



บันทึกข้อความ

ศูนย์วิจัยและพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	เลขที่รับ.....
3827	
วันที่ 21 ธ.ค. 2560	
เวลา 15.30 น.	
ผู้รับ.....	ผู้ส่ง.....

ส่วนงาน แผนกทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทร. ๓๖๕๐๓

ที่ ศธ ๖๕๙๓(๘).๒๘ / ทม ๓๓/๐ วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอแจ้งแนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

เรียน หัวหน้าฝ่าย / แผนก / หอผู้ป่วย / หน่วย

สิ่งที่แนบมาด้วย นโยบายแนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ จำนวน ๑ ฉบับ

อ้างถึงอนุมัติบันทึกข้อความที่ ศธ ๖๕๙๓(๘).๒๘ / ทม ๓๖๙ เรื่อง ขอฟิจาณาอนุมัติ - ใช้แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ เนื่องด้วยศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการพิจารณาให้การบริการที่เป็นเลิศเป็นสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency) และเป็นหนึ่งในนโยบายการบริหารงานของศูนย์ศรีพัฒน์ฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

ในการนี้ คณะกรรมการโครงการพฤติกรรมบริการได้พิจารณาและจัดทำแนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งพนักงานในสังกัดของท่านต่อไป

(นายกำธร เก่งสกุล)

ผู้จัดการ



ศูนย์ศรีพัฒน์

ศูนย์แพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Sriphat Medical Center
Faculty of Medicine, CMU.

นโยบาย (Hospital Policy):) : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

รหัสเอกสาร : HP-HRM-001-R-00

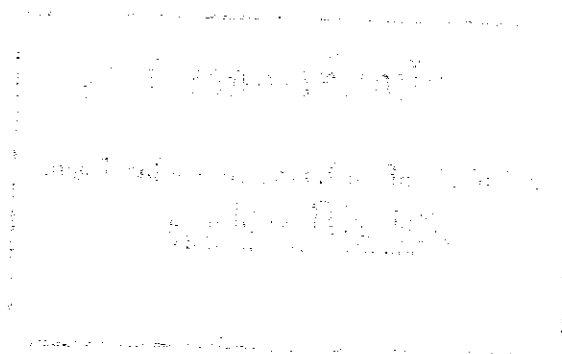
แก้ไขครั้งที่ -

วันที่บังคับใช้ 27 กรกฎาคม 2560

หน้าที่ 1/18

นโยบาย

เรื่อง แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน/ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นายทศพงษ์ พัฒนกุลเกียรติ	อ.นพ.กสิสิน กลั่นกลิน	ผศ.นพ.ธนนิตย์ สิริพันธ์
หัวหน้าแผนกทรัพยากรมนุษย์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ



ศูนย์ศรีพัฒน์
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Sriphat Medical Center
 Faculty of Medicine, CMU

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

ตาราง บันทึกประวัติการจัดทำเอกสารคุณภาพ ทบทวนและแก้ไข

ครั้งที่ทบทวน	ครั้งที่แก้ไข	วันที่อนุมัติ	รายละเอียด
00	00	27 กรกฎาคม 2560	จัดทำเอกสารประกาศใช้เอกสาร

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานในองค์กร
- 1.2 เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) เชิงบวก ต่อการส่งมอบบริการที่สร้างความประทับใจ
- 1.3 เพื่อพัฒนาทักษะพฤติกรรม (Behavior) ที่เป็นเลิศเช่น ท่วงท่าอิริยาบถและการปรากฏกาย (Movement) ขั้นตอนการบริการ (Sequence of service) และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication)

2. คำนิยาม

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนึกคิด เพื่อตอบสนองหรือโต้ตอบต่อสิ่งเร้าโดยมีวัตถุประสงค์หรือ จุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจสังเกตได้ด้วยบุคคลอื่น ถ้าเป็นการแสดงพฤติกรรมภายนอก เช่น การกระทำหรือการพูด ส่วนที่สังเกตไม่ได้จะเป็นพฤติกรรมภายใน เช่น การตัดสินใจ ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งต้องสันนิษฐานจากการกระทำ



ศูนย์ศรีพัฒน์
 ศูนย์แพทยศาสตรบัณฑิต
 Sriphat Medical Center
 Faculty of Medicine, CMU

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

บริการ (Service) หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่หรือกระทำกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อื่น หรือเป็นกิจกรรมที่ทำให้แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ เกิดความสุขและเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่ายและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างเป็นมิตร

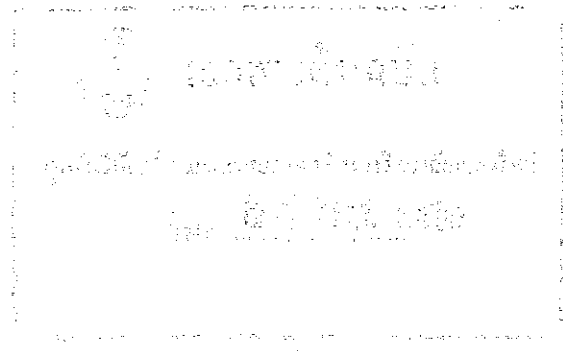
พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่เอาใจใส่ของบุคคลทั้งร่างกาย และจิตใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แล้วทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดทั้งสองฝ่าย

พนักงานผู้ให้บริการพยาบาล หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย แพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยการพยาบาล พนักงานงานส่งเสริมการจัดการทางการแพทย์ นักกำหนดอาหารวิชาชีพ พนักงานธุรการพยาบาล พนักงานช่วยจัดการห้องผ้า แม่บ้าน พนักงานเวชระเบียน พนักงานการเงิน พนักงานต้อนรับ พนักงานรับ-ส่งผู้ป่วย และพนักงานส่วนสำนักงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการรักษาที่ศูนย์ศรีพัฒน์ฯ ทั้งที่เป็นผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายใน

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 ผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
- 3.2 ผู้จัดการ/หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล
- 3.3 หัวหน้าหอผู้ป่วย/หน่วย/แผนกทุกหน่วยงาน
- 3.4 พนักงานทุกคนในองค์กร



4. ขั้นตอนการปฏิบัติมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

4.1 มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
1. การบริการกรณีปฏิบัติงานหน้า เคาน์เตอร์ หรือพื้นที่บริการทั่วไป	- เดินเข้าไปต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น - ทักทายผู้รับบริการก่อน - หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
2. การบริการกรณีปฏิบัติงานอยู่ใน บริเวณ เคาน์เตอร์	- ลุกขึ้นยืนต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น - ทักทายผู้รับบริการก่อน - หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส



มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
3. การยื่นต้อนรับ/ยื่นรอบบริการ (สุภาพบุรุษ)	<ul style="list-style-type: none"> - ยืนตรง (หูตรงไหล่) - กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำหลวมๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข็มขัดกางเกง - สันเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน ๑ คืบ
4. การยื่นต้อนรับ (สุภาพสตรี)	<ul style="list-style-type: none"> - ยืนตรง - มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสาน เข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับ ขอบกระโปรงหรือ กางเกง - ยืน Point เท้า 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไป ช้างหน้าและ ชักเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ ปลายเท้าซ้ายเฉียงไป ทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกา ประมาณ 10 องศา (กรณียืน Point เท้า บ่ายสองโมงทำให้ ตรงข้ามกัน) - ถ่ายน้ำหน้าการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง - ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้า ให้ยืน สันเท้า ชิด ปลายเท้าแยกเล็กน้อย
5. การสวดาผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานต้องสวดาผู้รับบริการขณะที่สนทนากัน เพื่อแสดงความ สนใจ ด้วยกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม เรียบร้อยและให้เกียรติ ผู้รับบริการ
6. การทักทายผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - สวดาผู้รับบริการ - ยิ้มแย้มแจ่มใส - ก้มศีรษะ - กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอ ได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น



มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
7. การนำเสนอข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่แนะนำจากป้ายหรือบอร์ดในระยะใกล้ที่ไม่ต้องถือเอกสาร ให้ใช้วิธีพามือขวา ใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา ห้ามใช้ปากกา หรือวัสดุอื่นใดชี้แทนการ พายมือ - หากต้องถือเอกสารให้ใช้มือขวาจับเอกสารทางด้านข้าง ในลักษณะที่เอกสารอยู่ระหว่างนิ้วหัวแม่มือและนิ้ว ทั้ง 4 รองเอกสาร หัวแม่มืออยู่ด้านบน
8. การยื่นไหว้ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ - ประนมมือ นิ้วชี้หรือนิ้วต้องเรียงชิดติดกันส่วนนิ้ว หัวแม่มือ กาง ออกเล็กน้อยวางมือประนมไว้ระดับร่องอก พอก้มศีรษะได้ไม่ตึงหลัง เกินไป(สังเกตว่าหัวแม่มือที่ กางออกนั้นจะวางกับร่องอกพอดีปลาย นิ้วที่เหลือทั้งสิ้น จะชี้ออกไปเองตามธรรมชาติ) - กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้า พองาม ปลายนิ้วกลางจรด ปลายจมูก - เยกหน้าขึ้นพร้อมลดมือลง กลับมายืนในท่าต้อนรับ ตลอดเวลาที่ สนทนา - กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอบคุณ กล่าวคำว่า “ขอบคุณ ค่ะ/ครับ” - กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด กล่าวคำ ว่า “ขอภัยค่ะ/ครับ”พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้า
9. การบอกทางด้วยการพามือ	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ - ยกมือขวาขึ้น ฝ่ามือขึ้น นิ้วมือเรียงชิดติดกัน (ไม่ต้องเกร็ง) หน้านมอง ไปที่ฝ่ามือซึ่งยกขึ้นนั้น (หากยกแขนซ้ายให้ทำ ตรงข้ามกัน) - ระดับฝ่ามือของผู้จะอธิบายผู้รับบริการได้คือ ถ้าเป็น ระดับไหล่ ความหมายคือบอกระยะทางในระยะประมาณ ๕ เมตร ระดับต่ำกว่า ไหล่คือการบอกทางในระยะใกล้กว่า ๕ เมตร ระดับสูงกว่าไหล่คือ บอกระยะทางในระยะไกลกว่า ๕ เมตร



วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
10. การรับของ	<ul style="list-style-type: none"> - ยืนมือทั้งสองไปรับพร้อมกัน ก้มศีรษะ - กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดัง พอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น - เมื่อรับของแล้วตรวจสอบดูหรือทบทวนให้ผู้รับบริการ ทราบอีกครั้ง
11. การส่งของ	<ul style="list-style-type: none"> - ก่อนส่งของให้ฝ่ายมือตรวจสอบหรือทบทวนให้ผู้รับ บริการทราบก่อน - ยืนมือสองข้างส่งของพร้อมกัน - ก้มศีรษะ - กล่าวคำว่า “กรุณา (หรือประโยคตามลักษณะงาน) ค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับ บริการเท่านั้น เช่น กรุณารับใบนัดพบแพทย์ค่ะ
12. การส่งปากกา ดินสอ หรือวัตถุแหลมคม	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ - ส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ - ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้ - กรณีส่งปากกาให้ผู้ใหญ่ให้กดปากกาให้พร้อมใช้ ด้าน แหลมอยู่ทางด้านซ้าย จับปลายปากกาด้วยมือ ๒ ข้าง ให้ ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้ - ผู้รับบริการหยิบได้ ผู้รับปากกาจับตรงกลางได้โดยที่มือ ไม่สัมผัสกัน กรณีส่งปากกาให้บุคคลทั่วไปหรือผู้ที่อ่อน อาวุโสกว่า ให้กดปากกาให้พร้อมใช้และส่งด้านที่ไม่ใช่ ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ
13. การส่งเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ก่อนส่งมอบให้ฝ่ายมือแนะนำเอกสารก่อน
14. การเคาะประตูเพื่อเป็นการ ขออนุญาตก่อนเข้าห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - กำมือและคว่ำมือลง - เคาะที่ประตู 3 ครั้ง ติดต่อกัน ความดังพอประมาณ ไม่เป็นการรบกวนผู้รับบริการ



ศูนย์ศรีพัฒน์
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Sripat Medical Center
 Faculty of Medicine, CMU.

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
15. การเข้าห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เดินหันหน้าเข้า - ขณะเปิดประตูให้หันหน้าไปทางผู้รับบริการ
16. การออกจากห้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดประตูโดยที่ไม่ต้องหันหลังกลับ ถอยหลังออกจาก ห้องแล้วค่อยๆ ปิดประตูเบาๆ
17. การเดินกับผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เดินด้านซ้ายมือของผู้รับบริการเยื้องมาด้านหลังห่าง จากผู้รับบริการ 2-3 ก้าว - สบตาและสนทนาเป็นระยะๆ - กรณีถือบัตรหรือ OPD card ให้แนบเอกสารไว้ที่อก ด้านซ้าย
18. การเดินบันไดกับผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้เดินเช่นเดียวกับการเดินกับผู้รับบริการ - การขึ้นให้ผู้รับบริการขึ้นไปก่อน - การลงให้เจ้าหน้าที่ลงไปก่อน - คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการ เพื่อความปลอดภัย
19. การเดินและมารยาทในพื้นที่ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - เดินชิดซ้ายเสมอ - ทักทายผู้รับบริการตาม "วิธีการทักทายผู้รับบริการ" - ห้ามเดินตัดหน้าผู้รับบริการ - ห้ามเดินเรียงหน้ากระดานขวางทางเดิน - ห้ามทักทายกันโดยมีผู้รับบริการอยู่ตรงกลางระหว่าง เจ้าหน้าที่ - ห้ามตะโกนคุยกันในพื้นที่ให้บริการ - ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว ในพื้นที่ให้บริการ - ห้ามคุยงานเสียงดังเกินไป เป็นการรบกวนผู้รับบริการในพื้นที่ให้บริการ



ศูนย์ศรีพัฒน์
 ศูนย์ทางการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Sripat Medical Center
 Faculty of Medicine, CMU

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	การปฏิบัติ
20. การใช้ลิฟท์กับผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ลิฟท์เปิดมาและไม่มีใครอยู่ในลิฟท์ ให้เจ้าหน้าที่ เข้าไปในลิฟท์ก่อนผู้รับบริการ และให้บริการกดลิฟท์ กับผู้รับบริการ - กรณีที่ลิฟท์เปิดมาและมีเจ้าหน้าที่อยู่ในลิฟท์ ให้ผู้รับ บริการซึ่งอยู่ด้านนอกเข้าไปก่อนโดยเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในลิฟท์ก่อนจะต้องบริการกดลิฟท์ให้ผู้รับบริการ และ จากนั้นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านนอกจึงเข้าไป - เจ้าหน้าที่ภายในลิฟท์ต้องถามว่า “ขึ้น/ลง ชั้นไหนครับ/คะ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ให้เกียรติ - กรณีลิฟท์เปิดมา ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ด้านในมีแต่ผู้รับบริการ อยู่ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ด้านนอกเข้าไปในลิฟท์และขออนุญาต ผู้รับบริการที่อยู่ด้านในเพื่อบริการลิฟท์ กดปุ่มค้างไว้ เชิญผู้รับบริการที่อยู่ด้านนอกเข้ามาด้านใน - ทุกครั้งที่ลิฟท์เปิดปิดแต่ละชั้นเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ ควบคุมลิฟท์จะต้องดูแลความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนการบริการลิฟท์ “ชั้น ครับ/คะ”



วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ	การปฏิบัติ
4.เครื่องประดับสุภาพบุรุษ	- ใส่นาฬิกาสุภาพ - อนุญาตให้นำใส่แหวนหรือเครื่องประดับที่ซ่อนมือ
5.เครื่องประดับสุภาพสตรี	- ใส่นาฬิกาสุภาพ - อนุญาตให้นำใส่แหวนหรือเครื่องประดับที่ซ่อนมือ - ต่างหูสุภาพชนิดติดแน่นกับใบหู (ห้ามต่างหูห้อยระย้า) ใส่ได้ 1 คู่ สีขาว สีใส และสีทองเท่านั้น
6.รองเท้าสุภาพบุรุษ	- รองเท้าหุ้มส้น สีดำล้วน - รองเท้าต้องมีขนาดกระชับเท้า ไม่เกิดเสียงดังลากขณะเดิน - ทำความสะอาดให้เงางามตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน
7.รองเท้าสุภาพสตรีทั่วไป	- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำ ห้ามใช้รองเท้าหัวเปิด - ควรเป็นแบบที่เรียบร้อย ไม่มีลวดลายมากจนเกินไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการให้นำเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามี ลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความ เป็นลำลองมากขึ้น เท่านั้น) - ห้ามใส่รองเท้าแตะในสถานที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ
8.รองเท้าสุภาพสตรีในเครื่องแบบพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล	- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาวสะอาดตา - รองเท้าที่ใส่ต้องไม่มีลวดลาย เพื่อต้องการให้นำเสนอ ความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความ เป็นลำลองมากขึ้น เท่านั้น) - ห้ามใส่รองเท้าแตะในสถานที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ - กรณีหือผู้ป่วยเฉพาะทาง ถ้าจำเป็นต้องออกนอกพื้นที่ให้ เปลี่ยนเป็นรองเท้าหุ้มส้นเท่านั้น
9.เล็บและมือ	- ตัดเล็บสั้น ตะไบเล็บให้มน - เคลือบเล็บใสสุภาพไม่ Point เล็บหรือวาดลายต่างๆ - เจ้าหน้าที่ดูแลผู้ป่วยต้องตัดเล็บสั้น ไม่ทาสีเล็บ
10.กลิ่นไม่พึงประสงค์	- ตรวจสอบตนเอง ดูแลไม่ให้มีกลิ่นปาก กลิ่นรองเท้า กลิ่นบุหรี กลิ่นอาหารและกลิ่นไม่พึงประสงค์ - ไม่ใสน้ำหอมที่มีกลิ่นฉุนจนเกินไป



4.3 มาตรฐานการสนทนาและการรับโทรศัพท์ในงานบริการ

มาตรฐานการสนทนาและการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
1. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่เราชื่อผู้รับบริการ	- คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) - หากต้องการ Identify ผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการทางการแพทย์ ให้ดูชื่อผู้รับบริการในแฟ้มเวชระเบียน แล้ว เอ่ยนามและตามด้วยการถามนามสกุล เช่น เอ่ยชื่อเป็น คุณ(ชื่อผู้รับบริการ) ค่ะ/ครับ นามสกุลค่ะ แล้วรอให้ ผู้รับบริการตอบ แล้วตรวจสอบกับเวชระเบียนว่าใช่ ผู้รับบริการท่านเดียวกันหรือไม่
2. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่ไม่ทราบชื่อผู้รับบริการ	- คุณคะ - กรณีพระภิกษุ ใช้ ท่าน/ พระคุณเจ้า - ไม่ใช้คำสรรพนาม ที่เป็นการนับญาติกับ ผู้รับบริการ เช่น ลุง ป้า เจ้ เฮีย
3. สรรพนามเรียกตัวผู้ให้บริการ	- ดิฉัน/ผม
4. สรรพนามเรียกผู้รับบริการกรณีที่เป็น VIP ขึ้นไป	- ท่าน (ชื่อผู้รับบริการ)
5. คำนำหน้าเรียกชื่อพนักงานซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้วยกันในพื้นที่ให้บริการ หรือต่อหน้าผู้รับบริการ	- คุณ (ชื่อบุคลากร)
6. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็นเด็ก กรณีที่ไม่ทราบชื่อ	- น้อง
7. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็นเด็ก กรณีที่ทราบชื่อ	- น้อง (ชื่อผู้รับบริการ) - OPD เรียก ด.ช./ด.ญ. (ชื่อผู้รับบริการ)
8. สรรพนามเรียกผู้รับบริการใน สถานะบุคคลที่ 3	- คุณผู้รับบริการ - คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)



ศูนย์ศรีพัฒน์
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Sripat Medical Center
 Faculty of Medicine, CMU

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการสนทนา และการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
9. สร้อยคำสนทนากับ ผู้รับบริการ	- ค่ะ/ครับ
10. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ พื้นที่บริการทั่วไป	- สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อเจ้าหน้าที่) ให้ดิฉัน/ผม อำนวยความสะดวกเรื่องใดคะ (กรณีพระภิกษุ ใช้ นามัสการพระคุณเจ้า/นามัสการท่าน.....)
11. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เคยมา รับบริการแล้วและผู้รับบริการ อนุญาตให้เรียก บ้า ลุง ยาย ได้	- คุณ (บ้า, ลุง, ยาย) ตามด้วยชื่อผู้รับบริการ ค่ะ
12. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุด จอดรถ หรือบริเวณทางเข้า-ออก	- โรงพยาบาล (.....) สวัสดีค่ะ/ครับ
13. ประโยคอำลาผู้รับบริการ บริเวณ ประตูเข้า-ออก และจุดจอดรถ	- ขอขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
14. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้ กำหนดเวลาและใช้เวลาไม่นาน	- กรุณารอสักครู่ค่ะ/ ครับ
15. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้ กำหนดเวลา และใช้เวลาดอนข้าง นาน เช่น รอตรวจ	- กรุณารอประมาณ (.....) คิวครับ/ ค่ะ
16. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่รู้กำหนดเวลา	- กรุณารอประมาณ (.....) นาที ค่ะ/ ครับ เช่น กรุณารอประมาณ 45 นาที ค่ะ/ ครับ
17. การต้อนรับทางโทรศัพท์	- สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อหน่วยงาน).....ศูนย์ศรีพัฒน์ (ชื่อผู้รับสาย).....(ตำแหน่งทางวิชาชีพ ถ้ามี)ค่ะ/ ครับ เช่น สวัสดีค่ะ คลินิกบริการผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ วิทยาพยาบาลรับสาย ค่ะ (ไม่วางโทรศัพท์กระแทกเสียงดัง)
18. การแนะนำตัว	- สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ.....) (ถ้าติดต่อเรื่องงานให้ต่อท้ายด้วย ตำแหน่ง หน้าที่ และภารกิจ)



วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการสนทนาและการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
19. การแนะนำบุคลากรทางการแพทย์ให้รู้จักกับผู้รับบริการ	- ดิฉัน/ผมจะขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ (.....) นะคะ/นะครับ (ขออนุญาตผู้อาวุโสสูงสุดก่อน) คุณ (.....) คะ/ครับ ขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ (แนะนำผู้อาวุโสน้อยกว่าเพื่อรู้จักผู้อาวุโสมากกว่า) ท่าน ครับ/คะ คุณ..... (แนะนำผู้ที่อาวุโสมากกว่าเพื่อรู้จักกับผู้อาวุโสน้อยกว่า)
20. การพักสาย	- กรุณารอสักครู่ คะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้องพักสาย.....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย
21. การสนทนาต่อหลังจากที่ให้ ผู้รับบริการ รอสายแล้ว	- ขอภัยคุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ที่ให้รอสายนะครับ/ คะ
22. กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	- ขออนุญาต (ดำเนินการ) คะ/ครับ เช่น ขออนุญาต (เจาะเลือด)คะ
23. กรณีที่ให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามที่เราร้องขอ	- ขอความกรุณา /กรุณา (ดำเนินการ) คะ/ครับ เช่น ขอความกรุณา (แสดงบัตรประชาชน) คะ
24. กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จาก จุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง	- เรียนเชิญที่..... คะ/ครับ เช่น เรียนเชิญที่ (ห้องตรวจ หมายเลข 1) คะ/ครับ
25. เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ	- ด้วยความยินดีคะ/ ครับ
26. เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม	- ขอบคุณคะ/ครับ
27. เมื่อผู้รับบริการชม	- ขอบคุณ คะ/ครับ
28. เมื่อเกิดความผิดพลาด	- ขอภัยคะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะ(ดำเนินการ)ทันทีที่คะ/ครับ
29. ประโยคเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใด ๆ	- ขอบคุณคะ/ ครับ/ ขอขอบคุณที่ใช้บริการคะ/ ครับ



วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการสนทนาและการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
<p>30. เมื่อผู้รับบริการฟังภาษาราชการ ไม่เข้าใจ เช่น ชาวเขา ชนเผ่า และชาวพื้นเมืองหรือประชาชน ที่ไม่คุ้นเคยภาษาราชการ</p>	<p>- ในการทักทายหรือต้อนรับ ใช้ภาษากลาง ถ้าประเมินแล้วผู้รับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง (ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจเรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ควรพูดภาษากลางระหว่างกันในขณะที่ให้บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ</p>
<p>31. รูปแบบการสนทนาในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -การกล่าวต้อนรับ -การกล่าวอำลา 	<p>- ทุกหน่วยงาน การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ” ไหว้ การกล่าวลา ไหว้ “ขอบคุณค่ะ/ ครับ” “ยินดีค่ะ/ครับ”</p> <p>- ผู้ป่วยนอก การกล่าวต้อนรับ: กรณีหน้าห้องตรวจ เรียนเชิญคุณ... (ชื่อ-สกุล)...ค่ะ/ครับ” เมื่อผู้รับบริการ ลุกขึ้น “สวัสดีค่ะคุณ..วิภา นะคะ ขอทราบนามสกุลค่ะ แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ (ถ้าเป็นไปได้ ให้เรียนผู้รับบริการรายต่อไปให้ทราบเพื่อเตรียมตัวไว้ด้วยการ กล่าวลา: กรณีตรวจเสร็จแล้ว “เรียนเชิญนั่งรอ หน้าห้องการเงิน ขอขอบคุณค่ะ/ครับ”</p> <p>- หอผู้ป่วยใน การกล่าวต้อนรับ: กรณีรับผู้ป่วยเข้าพัก “สวัสดีค่ะ/ครับ” “เรียนเชิญที่ห้อง (หมายเลขห้อง) ค่ะ/ครับ” การกล่าวลา: กรณีผู้ป่วยกลับบ้านรับประทานยา ที่แพทย์จัดไว้ให้ นะคะ/ครับและ คุณ.....มีนัดกับแพทย์ วัน.....เวลา นะคะ/ ครับ” “ได้รับยากลับบ้านพร้อมใบนัด เรียบร้อยแล้วนะค่ะ/ ครับ” “สวัสดีค่ะ ขอให้หายเร็วๆ นะคะ หรือดูแล สุขภาพนะค่ะ /ครับ” ลาผู้รับบริการ ขอขอบคุณ ตอบว่า : “ยินดีค่ะ/ยินดีที่ได้บริการค่ะ/ ครับ”</p>



วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

มาตรฐานการสนทนาและการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
32. น้ำเสียงการรับโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - การรับโทรศัพท์ควรปรับเสียงให้นุ่มนวล น้ำเสียงบอก ถึงความกระตือรือร้น ชัดเจนสุภาพ ไม่พูดเร็วเกินไป - ขณะพูดโทรศัพท์ไม่ควรขบเคี้ยวหรืออมขนม/อาหารไว้ในปาก
33. มารยาทการรับโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ไม่ควรรอสัญญาณ ดังเกิน ๓ ครั้ง - เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาให้พร้อม กรณีตอบข้อ ซักถามหรือบันทึกข้อความที่ผู้โทรเข้าฝากประสานงาน - เมื่อผู้รับสายไม่อยู่ หรือไม่สามารถโอนสายได้ ต้องแจ้ง ให้ผู้โทรเข้ารับทราบ และยินดีรับฝากข้อความ - กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย - วางสายภายหลังผู้รับบริการ
34. มารยาทการสนทนาทางโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> - กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ /สวัสดีครับ” ไม่ควรใช้คำว่า “ฮัลโหล” บอกชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งงานของผู้รับ โดยไม่ต้อง รอให้ผู้โทรเข้าถาม เช่น “สวัสดีค่ะ.....แผนกประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาล..... ดิฉัน..... รับสาย/ยินดีให้บริการค่ะ” - กรณีมีการโอนสายหรือเชิญผู้อื่นมารับสาย ให้พูดว่า “กรุณาอสักครู่,นะค่ะ/ครับ..... ดิฉัน/ผมจะโอนสายไปที่ หรือเชิญคุณ.....มารับสายค่ะ/ครับ” - งดใช้คำว่า “ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ”

เอกสารต้นฉบับ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่ ๒๗ ก.ค. ๒๕๖๐



มาตรฐานการสนทนาและการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
<p>35. ตัวอย่างการสนทนาทางโทรศัพท์</p>	<p>ทุกหน่วยงาน</p> <p>การกล่าวต้อนรับ “สวัสดีค่ะ/ ครับ ชื่อแผนก.....ชื่อผู้รับ.....รับสายค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ ครับ” “ยินดีที่ได้บริการค่ะ”</p> <p>ฝ่ายการพยาบาล</p> <p>การกล่าวต้อนรับ “สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อแผนกชื่อผู้รับ.....ตำแหน่ง.....รับสายค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ครับ” “ยินดีที่ได้บริการค่ะ”</p> <p>หน่วยรับโทรศัพท์ / ประชาสัมพันธ์</p> <p>การกล่าวต้อนรับ “สวัสดีค่ะ/ครับ โรงพยาบาล..... ชื่อผู้รับรับสายค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ครับ” “ยินดีที่ได้บริการค่ะ”</p>
<p>36. พฤติกรรมบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ</p>	<p>ทุกหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่พูดจาสื่อเสียด ประชดประชัน ก้าวร้าว ได้เถียง กับผู้รับบริการ - ไม่พูดจาหยอกล้อ หรือล้อเลียนกับผู้รับบริการ - ไม่กล่าวนิทาผู้รับบริการ - ไม่กล่าวตำหนิผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้าผู้รับบริการ - หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้รับบริการ - ไม่เดินแทรกกลางระหว่างผู้รับบริการ - ไม่เดินหนีผู้รับบริการโดยไม่บอกเหตุผล - ไม่แสดงกิริยาลวนลามกับผู้รับบริการ - หลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือพูดคุยเรื่องส่วนตัว ขณะให้บริการ



ศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Sripat Medical Center
Faculty of Medicine, CMU.

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

แบบประเมินพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤติกรรมบริการ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1.มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ			
1.1 สวมเครื่องแบบตามที่โรงพยาบาลกำหนด ให้สะอาดและเรียบร้อยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน			
1.2 ติดป้ายชื่อระดับหน้าอก โดยหันป้ายออกให้เห็นชัดเจน ห้ามติดสติ๊กเกอร์หรือวัสดุอื่นใดบนป้ายชื่อ			
1.3 จัดทรงผมให้เรียบร้อย กรณีผมยาว ให้ใส่เน็ทผมเฉพาะสีดำ น้ำตาล สีเทา สีน้ำเงินเท่านั้น			
1.4 ห้ามทำสีผมผิดธรรมชาติ ยกเว้น สีดำหรือน้ำตาลธรรมชาติ			
1.5 ห้ามติดก๊ิป/ที่คาดผม ที่มีสีฉูดฉาด			
1.6 พนักงานชาย ตัดผมทรงทรง จัดทรงให้เรียบร้อย ใบหน้าสะอาดเรียบร้อย			
1.7 ไม่ใส่แหวนหรือเครื่องประดับที่ข้อมือ			
1.8 ใส่หน้ากากสุภาพ			
1.9 ใส่ต่างหูสุภาพชนิดติดแนบกับใบหู			
1.10 พนักงานชาย/หญิง(ทั่วไป) สวมรองเท้าหุ้มส้น สีดำล้วน ห้ามใช้รองเท้าหัวเปิด			
1.11 พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล/พนักงานช่วยการพยาบาล ผู้หญิง สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาว สะอาด			
1.12 พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล/พนักงานช่วยการพยาบาล ผู้ชาย สวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำล้วน สะอาด			
1.13 ห้ามใส่รองเท้าแตะในสถานที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ			
1.14 กรณีหอบผู้ป่วยเฉพาะทาง ไม่ใส่รองเท้าแตะออกนอกพื้นที่			
1.15 ตัดเล็บมือสั้น ไม่ทาสีเล็บมือ			



ศูนย์ศรีพัฒน์
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Sripat Medical Center
 Faculty of Medicine, CMU.

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

แบบประเมินพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

ฝ่ายการพยาบาลศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤติกรรมบริการ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
2. มาตรฐานการต้อนรับและบริการ			
2.1 พนักงานเดินเข้าไปต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น กล่าวทักทายด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส			
2.2 ยืนตรง กำมือสุภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้			
2.3 สบตาผู้รับบริการ ยิ้มแย้มและก้มศีรษะ			
2.4 พูดกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ วันนี้ติดต่อเรื่องอะไรคะ” น้ำเสียงสุภาพ			
2.5 กรณีแนะนำข้อมูลในระยะใกล้ ใช้วิธีการพายมือ			
2.6 การรับของ ให้ยื่นมือทั้งสองข้างไปรับพร้อมกัน กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ			
2.7 ภายหลังจากการรับของจากผู้รับบริการมีการตรวจสอบหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบอีกครั้ง			
2.8 การส่งของให้แก่ผู้รับบริการ ให้ส่งมอบเอกสารด้วยมือทั้งสองข้าง พร้อมทวนชื่อและรายละเอียดให้ผู้รับบริการรับทราบทุกครั้ง			
2.9 การเข้าห้องผู้รับบริการ มีการเคาะประตู 3 ครั้งติดต่อกัน โดยกำมือ และคว่ำมือลง ความดังพอ ประมาณ			
2.10 เมื่อเดินกับผู้รับบริการ เดินเยื้องด้านซ้าย ระยะห่างจากผู้รับบริการ 2-3 ก้าว			
2.11 ไม่เดินตัดหน้าผู้รับบริการ/ไม่เดินเรียงหน้ากระดานขวางทางเดิน			
2.12 ไม่ตะโกนคุยกันในพื้นที่ให้บริการหรือทักทายกันโดยมีผู้รับบริการอยู่ระหว่างกลาง			
2.13 ห้ามใช้โทรศัพท์มือถือถือส่วนตัวในพื้นที่ให้บริการ เช่น เคาเตอร์พยาบาล ห้องพักรักษาตัว และในลิฟท์			
2.14 กรณีใช้ลิฟท์ ให้เจ้าหน้าที่เข้าก่อนผู้รับบริการและให้บริการกดลิฟท์เมื่อออกจากลิฟท์ ให้ผู้รับบริการออกจากลิฟท์ก่อน			



ศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Sripat Medical Center
Faculty of Medicine, CMU

เอกสารนโยบาย (Hospital Policy): HP-HRM-001-R-00

เรื่อง : แนวทางมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

วันที่เริ่มใช้ 27 กรกฎาคม 2560

สำเนาฉบับที่ -

แก้ไขครั้งที่ -

แบบประเมินพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

ฝ่ายการพยาบาลศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤติกรรมบริการ	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
3. มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ			
3.1 กล่าวประโยคต้อนรับครบถ้วน ตามมาตรฐาน			
3.2 ใช้สรรพนามในการเรียกผู้รับบริการอย่างถูกต้อง			
3.3 กล่าวประโยคอำลาผู้รับบริการทุกครั้งที่ทำให้บริการเสร็จเรียบร้อย			
3.4 กล่าว "กรุณารอสักครู่/รอประมาณ...คะ/ครับ" ทุกครั้งที่ให้ผู้รับบริการรอ			
3.5 มีการกล่าวคำต้อนรับทางโทรศัพท์ถูกต้อง ตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์			
3.6 มีการกล่าวแนะนำตัวถูกต้อง "สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ.....)" เมื่อผู้รับบริการติดต่อเรื่องงาน มีคำพูดต่อท้ายด้วยตำแหน่ง หน้าที่และภารกิจ			
3.7 มีการกล่าวคำขออภัย เมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอ			
3.8 มีการกล่าวคำขออนุญาต กรณีที่ต้องการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ			
3.9 มีการกล่าวคำเรียนเชิญ กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง			
3.10 มีการกล่าวคำขอบคุณ เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม/ผู้รับบริการมีคำชม			
3.11 มีการกล่าวคำขออภัย เมื่อเกิดความผิดพลาด			
รวมคะแนน			

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากหัวหน้างาน

.....

.....

ชื่อพนักงาน	ผู้ประเมิน
แผนก	วันที่ประเมิน

คะแนนเต็ม	
คะแนนที่ได้	