



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 1 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

นโยบาย/คู่มือคุณภาพระดับโรงพยาบาล
(Quality Manual : QM)
เรื่อง คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ
โรงพยาบาลสามง่าม

ผู้จัดทำ

(นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย)

ตำแหน่ง

หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

ผู้อนุมัติ

(นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์)

ตำแหน่ง

นายแพทย์ระดับชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ

รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00

หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย

หน้าที่ 2 ของทั้งหมด 17 หน้า

วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561

ปรับปรุงครั้งที่

ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

ประวัติการแก้ไข/ทบทวนเอกสาร

[illegible]



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	หน้าที่ 3 ของทั้งหมด 17 หน้า วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

สารบัญ

คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	4.
2. ขอบเขต	4.
3. มาตรฐานการบริการ	4.-17.
3.1 มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	4.
3.2 มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	4.
3.3 มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	4.-8.
3.4 มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	8.-13.
3.5 มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ	13.-14.
3.6 มาตรฐานการรับโทรศัพท์	14.-15.
3.7 มาตรฐานพฤติกรรมบริการ มาตรฐานทั่วไป	16.-17



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	หน้าที่ 4 ของทั้งหมด 17 หน้า วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หว้าจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในการบริการของบุคลากรโรงพยาบาลทุกระดับ

2. ขอบเขต

เนื้อหาครอบคลุมเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในพื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาล

3. มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

3.1 มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1. พูดข้อความที่ผู้รับบริการอยากฟัง สุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ ไม่นินทา
2. แสดงอารมณ์ที่ผู้รับบริการอยากเห็น
3. ข้อความและอารมณ์จะต้องสัมพันธ์กัน
4. สร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้อื่นอยากสื่อสารกับเรา

3.2 มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

1. แสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการบริการจากผู้รับบริการให้มากที่สุด ดังนี้
 - 1.1 พยักหน้า
 - 1.2 สบตา
 - 1.3 ออกเสียงตอบรับ
 - 1.4 ตอบคำถามต่อเนื่อง
 - 1.5 มีท่าทางประกอบ
2. แปลความหมายของผู้รับบริการให้ชัดเจนเพราะผู้รับบริการอาจไม่บอกความต้องการของเขากับเราโดยตรง แต่จะถามหรือเล่าเรื่องทางอ้อมแทน จับประเด็นให้ได้ถึงเนื้อหา ความรู้สึกและความตั้งใจ
 - 2.1 การฟังเพื่อรับรู้เนื้อหา จับประเด็นให้ได้
 - 2.2 การฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึกว่าอะไรคือความรู้สึกเบื้องหลังคำพูดเหล่านั้น ตอนนี้ผู้พูดรู้สึกอย่างไรต่อเรื่องที่เราบอก สังเกตภาษาที่ไม่ใช่คำพูดจะช่วยให้ได้มาก เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้ฟังต้องเปิดใจรับฟังและสังเกตพฤติกรรม
 - 2.3 การฟังเพื่อรับรู้ความตั้งใจ ว่าอะไรคือความหมายที่แท้จริงที่ผู้พูดหมายถึงหรือตั้งใจจะบอกอะไร เริ่มต้องอาศัยการตีความเข้ามาช่วย แต่ควรคิดไว้ด้วยว่าเราอาจตีความผิดพลาดได้ บางครั้งอาจถามกลับเพื่อสะท้อนความเข้าใจ เช่น ที่คุณพูดมาหมายถึง.....

3.3 มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
1. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่ทราบชื่อผู้รับบริการ	☺ คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ☺ หากต้องการ Identify ผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการทางการแพทย์ ให้ดูชื่อผู้รับบริการในแฟ้มเวชระเบียน แล้วเอ่ยนามและตามด้วยการถามนามสกุล เช่น เอ่ยชื่อเป็นคุณ (ชื่อผู้รับบริการ) คะ/ครับ นามสกุลค่ะ แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ แล้วตรวจสอบกับเวชระเบียนว่าใช้ผู้รับบริการท่านเดียวกันหรือไม่
2. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่ไม่ทราบชื่อผู้รับบริการ	☺ คุณคะ ☺ กรณีพระภิกษุควรใช้ ท่าน/พระคุณเจ้า
3. สรรพนามเรียกตัวผู้ให้บริการ	☺ ดิฉัน/ผม



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 5 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
4. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่เป็น VIP ขึ้นไป	😊 ท่าน (ชื่อผู้รับบริการ)
5. คำนำหน้าเรียกชื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ ให้บริการด้วยกันในพื้นที่ให้บริการหรือต่อ หน้าผู้รับบริการ	😊 ควรใช้คำสรรพนามที่เป็นการนับญาติ เช่น พี่ (ชื่อบุคลากร)
6. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็นเด็ก กรณีที่ไม่ทราบชื่อ	😊 คุณน้อง
7. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็นเด็ก กรณีที่ทราบชื่อ	😊 น้อง (ชื่อผู้รับบริการ)
8. สรรพนามเรียกผู้รับบริการในสถานะ บุคคลที่ 3	😊 คุณผู้รับบริการ 😊 คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)
9. สร้อยคำสนทนากับผู้รับบริการ	😊 ค่ะ/ครับ
10. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ พื้นที่ บริการทั่วไป	😊 สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อเจ้าหน้าที่) ให้ดิฉัน/ผม อำนวยความสะดวกเรื่องใดคะ 😊 กรณีพระภิกษุ ใช้ นมัสการพระคุณเจ้า
11. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เคยมารับ บริการแล้วและผู้รับบริการอนุญาตให้ เรียก ป้า ลุง ยาย ได้	😊 คุณ (ป้า ลุง ยาย) คะ
12. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดจอด รถหรือบริเวณทางเข้า-ออก	😊 โรงพยาบาล (.....) สวัสดีค่ะ/ครับ
13. ประโยคอำลาผู้รับบริการ บริเวณประตู เข้า-ออก และจุดจอดรถ	😊 โรงพยาบาล (.....) ขอบคุณค่ะ/ครับ
14. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้ กำหนดเวลาและใช้เวลาไม่นาน	😊 กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ
15. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้ กำหนดเวลาและใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น รอตรวจ	😊 กรุณารอประมาณ (.....) คิวครับ/ค่ะ
16. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่รู้กำหนดเวลา	😊 กรุณารอประมาณ (.....) นาที ค่ะ/ครับ เช่น กรุณารอประมาณ 45 นาที ค่ะ/ครับ
17. การต้อนรับทางโทรศัพท์	😊 สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อหน่วยงาน)(ชื่อผู้รับสาย)..... (ตำแหน่งทางวิชาชีพ ถ้ามี)ค่ะ/ครับ เช่น สวัสดีค่ะ ห้องตรวจโรคทั่วไป ชื่อ.....พยาบาลรับสายค่ะ
18. การแนะนำตัว	😊 สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ.....) (ถ้าติดต่อเรื่องงานให้ต่อท้ายตำแหน่ง หน้าที่และภารกิจ)



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	หน้าที่ 6 ของทั้งหมด 17 หน้า วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
19. การแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน	☺ ดิฉัน/ผมจะขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ (.....) นะคะ/ครับ (ขออนุญาตผู้อาวุโสสูงสุดก่อน) คุณ (.....) คะ/ครับ ขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ.....(แนะนำผู้อาวุโสน้อยกว่าเพื่อรู้จักผู้อาวุโสน้อยกว่า) ท่าน.....ครับ/ค่ะ คุณ.....(แนะนำผู้อาวุโสมากกว่าเพื่อรู้จักกับผู้อาวุโสน้อยกว่า)
20. การโอนสาย	☺ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขออนุญาตโอนสายไปยัง (หน่วยงาน/ชื่อผู้ที่รับบริการต้องการคุยสาย) หมายเลข.....นะคะ/ครับ (เมื่อปลายทางรับสายให้ส่งเรื่อง/ความต้องการของผู้รับบริการให้เรียบร้อยอย่าให้ผู้รับบริการต้องเล่าเรื่องซ้ำอีก)
21. การพักสาย	☺ กรุณารอสักครู่ ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้องพักสาย.....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย
22. การสนทนาต่อหลังจากที่ให้ผู้รับบริการรอสายแล้ว	☺ ขอภัยคุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ที่ให้รอสายนะคะ/ครับ
23. กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	☺ ขออนุญาต (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขออนุญาต (เจาะเลือด) ค่ะ
24. กรณีที่ให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามที่เราร้องขอ	☺ ขอความกรุณา/กรุณา (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขอความกรุณา (แสดงบัตรประชาชน) ค่ะ
25. กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง	☺ เรียนเชิญที่.....ค่ะ/ครับ เช่น เรียนเชิญที่ (ห้องตรวจหมายเลข 1) ค่ะ/ครับ
26. เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ	☺ ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ
27. เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม	☺ ขอบคุณค่ะ/ครับ
28. เมื่อผู้รับบริการชม	☺ ขอบคุณค่ะ/ครับ
29. เมื่อเกิดความผิดพลาด	☺ ขอภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะ(ดำเนินการ) ทันทีค่ะ/ครับ
30. ประโยคเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใด ๆ	☺ ขอบคุณค่ะ/ครับ/ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
31. เมื่อผู้รับบริการฟังภาษาราชการไม่เข้าใจ เช่น ชาวเขา ชนเผ่า และชาวพื้นเมือง หรือประชาชนที่ไม่คุ้นเคยภาษาราชการ	☺ ในการทักทายหรือต้อนรับใช้ภาษากลาง ถ้าประเมินแล้วผู้รับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง (ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจเรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ควรพูดภาษากลางระหว่างกันในขณะที่ให้บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ
32. ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ	☺ ทุกหน่วยงาน การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ" "โหว" การกล่าวลา : "โหว" "ขอบคุณค่ะ/ครับ" " ยินดีต้อนรับค่ะ/ครับ"



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	หน้าที่ 7 ของทั้งหมด 17 หน้า วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
32. ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ(ต่อ)	<p>☺ ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน การกล่าวต้อนรับ : กรณีหน้าห้องตรวจ "เรียนเชิญคุณ.....(ชื่อ-สกุล).....คะ/ครับ" เมื่อผู้รับบริการลุกขึ้น "สวัสดีค่ะคุณ.....วิภาณะคะ นามสกุลคะ แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ (ถ้าเป็นไปได้ให้เรียนผู้รับบริการรายต่อไปให้ทราบเพื่อเตรียมตัวไว้ด้วย) การกล่าวลา : กรณีตรวจเสร็จแล้ว "เรียนเชิญนั่งรอหน้าห้องการเงิน ขอขอบคุณคะ/ครับ"</p>
	<p>☺ หออผู้ป่วยใน การกล่าวต้อนรับ : กรณีรับผู้ป่วยเข้าพัก "สวัสดีค่ะ/ครับ" "เรียนเชิญที่ห้อง (หมายเลขห้อง) คะ/ครับ" การกล่าวลา : กรณีผู้ป่วยกลับบ้านรับประทานยาที่แพทย์จัดไว้ให้ นะคะ/ครับและคุณ.....มีนัดกับแพทย์.....วัน...เวลา..... นะคะ/ครับ "ได้รับยากลับบ้านพร้อมใบนัดเรียบร้อยแล้วนะคะ/ครับ" "สวัสดีค่ะ ขอให้หายเร็ว ๆ นะคะ หรือดูแลสุขภาพนะคะ/ครับ" ถ้าผู้รับบริการขอบคุณ ตอบว่า : "ยินดีค่ะ/ยินดีที่ได้บริการคะ/ครับ"</p>
	<p>☺ เจ้าหน้าที่ลิฟท์ การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ เชิญคะ/ครับ ติดต่อชั้นไหนคะ/ครับ" การกล่าวลา : "ขึ้น.....เชิญคะ/ครับ"</p>
	<p>☺ แผนกเวชระเบียน การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ ขอทราบชื่อและนามสกุลคะ/ครับ" หรือ กรุณาแสดงบัตรประจำตัวประชาชนคะ/ครับ "กรณารอสักครู่ ขอตรวจสอบรายละเอียดในคอมพิวเตอร์คะ/ครับ" "เรียบร้อยแล้วนะคะ/ครับเรียนเชิญ.....ติดต่อดี...." การกล่าวลา : "สวัสดีค่ะ/ครับ" ถ้าผู้รับบริการขอบคุณให้ตอบว่า : "ยินดีค่ะ/ยินดีที่ได้บริการคะ/ครับ"</p>
32. ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ(ต่อ)	<p>☺ แผนกตรวจวิเคราะห์ การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับเชิญนั่งคะ/ครับ" หรือ "เชิญนั่งรอสักครู่คะ/ครับ" "คุณ.....วิภาณะคะ นามสกุลคะ รอผู้รับบริการตอบ.... ขออนุญาตเจาะเลือดที่แขนข้าง.....นะคะ" "เรียบร้อยแล้วคะ/ครับ พลาสเตอร์ที่ติดไว้ประมาณครึ่ง ชั่วโมงแกะออกได้เลยคะ/ครับ" การกล่าวลา : "เชิญติดต่อดี.....นะคะ...ขอบคุณคะ/ครับ"</p>



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 8 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
	<p>☺ แผนกเภสัชกรรม</p> <p>การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ รับยาคุณ...." รอให้ผู้รับบริการตอบ (ชื่อ-สกุล)แล้วตรวจสอบความถูกต้องกับยาที่จะส่งมอบหยิบยามาอธิบายและมอบให้ผู้ป่วย</p> <p>การกล่าวลา : "เรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ ถ้ามีข้อสงสัย กรุณาติดต่อห้องยาได้ตลอดเวลา นะคะ/ครับ" "ขอบคุณค่ะ/ครับ"</p>
	<p>☺ แผนกรังสีวินิจฉัย</p> <p>การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ....วิภาณะคะ นามสกุลค่ะ รอให้ผู้รับบริการตอบและตรวจสอบกับ OPD card เมื่อผู้รับบริการตอบแล้ว ข้อมูลตรงกันให้บริการต่อ</p> <p>"วันนี้ตรวจ.....นะค่ะ/ครับ"</p> <p>"เชิญเปลี่ยนเสื้อผ้าทางด้านนี้ค่ะ/ครับที่ห้อง....."</p> <p>การกล่าวลา : "เรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ" "เชิญรอแพทย์หน้าห้องตรวจค่ะ"</p> <p>"สวัสดีค่ะ/ครับ"</p>

3.4. มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
1. การบริการกรณีปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์หรือพื้นที่บริการทั่วไป	<p>☺ เดินเข้าไปต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น</p> <p>☺ ทักทายผู้รับบริการก่อน</p> <p>☺ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส</p>
2. การบริการกรณีปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเคาน์เตอร์	<p>☺ เดินเข้าไปต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น</p> <p>☺ ทักทายผู้รับบริการก่อน</p> <p>☺ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส</p>
3. ระยะความห่างระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ	<p>☺ ระยะใกล้เคียง ประมาณ 1 ช่วงแขน สำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการ</p> <p>☺ ระยะสังคม ประมาณ 6 เมตร สำหรับการทักทาย</p>
4. การยืนต้อนรับ (สุภาพบุรุษ)	<p>☺ ยืนตรง (หุดตรงไหล่)</p> <p>☺ กำมือขวาหลวม ๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำหลวม ๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข่าชิดกางเกง</p> <p>☺ สันเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน 1 คืบ</p>



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 9 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

5. การยืนต้อนรับ (สุภาพสตรี)	<ul style="list-style-type: none">😊 ยืนตรง (หุดตรงไหล่)😊 มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง😊 ยืน Point เท้า 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้าและซีกเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ปลายเท้าเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ 10 องศา (กรณียืน Point เท้า บ่ายสองไม่งทำให้ตรงข้ามกัน)😊 ถ่ายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง😊 ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้า ให้ยืนส้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย
6. การยืนรอบบริการ (สุภาพบุรุษ)	<ul style="list-style-type: none">😊 ยืนตรง (หุดตรงไหล่)😊 กำมือขวาหลวม ๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำหลวม ๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข็มขัดกางเกง😊 ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน 1 คืบ
7. การยืนรอบบริการ (สุภาพสตรี)	<ul style="list-style-type: none">😊 ยืนตรง (หุดตรงไหล่)😊 มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง😊 ยืน Point เท้า 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้าและซีกเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ปลายเท้าเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ 10 องศา (กรณียืน Point เท้า บ่ายสองไม่งทำให้ตรงข้ามกัน)😊 ถ่ายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง😊 ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้า ให้ยืนส้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย
8. การสบตาผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">😊 ผู้ให้บริการต้องสบตาผู้รับบริการขณะที่สนทนากันประมาณ 3-5 วินาทีต่อครั้ง เว้นช่วงเป็นระยะ ๆ (เพื่อแสดงความสนใจ)😊 การสบตาต้องแสดงออกด้วยกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อมเรียบร้อยและให้เกียรติผู้รับบริการ
9. การทักทายผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">😊 สบตาผู้รับบริการ😊 ยิ้มแย้มแจ่มใส😊 ก้มศีรษะ😊 กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ" ด้วยน้ำเสียงสุภาพความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	หน้าที่ 10 ของทั้งหมด 17 หน้า วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

10. การนำเสนอข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ☺ กรณีที่แนะนำจากป้ายหรือบอร์ดในระยะใกล้ที่ไม่ต้องถือเอกสาร ให้ใช้วิธีฉายมือขวา ใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา ห้ามใช้ปากกา หรือวัสดุอื่นใดชี้แทนการฉายมือ ☺ หากต้องถือเอกสารให้ใช้มือขวาจับเอกสารทางด้านข้างในลักษณะที่เอกสารอยู่ระหว่างนิ้วแม่มือและนิ้วทั้ง 4 รองเอกสาร หัวแม่มืออยู่ด้านบน
11. การยื่นไหว้ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ☺ เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ ☺ ประนมมือ นิ้วชี้หรือนิ้วก้อยเรียงชิดติดกันส่วนนิ้วหัวแม่มือ กางออกเล็กน้อย วางมือประนมไว้ระดับร่องอกพอดีศีรษะได้ไม่ตึงหลังเกินไป (สังเกตว่าหัวแม่มือที่กางออกนั้นจะวางกับร่องอกพอดีปลายนิ้วที่เหลือทั้งสี่จะชี้ออกไปเองตามธรรมชาติ)
มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
11. การยื่นไหว้ผู้รับบริการ (ต่อ)	<ul style="list-style-type: none"> ☺ กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/ครับ" พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าพองาม (โค้งประมาณ 15 องศา) ปลายนิ้วกลางจรดปลายจมูก ☺ เยกหน้าขึ้นพร้อมลดมือลง กลับมายืนในท่าต้อนรับตลอดเวลาที่สนทนา ☺ กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงออกความขอบคุณ กล่าวคำว่า "ขอบคุณค่ะ/ครับ" พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าประมาณ 30 องศา ☺ กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด กล่าวคำว่า "ขออภัยค่ะ/ครับ" พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าประมาณ 45 องศา
12. การบอกทางด้วยการฉายมือ	<ul style="list-style-type: none"> ☺ เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ ☺ ยกมือขวาขึ้น ไม่เอวแขน นิ้วมือเรียงชิดติดกัน (ไม่ต้องเกร็ง) หน้ามองไปที่ฝ่ามือซึ่งยกขึ้นนั้น (หากยกแขนซ้ายให้ทำตรงข้ามกัน) ☺ ระดับฝ่ามือของผู้จะอธิบายผู้รับบริการได้คือ ถ้าเป็นระดับไหล่ ความหมายคือบอกระยะทางในระยะประมาณ 6 เมตร ระดับต่ำกว่าไหล่คือการบอกทางในระยะใกล้กว่า 6 เมตร ระดับสูงกว่าไหล่คือบอกทางในระยะไกลกว่า 6 เมตร
13. การรับของ	<ul style="list-style-type: none"> ☺ ยื่นมือทั้งสองไปรับพร้อมกัน ก้มศีรษะ ☺ กล่าวคำว่า "ขอบคุณค่ะ/ครับ" ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น ☺ เมื่อรับของแล้วตรวจสอบดูหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบอีกครั้ง
14. การส่งของ	<ul style="list-style-type: none"> ☺ ก่อนส่งของให้ฉายมือตรวจสอบหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบก่อน ☺ ยื่นมือสองข้างส่งของพร้อมกัน ☺ ก้มศีรษะ ☺ กล่าวคำว่า "กรุณา (หรือประโยคตามลักษณะงาน) ค่ะ/ครับ" ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น เช่น กรุณารับใบนัดพบแพทย์ค่ะ



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 12 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
21. การออกจากห้อง	<p>☺ เดินถอยหลังออก 2-3 ก้าว หมุนตัวกลับ เดินออกไปแต่เมื่อถึงประตูต้องหันกลับมายืนหันหน้าเข้าหาผู้รับบริการเพื่อสบตา หรือตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง</p> <p>☺ เปิดประตูโดยที่ไม่ต้องหันหลังกลับ ถอยหลังออกจากห้องแล้วค่อย ๆ ปิดประตูเบา ๆ</p>
22. การเดินกับผู้รับบริการ	<p>☺ ให้เดินด้านซ้ายมือของผู้รับบริการเยื้องมาด้านหลังห่างจากผู้รับบริการ 2-3 ก้าว</p> <p>☺ สบตาและสนทนาเป็นระยะ ๆ</p> <p>☺ กรณีถือบัตรหรือ OPD card ให้แนบเอกสารไว้ที่อกด้านซ้าย</p>
23. การเดินบันไดกับผู้รับบริการ	<p>☺ ให้เดินเช่นเดียวกับการเดินกับผู้รับบริการ</p> <p>☺ การขึ้นให้ผู้รับบริการขึ้นไปก่อน</p> <p>☺ การลงให้เจ้าหน้าที่ลงไปก่อน</p> <p>☺ คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการเพื่อความปลอดภัย</p>
24. การเดินและมารยาทในพื้นที่ให้บริการ	<p>☺ เดินชิดซ้ายเสมอ</p> <p>☺ ทักทายผู้รับบริการตาม "วิธีการทักทายผู้รับบริการ"</p> <p>☺ ห้ามเดินตัดหน้าผู้รับบริการ</p> <p>☺ ห้ามเดินเรียงหน้ากระดานขวางทางเดิน ห้ามทักทายกันโดยมีผู้รับบริการอยู่ตรงกลางระหว่างเจ้าหน้าที่</p> <p>☺ ห้ามตะโกนคุยกันในพื้นที่ให้บริการ</p> <p>☺ ห้ามเดินคุยโทรศัพท์มือถือส่วนตัวในพื้นที่ให้บริการ</p> <p>☺ ห้ามคุยกันด้วยเสียงดังเกินไป เป็นการรบกวนผู้รับบริการในพื้นที่ให้บริการ</p>
25. การใช้ลิฟต์กับผู้รับบริการ	<p>☺ กรณีลิฟต์เปิดมาและไม่มีใครอยู่ในลิฟต์ ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในลิฟต์ก่อนผู้รับบริการ และให้บริการกดลิฟต์กับผู้รับบริการ</p> <p>☺ กรณีที่ลิฟต์เปิดมาและมีเจ้าหน้าที่อยู่ในลิฟต์ ให้ผู้รับบริการซึ่งอยู่ด้านนอกเข้าไปก่อนโดยเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในลิฟต์ก่อนจะต้องบริการกดลิฟต์ให้ผู้รับบริการ และจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านนอกจึงเข้าไป</p> <p>☺ เจ้าหน้าที่ภายในลิฟต์ต้องถามว่า "ขึ้น/ลง ชั้นไหนครับ/คะ" ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ให้เกียรติ</p> <p>☺ กรณีลิฟต์เปิดมา ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ด้านในมีแต่ผู้รับบริการอยู่ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ด้านนอกเข้าไปในลิฟต์และขออนุญาตผู้รับบริการที่อยู่ด้านในเพื่อบริการลิฟต์ กดปุ่มค้างไว้ เชิญผู้รับบริการที่อยู่ด้านนอกเข้ามาด้านใน</p> <p>☺ ทุกครั้งที่ลิฟต์เปิดแต่ละชั้น เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ควบคุมลิฟต์จะต้องดูแลความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการตลอดจนการบริการลิฟต์ "ขึ้น...ครับ/คะ"</p> <p>☺ กรณีลิฟต์เปิดมา ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ด้านในมีแต่ผู้รับบริการอยู่ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ด้านนอกเข้าไปในลิฟต์และขออนุญาตผู้รับบริการที่อยู่ด้านในเพื่อบริการลิฟต์ กดปุ่มค้างไว้ เชิญผู้รับบริการที่อยู่ด้านนอกเข้ามาด้านใน</p>



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 13 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
25. การใช้ลิฟต์กับผู้รับบริการ (ต่อ)	☺ ทุกครั้งที่ลิฟต์เปิดปิดแต่ละชั้น เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ควบคุมลิฟต์จะต้องดูแลความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการตลอดจนการบริการลิฟต์ "ขึ้น...ครับ/ค่ะ"
26. การเข้าออกภายในโรงพยาบาล	☺ ต้องแต่งกายให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบที่กำหนดก่อนเข้าภายในบริเวณโรงพยาบาล

3.5 มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
1. การแต่งเครื่องแบบ	☺ เสื้อตามที่โรงพยาบาลกำหนดตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่และต้องแต่งกายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ตั้งแต่เข้าสู่บริเวณโรงพยาบาล ☺ หมั่นสำรวจความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาด กลัดกระดุมและรัดซิปให้เรียบร้อย ☺ สุภาพสตรีต้องกลัดกระดุมให้ครบทุกเม็ด ☺ กรณีมีความจำเป็นต้องมาเปลี่ยนเครื่องแบบที่โรงพยาบาล ต้องแต่งกายด้วยชุดสุภาพหรือเสื้อยืดมีปกของโรงพยาบาล สวมกางเกงหรือกระโปรงสุภาพ (ห้ามใส่กางเกงยีนส์) ห้ามสวมรองเท้าแตะ ก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นเครื่องแบบของหน่วยงาน
2. การแต่งกายชุดกระโปรง	☺ สุภาพ ☺ ความยาวของกระโปรงคลุมเข่าหรือเหนือเข่าไม่เกิน 1/2 นิ้ว
3. การแต่งกายชุดกางเกง	☺ กางเกงขายาว ทรงและสีสุภาพ ห้ามใส่ผ้ายีนส์ ความยาวของกางเกงด้านหน้าอยู่ที่ครึ่งหน้าของส้นเท้า/บริเวณตาตุ่ม ด้านหลัง คลุมครึ่งหนึ่งของด้านหลังรองเท้า
4. ทรงผม (สุภาพบุรุษ)	☺ ผมทรงทรง ความยาวของผมไม่เกินขอบบนปกเสื้อ ☺ จัดทรงให้เรียบร้อย
5. ทรงผม (สุภาพสตรี)	☺ กรณีตัดผมสั้นให้จัดทรงผมและใส่ผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผมให้ดูเงางามมีประกายตลอดเวลา ☺ กรณีผมยาวเกินขอบล่างของปกเสื้อต้องเก็บรวบผมให้เรียบร้อยเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การเกล้าผม มวยผม หรือใช้โบว์ติดผมพร้อมตาข่ายและผ้าคลุมสีเดียวกับผม ☺ ใช้กิ๊บติดผมหรือกิ๊บดำที่ประดับด้วยเพชรเล็ก ๆ ติดผมได้ ห้ามติดกิ๊บที่มีสีดำกับผมหรือลายการ์ตูนต่าง ๆ หรือกิ๊บพลาสติก
6. ป้ายชื่อ	☺ เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องติดป้ายชื่อที่โรงพยาบาลกำหนดให้ติดที่เสื้อนอกสุดทางด้านซ้าย ประมาณระดับอก ☺ ห้ามติดสติ๊กเกอร์หรือวัสดุอื่นใดลงบนป้ายชื่อนอกเหนือจากที่อนุญาต



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 14 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
7. รองเท้าสุภาพบุรุษ	<ul style="list-style-type: none"> 😊 รองเท้าหุ้มส้น สีสุภาพ 😊 ซักทำความสะอาดให้สะอาด/เงางามตลอดเวลา
8. ถุงเท้าสุภาพบุรุษ	<ul style="list-style-type: none"> 😊 ถุงเท้าสีดำ, สีกรมท่าหรือสีสุภาพ ไม่มีลวดลายที่แสดงความเป็นลำลอง 😊 ดูแลถุงเท้าที่แต่งกายนั้นต้องไม่ยืดหรือเสียทรงไปกองที่ข้อเท้า 😊 ถุงเท้าที่สวมใส่ต้องไม่ขาดชำรุด เนื่องจากเวลาที่จำเป็นต้องถอดรองเท้าต่อหน้าผู้รับบริการเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี
9. รองเท้าสุภาพสตรีทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> 😊 สวมรองเท้าหุ้มส้น/รัดส้น สีสุภาพ 😊 ควรเป็นแบบที่เรียบร้อย ไม่มีลวดลายมากจนเกินไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการให้น่าเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความเป็นลำลองมากขึ้นเท่านั้น) 😊 ห้ามใส่รองเท้าแตะออกนอกพื้นที่ให้บริการ
10. รองเท้าสุภาพสตรีในเครื่องแบบพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> 😊 สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาวสะอาดตา 😊 รองเท้าที่ใส่ต้องไม่มีลวดลาย เพื่อต้องการให้น่าเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความเป็นลำลองมากขึ้นเท่านั้น) 😊 ห้ามใส่รองเท้าแตะ ออกนอกบริเวณพื้นที่ให้บริการ
11. รองเท้าสุภาพสตรีในเครื่องแบบทางกรพยาบาลอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> 😊 สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาว วัสดุทำด้วยหนังหรือคล้ายหนัง 😊 รองเท้าที่ใส่ไม่ควรมีลวดลาย เพื่อต้องการให้น่าเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความเป็นลำลองมากขึ้นเท่านั้น) 😊 กรณีปฏิบัติงานนอกสถานที่และจำเป็นต้องมีความคล่องตัวสามารถใส่รองเท้างิ๊พได้แต่ต้องทำจากหนังหรือวัสดุคล้ายหนังสีขาวไม่มีลวดลาย 😊 ห้ามใส่รองเท้าแตะ ออกนอกบริเวณพื้นที่ให้บริการ
12. เล็บและมือ	<ul style="list-style-type: none"> 😊 เคลือบเล็บใสสุภาพไม่ Paint เล็บหรือวาดลายต่าง ๆ 😊 เจ้าหน้าที่ที่ให้การพยาบาลและดูแลผู้ป่วยต้องตัดเล็บสั้น ไม่ทาเล็บ

3.6 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
1. น้ำเสียงการรับโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> 😊 การรับโทรศัพท์ควรปรับเสียงให้นุ่มนวล น้ำเสียงบอกถึงความกระตือรือร้นชัดเจนสุภาพ ไม่พูดเร็วเกินไป 😊 ขณะพูดโทรศัพท์ไม่ควรขบเคี้ยวหรืออมขนม/อาหารไว้ในปาก
2. มารยาทการรับโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> 😊 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ไม่ควรรอสัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง 😊 เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาให้พร้อม กรณีตอบข้อซักถามหรือบันทึกข้อความที่ผู้โทรเข้าฝากประสานงาน 😊 เมื่อผู้รับสายไม่อยู่ หรือไม่สามารถโอนสายได้ ต้องแจ้งให้ผู้โทรเข้ารับทราบและยินดีรับฝากข้อความ 😊 กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย 😊 วางสายภายหลังผู้รับบริการ



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 15 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

3. มารยาทการสนทนาทางโทรศัพท์	<p>☺ กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/ครับ" ไม่ควรใช้คำว่า "ฮัลโล" บอกชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งงานของผู้รับ โดยไม่ต้องรอให้ผู้โทรเข้ามาถาม เช่น "สวัสดีค่ะ.....แผนกประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาล.....ดิฉัน...รับสาย/ยินดีให้บริการค่ะ"</p> <p>☺ กรณีมีการโอนสายหรือเชิญผู้อื่นมารับสาย ให้พูดว่า "กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ.....ดิฉัน/ผมจะโอนสายไปที่.....หรือเชิญคุณ.....มารับสายค่ะ/ครับ"</p> <p>☺ จดใช้คำว่า ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ</p>
4. ตัวอย่างการสนทนาทางโทรศัพท์	<p>☺ ทุกหน่วยงาน</p> <p>การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อแผนก.....ชื่อผู้รับ.....ค่ะ/ครับ"</p> <p>การกล่าวลา : "สวัสดีค่ะ/ครับ" "ยินดีที่ได้บริการค่ะ"</p> <p>☺ ฝ่ายการพยาบาล</p> <p>การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อแผนก.....ชื่อผู้รับ...ตำแหน่ง...ค่ะ/ครับ"</p> <p>การกล่าวลา : "สวัสดีค่ะ/ครับ" "ยินดีที่ได้บริการค่ะ"</p> <p>☺ หน่วยรับโทรศัพท์/ประชาสัมพันธ์</p> <p>การกล่าวต้อนรับ : "สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อโรงพยาบาล.....ชื่อผู้รับ.....ค่ะ/ครับ"</p> <p>การกล่าวลา : "สวัสดีค่ะ/ครับ" "ยินดีที่ได้บริการค่ะ"</p>



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ	หน้าที่ 16 ของทั้งหมด 17 หน้า
รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

3.7 มาตรฐานพฤติกรรมบริการ มาตรฐานทั่วไป

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุก คือ

มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ได้ตาม แนะนำ

- ☺ ยิ้มทุกครั้ง ที่สบตาผู้รับบริการ
- ☺ ทักทาย ด้วยคำว่า สวัสดีครับ (ค่ะ)
- ☺ ไถ่ถาม คำถามทั่วไป

มาตรวจ มาหาหมอ มารับยาใช้ไหมครับ(ค่ะ)
มาเยี่ยมญาติใช้ไหมครับ(ค่ะ)
มาติดต่อราชการที่ไหน กับใครนะครับ(ค่ะ)

2. พูดกับผู้มารับบริการทุกคน ทุกครั้งต้องมีหางเสียง(ครับ ค่ะ)
3. ทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ จะต้องแสดงกิริยา วาจาที่แสดงถึงความ
 - เข้าใจ เอาใจใส่ ห่วงใย เอื้ออาทร
 - เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่องนับถือ
 - มีน้ำใจไม่เป็นภาระ ไม่ดุด่า อำนวยความสะดวก
4. ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า ผมหรือดิฉัน
5. พูดกับผู้มารับบริการด้วยภาษาสุภาพและเข้าใจง่ายใช้คำว่า

“สวัสดี _____” “ขอโทษ _____”
“ขอบคุณ _____” “กรุณา _____” ให้ติดเป็นนิสัย
6. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ส่งเสียงดัง หรือเล่นสนุกในขณะที่ให้บริการ
7. ไม่แต่งตัว แต่งหน้าต่อหน้าผู้รับบริการ
8. เมื่อบริการเกิดปัญหา รับฟังคำติชม ของผู้มารับบริการ ด้วยความสงบและตั้งใจไม่ได้แย้ง และเสนอทางเลือก ทางออกให้ผู้มารับบริการอย่างมากและเร็วที่สุด
9. ไม่กล่าวตำหนิเพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงานหรือผู้มารับบริการฟัง
10. ไม่กล่าวปฏิเสธ กล่าวโทษ กล่าวตำหนิ ผู้รับบริการในทุกกรณี (ไม่ทำ Negative Approach)
11. เมื่อพบกับผู้ใช้บริการให้รับใช้พฤติกรรมที่พึงงามของเราไปสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่พึงงาม ขึ้นกับผู้รับบริการแต่อย่านำพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง พึงงาม ของผู้รับบริการมาก่อนให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง พึงงามขึ้นกับเรา
12. เมื่อจะทำอะไรกับผู้รับบริการต้องบอก หรืออธิบายให้เข้าใจก่อนเสมอ
13. ให้ข้อมูล ชี้แนะ นำ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยความเต็มใจ
14. ไม่นำความลับ หรือเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไปเปิดเผย
15. เมื่อนัดแนะ หรือสัญญาอะไรกับผู้รับบริการ จะต้องบอกให้ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและ ปฏิบัติด้วย



โรงพยาบาลสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วิธีปฏิบัติ รหัสเอกสาร QM-HRD-001-R00	หน้าที่ 17 ของทั้งหมด 17 หน้า วันที่ออกเอกสารครั้งแรก 4 ตุลาคม 2561
หน่วยงาน ทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปรับปรุงครั้งที่
ผู้จัดทำ นางสาวเบญจมาศ หวาจ้อย	ผู้อนุมัติ นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์

16. เมื่อพบเพื่อนร่วมงานมีปัญหากับผู้มารับบริการ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ จงเข้าไปตะแคงบอกให้ไปพักผ่อนแล้วเข้าไปแก้ไข
ปัญหาแทน
17. เมื่อพบปัญหาที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง หรือยุติลงด้วยดีไม่ได้ ให้มอบภาระให้กับคนที่ทำได้ดีกว่าเราทำแทน
18. บริการต้องเริ่มด้วยคำว่า “สวัสดี_____” และจบลงท้ายด้วยคำว่า “ขอบคุณ_____”
โปรดสำนึกไว้เสมอว่า
19. คุณภาพบริการไม่ใช่วัดที่จำนวนผู้มารับบริการแต่ต้องวัดจากจำนวนผู้มารับบริการที่ประทับใจเราเท่านั้น
20. ชัยชนะที่ได้มาจากการโต้เถียงกับผู้รับบริการ นับเป็นความพ่ายแพ้ขององค์กร

ความพึงพอใจของท่าน คือ บริการของเรา