 | แก้ไขทั้งฉบับ | พ.อ.ฉัตรมงคลฯ |
| 1 ต.ค. 64 | 1 | ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข | พ.อ.ฉัตรมงคลฯ |
| 1 พ.ย. 65 | 2 | แก้ไขทั้งฉบับ ในข้อ 4.1 เพิ่มข้อ 2) ที่มีเนื้อหา และหมายเหตุ ดังนี้ 2) ผู้ให้คำปรึกษาให้บริการคำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการตามการร้องขอหรือข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตามขอบเขตความรู้ ความเข้าใจ หน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ กำหนดไว้ เช่น 2.1 การเลือกรายการทดสอบ 2.2 การเตรียมตัวก่อนเก็บตัวอย่างตรวจ 2.3 ชนิดและปริมาณตัวอย่างตรวจ 2.4 ความถี่ของการส่งตรวจ 2.5 การแปลผลการตรวจวิเคราะห์ 2.6 ตัวชี้วัดทางคลินิก 2.7 ข้อจำกัดของขั้นตอนการทดสอบ 2.8 การปฏิเสธสิ่งส่งตรวจ 2.9 การนำส่ง/ขนส่งสิ่งส่งตรวจ 2.10 ให้คำปรึกษาทางคลินิกเฉพาะรายหรือเป็น กลุ่ม 2.11 ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ของการให้บริการ ทางห้องปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งตรวจอย่างสมเหตุสมผล 2.12 ให้คำปรึกษาในเชิงระบบเพื่อบริหารจัดการ | พ.อ.ฉัตรมงคลฯ |



ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสารคุณภาพ

ชื่อเอกสาร WP-LAB-07 : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา

| วัน/เดือน/ ปี | ฉบับแก้ไข ครั้งที่ | รายละเอียด | ลงชื่อ |
|---------------|-----------------------|--|---------------|
| | | <p>เชิงบริการทางวิชาการ หรือวิชาชีพ</p> <p><u>หมายเหตุ 1</u> “ที่ปรึกษา(Advisor)” มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านวิชาการมากกว่าอย่างอื่น ในขณะที่ “ผู้ให้คำปรึกษา(Counselor)” มีบทบาทที่กว้างขวางในทุกด้าน ดังนั้น บุคลากรของห้องปฏิบัติการที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาพึงกำหนดขอบเขตการให้คำปรึกษาอย่างรัดกุมและให้คำปรึกษา โดยยอมรับในขอบเขตความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา</p> <p><u>หมายเหตุ 2</u> ต้องให้ความเคารพในศักดิ์ศรีและเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการให้คำปรึกษา พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นอันตรายต่อตัวผู้รับคำปรึกษา ต้องรักษาความลับของผู้ขอรับคำปรึกษา หากมีเหตุผลทางวิชาการที่จะเปิดเผย ต้องขออนุญาตผู้ขอรับคำปรึกษาด้วย ผู้ให้คำปรึกษาควรประพฤติตนอยู่ในกรอบศีลธรรมอันดีงาม และต้องไม่มีอคติใดๆ</p> <p><u>หมายเหตุ 3</u> รูปแบบการขอรับคำปรึกษาหรือการให้บริการคำปรึกษา สามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสม เช่น การพูดคุยโดยตรง การใช้โทรศัพท์ การปรึกษาออนไลน์ หรือวิธีอื่นๆ</p> | |
| 1 ต.ค. 66 | 2 | ทบทวนแล้ว ไม่มีการแก้ไข | พ.อ.ฉัตรมงคลฯ |
| | | | |

แบบบันทึกการอ่านเอกสาร

ชื่อเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การให้บริการคำปรึกษาและการกำหนดที่ปรึกษา รหัสเอกสาร: WP-LAB-07

| วัน เดือน ปี | หัวข้อที่อ่าน | หน้า | ลงนามผู้อ่าน | หมายเหตุ |
|--------------|---------------|------|--------------|----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |