



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน แผนกทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทร.๓๖๕๐๓

ที่ ศร ๖๕๙/๓(๘) ๒๘ / ทม ๖๓ วันที่ ๒๓/ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ขอแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการพื้นฐานของพนักงานศูนย์ศรีพัฒน์ฯ

เรียน หัวหน้าฝ่าย / แผนก / หอผู้ป่วย / หน่วย

สิ่งที่แนบมาด้วย แนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการพื้นฐานของพนักงานศูนย์ศรีพัฒน์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

เนื่องด้วยศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ เพื่อนำองค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการรักษาพยาบาล และบริการ เพื่อให้การบริหารงานภายในศูนย์ศรีพัฒน์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ฯ ทุกระดับทุกหน่วยงาน ตระหนักถึงการให้บริการ และทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างสมดุล ช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามแนวทางขององค์กร เพื่อส่งเสริมองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการรักษาพยาบาล และการบริการ แผนกทรัพยากรมนุษย์จึงได้มีการจัดทำโครงการพฤติกรรมบริการ ประจำปี ๒๕๖๐ ขึ้น

ในการนี้แผนกทรัพยากรมนุษย์จึงใคร่ขอความร่วมมือหัวหน้างานทุกท่าน กรุณาแจ้งพนักงานในสังกัดของท่านทราบ เพื่อปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติพฤติกรรมบริการขั้นพื้นฐานฯ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) โดยให้เริ่มปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งพนักงานในสังกัดของท่านทราบต่อไป

(นายกำธร เก่งสกุล)

ผู้จัดการ

แนวทางปฏิบัติด้านพฤติกรรมบริการพื้นฐานของพนักงาน
ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๑. การรับโทรศัพท์

๑.๑ ไม่ควรให้โทรศัพท์ดังติดต่อกันเกิน ๓ ครั้ง

๑.๒ การรับโทรศัพท์ ควรใช้น้ำเสียงสุภาพ ให้กล่าวคำสวัสดิ และแนะนำตัว ทุกครั้ง เช่น “สวัสดิค่ะ แผนกทรัพยากรมนุษย์ หนึ่งฤทัย รับสายค่ะ”

๒. การแต่งกายของพนักงานศูนย์ศรีพัฒน์ฯ

๒.๑ แต่งกายด้วยเครื่องแต่งกายที่องค์กรกำหนด

๒.๒ เครื่องประดับ เช่น สร้อยคอ นาฬิกา สร้อยแขน ให้สวมใส่อย่างเรียบร้อย (ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน)

๒.๓ ให้คล้องหรือติดบัตรประจำตัวพนักงานของศูนย์ศรีพัฒน์ฯ ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน

๓. การกล่าวคำทักทาย/การกล่าวคำอำลา กับผู้รับบริการ

๓.๑ ให้ สบตา ยิ้ม กล่าวคำทักทาย สวัสดิ์ ขอขอบคุณ กับผู้รับบริการ เช่น “สวัสดิ์ค่ะ มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ”, “สวัสดิ์ครับ มีอะไรให้ผมช่วยไหมครับ”, “สวัสดิ์ค่ะ/ครับ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” เป็นต้น

๓.๒ ให้ใช้คำสรรพนามเรียกผู้รับบริการให้ถูกต้องตามสถานะภาพ เช่น คุณ, ท่าน หรือ ตามยศ, ตำแหน่ง

๓.๓ เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ ให้ยกมือไหว้และกล่าวคำขอบคุณผู้รับบริการทุกครั้ง

๔. การบริการเชิงรุก

๔.๑ เสนอการให้ความช่วยเหลือก่อน เช่น “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ”, “มีอะไรให้ผมช่วยไหมครับ”

๔.๒ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับให้ครบถ้วนและถูกต้อง

๕. การแสดงออกด้านกริยาท่าทาง

๕.๑ ให้แสดงออกด้วยท่าทางที่สนใจ รับฟังความประสงค์ของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๕.๒ แสดงที่ท่าที่อ่อนน้อม เดินหลีกเลี่ยงให้ผู้รับบริการ/ผู้อาวุโส เมื่อเดินสวนทางกัน

๖. การจัดการกับความต้องการของผู้รับบริการ

๖.๑ รับฟังให้ครบถ้วน ทบทวนให้ถูกต้อง และดำเนินการทันที

๖.๒ ในการปฏิบัติทุกครั้งควรทำให้ละเอียดรอบคอบ ให้ข้อมูลในสิ่งที่ถูกต้อง แม่นยำ

๖.๓ ในกรณีที่มีข้อขัดข้องต่างๆ ควรเสนอทางเลือกที่เหมาะสมให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๗. การจัดการกับปัญหา/ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

๗.๑ เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ให้กล่าวคำขอโทษด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ และดำเนินการแก้ไขทันทีที่สามารถทำได้

๗.๒ เมื่อไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขสถานการณ์นั้นๆได้ ให้รีบปรึกษาหัวหน้างานหรือแจ้ง หัวหน้างานให้ทราบและแก้ไขปัญหานั้น


๘. ข้อห้ามขณะปฏิบัติงาน

๘.๑ ห้ามใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดขณะปฏิบัติงาน

๘.๒ ห้ามนอนหลับ เล่นเกมส์ ดูทีวีขณะปฏิบัติงาน

๘.๓ ห้ามรับประทานอาหารต่างๆในขณะที่อยู่ในเวลาปฏิบัติงาน

๘.๔ ห้ามพูดคุยหรือสื่อสารกันด้วยคำพูดที่ไม่สุภาพ และใช้เสียงดังเกินกว่าเหตุ


อาจารย์นายแพทย์กสิลิน กลั่นกลิ่น
ประธานโครงการพฤติกรรมบริการ