

มาตรฐานการปฏิบัติงานของ สนพ.ยบ.ทหาร

มาตรฐานพฤติกรรมบริการที่สู่ความเป็นเลิศ (Supreme Service)

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานแพทย์ทหาร

๒. ขอบเขต

เนื้อหาครอบคลุมเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานแพทย์ทหาร

๓. หน้าที่รับผิดชอบ

๓.๑ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการประเมินพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๓.๑.๑ กำหนดมาตรฐาน จัดทำคู่มือ กำกับดูแล ออกแบบเครื่องมือการประเมินผล และ ทบทวนมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ประจำปี ปีละ ๑ ครั้ง

๓.๑.๒ ออกแบบ พัฒนาหลักสูตร จัดทำแผนการฝึกอบรม แผนรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ งบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการฝึกอบรม และจัดฝึกอบรมตามแผน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๓.๑.๓ เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร กระตุ้นส่งเสริม และเป็นผู้สอนด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ เพื่อรักษาคงไว้ซึ่งพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๓.๑.๔ กำหนดรูปแบบ ดำเนินการประเมิน ติดตามวัดผล และวิเคราะห์ผล ให้ข้อมูลย้อนกลับ พร้อมแนวทางการปรับปรุงเพื่อให้เกิดพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๓.๑.๕ ประชุมคณะทำงาน ติดตามประเมินผลโครงการ จัดทำรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ กำหนดวาระการประชุมเดือนละ ๑ ครั้ง

๓.๑.๖ ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานแพทย์ทหาร

๓.๒ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรของสำนักงานแพทย์ทหาร

๓.๒.๑ รับทราบและปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๓.๒.๒ ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการประเมินพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๔. มาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

๔.๑ มาตรฐานความรู้

มาตรฐานความรู้	การปฏิบัติ
๑. ข้อมูลองค์กร	๑. เจ้าหน้าที่ต้องทราบข้อมูลทั่วไปขององค์กร ผู้บริหาร สายการบังคับบัญชา หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร ๑. ต้องทราบ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม ขององค์กร ๒. ต้องทราบการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ๓. สามารถค้นหาเบอร์โทรศัพท์ติดต่อของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรได้
๒. ประเภทการติดต่อ	๑. สามารถให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้ถูกต้องตามความต้องการ ๒. แนะนำขั้นตอนการติดต่อเข้าใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง ๓. แนะนำที่ตั้งและเส้นทางการติดต่อองค์กรได้
๓. ประเภทการนัดหมาย (เฉพาะส่วนการ รักษาพยาบาล)	๑. ตรวจสอบการนัดหมายของผู้รับบริการที่มาติดต่อได้จากเอกสารโดยตรง หรือกรณีผู้รับบริการต้องการเลื่อนนัดตรวจสอบสามารถให้คำแนะนำ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกได้ ๒. แจ้งผู้รับบริการล่วงหน้ากรณีที่แพทย์งดตรวจหรือเลื่อนการนัดหมาย หากมีการร้องขอจากห้องตรวจหน่วยงานเดียวกัน
๔. ประเภทแผนก	๑. ต้องทราบสถานที่การให้บริการทั้งหมดขององค์กร ๒. ทราบวัน ตารางการตรวจของแพทย์ และให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้ ๓. มีความรู้และเข้าใจในบริการของแต่ละบริการ ๔. เข้าใจศัพท์เทคนิคทางการแพทย์เบื้องต้น และอธิบายให้ผู้รับบริการได้
๕. การเข้าถึงข้อมูล การตรวจของแพทย์	๑. ช่วยค้นหา/ตรวจสอบ ตารางการออกตรวจของแพทย์ได้ ๒. ทราบข้อมูลแพทย์ และให้ข้อมูลผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
๖. การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร/กิจกรรม	๑. ทราบรายละเอียดการประชุมวิชาการ/กิจกรรม ที่จัดในองค์กร

๔.๒ มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

มาตรฐานการต้อนรับ และบริการ	การปฏิบัติ
๑. การบริการกรณี ปฏิบัติงานหน้า เคาน์เตอร์หรือพื้นที่ บริการทั่วไป	๑. รับรู้การมาของผู้รับบริการให้เร็วที่สุด เช่น สบตายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ พร้อมกับสบตาผู้รับบริการยกมือไหว้ เมื่อต้อนรับและสิ้นสุดการให้บริการ ๒. การให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาด้วยท่าที่เป็นมิตรและ กระตือรือร้น ๓. ไม่อนุญาตให้ใช้หูฟัง เสียบหูฟังเพลงหรือโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน ๔. ไม่อนุญาตให้ใช้โทรศัพท์มือถือในเวลางาน
๒. ระยะความห่าง ระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ	๑. ระยะใกล้เคียง ประมาณ ๑ ช่วงแขน สำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการ ๒. ระยะสังคม ประมาณ ๒ เมตร สำหรับการทักทาย
๓. การนั่ง (บุรุษ)	๑. เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ ๒. นั่งทั้งสองส้นชิดกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดี ย่อตัวนั่ง ลำตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้หรือ $\frac{3}{4}$ ไม่พิงพนักหลัง มือทั้งสองประสานกันวางไว้บนหน้าตัก (กรณีมีโต๊ะอยู่หน้าผู้นั่ง ให้ประสานมือไว้บนโต๊ะ)
๔. การนั่ง (สุภาพสตรี)	๑. เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ ๒. นั่งทั้งสองส้นชิดกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดี ๓. นั่งลงไปตรง ๆ ไม่ต้องใช้มือลูบกระโปรงก่อนนั่ง นั่งประมาณครึ่ง หรือ $\frac{3}{4}$ ของเก้าอี้ ลำตัวตรง ไม่พิงพนัก หันตัวไปทางด้านที่ผู้รับบริการนั่ง มือทั้งสอง วางบนตักในท่าคว่ำมือทับกันเป็นธรรมชาติ ไม่เกร็งมือ ในขณะที่สนทนาใช้มือ ประกอบท่าทางตามความเหมาะสม ๔. เข่าและเท้าชิด หากต้องการพักขากรณีที่รู้สึกเมื่อยล้า ให้ไขว้เท้ากัน
๕. การยืนต้อนรับ (สุภาพบุรุษ)	๑. ยืนตรง (หุตรงไหล่) ๒. กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่ก่าหลวมๆ นั้น (อาจกลับ ข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข็มขัดกางเกง ๓. ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน ๑ คืบ

/๖.การยืนต้อนรับ (สุภาพสตรี)...

มาตรฐานการต้อนรับ และบริการ	การปฏิบัติ
๖. การยืนต้อนรับ (สุภาพสตรี)	๑. ยืนตรง (หูตรงไหล่) ๒. มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง ๓. ยืน Point เท้า ๑๐ นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้าและซีกเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้าโดยให้ปลายเท้าซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ ๑๐ นาฬิกา (กรณียืน Point เท้า ๑๔ นาฬิกา ทำให้ตรงข้ามกัน) ๔. ถ่ายน้ำหนักรทรวงตัวไปไว้ที่เท้าหลัง ๕. ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้า ให้ยืนส้นเท้าชิดปลายเท้า แยกเล็กน้อย
๗. การยืนไหว้	๑. เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ ๒. ประนมมือ นิ้วชี้หรือนิ้วก้อยเรียงชิดติดกัน ส่วนนิ้วหัวแม่มือกางออกเล็กน้อย วางมือประนมไว้ระดับร่องอก พอกัมศิริษะได้ไม่ถึงหลังเกินไป (สังเกตว่าหัวแม่มือที่กางออกนั้น จะวางกับร่องอกพอดีปลายนิ้วที่เหลือทั้งสี่จะชี้ออกไปเองตามธรรมชาติ) ๓. กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าพองาม (โค้งประมาณ ๑๕ องศา) ปลายนิ้วกลางจรดปลายจมูก ๔. เงยหน้าขึ้นพร้อมลดมือลง กลับมายืนในท่าต้อนรับตลอดเวลาที่สนทนา ๕. กรณีไหว้เพื่อแสดงความขอบคุณ กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าประมาณ ๓๐ องศา ๕. กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอโทษ เมื่อเกิดการผิดพลาด กล่าวคำว่า “ขออภัยค่ะ/ครับ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าประมาณ ๔๕ องศา
๘. การสบตา	๑. ผู้ให้บริการต้องสบตาผู้รับบริการ ขณะที่สนทนากันประมาณ ๓-๕ วินาทีต่อครั้ง เว้นช่วงเป็นระยะ ๆ (เพื่อแสดงความสนใจ) ๒. การสบตาต้องแสดงออกด้วยกิริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อม เรียบร้อยและให้เกียรติผู้รับบริการ
๙. การทักทาย	๑. สบตาผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส กัมศิริษะ ๒. กล่าวคำว่า “ สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ
๑๐. การบอกทางด้วย การพามือ	๑. เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ ๒. ยกมือขวาขึ้น โหม่งอแขน ยกแขนระดับไหล่ นิ้วมือเรียงชิดติดกัน (ไม่ต้องเกร็ง) หน้ามองไปที่ฝ่ามือที่ยกขึ้นนั้น (หากยกแขนซ้ายให้หาตรงข้ามกัน)

มาตรฐานการต้อนรับ และบริการ	การปฏิบัติ
๑๑. มารยาทการเดิน และใช้พื้นที่ให้บริการ	๑. เดินชิดซ้ายเสมอ ๒. ทักทายผู้รับบริการตาม “วิธีทักทายผู้รับบริการ” ๓. ห้ามเดินตัดหน้าผู้รับบริการ ๔. ห้ามเดินเรียงหน้ากระดานขวางทางเดิน ๕. ห้ามทักทายกัน โดยมีผู้รับบริการอยู่ตรงกลางระหว่างเจ้าหน้าที่ ๖. ห้ามตะโกนคุยกันในพื้นที่ให้บริการ ๗. ห้ามเดินคุยโทรศัพท์มือถือส่วนตัว ในพื้นที่ให้บริการ ๘. ห้ามคุยงานใช้เสียงดังเกินไป เป็นการรบกวนผู้รับบริการในพื้นที่ให้บริการ ๙. ห้ามเดินรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในพื้นที่บริการ
๑๒. การเดินกับผู้รับบริการ	๑. ให้เดินด้านซ้ายมือของผู้รับบริการ เยื้องมาด้านหลังห่างจากผู้รับบริการ ๒-๓ ก้าว ๒. สันทนา และสบตาเป็นระยะ ๆ ๓. กรณีถือบัตร หรือ OPD card ให้แนบเอกสารไว้ที่อกด้านซ้าย
๑๓. การใช้บันไดกับผู้รับบริการ	๑. ให้เดินเช่นเดียวกับแนวทางการเดินกับผู้รับบริการ ๒. การขึ้นให้ผู้รับบริการขึ้นไปก่อน ๓. การลงให้เจ้าหน้าที่ลงไปก่อน ๔. คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการ เพื่อความปลอดภัย
๑๔. การใช้ลิฟต์กับผู้รับบริการ	๑. ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในลิฟต์ก่อนผู้รับบริการ ๒. ให้เจ้าหน้าที่กดลิฟต์กับผู้รับบริการ ต้องถามว่า “ขึ้น/ลง ชั้นไหนคะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ เมื่อผู้รับบริการแจ้งชั้น ให้กล่าวว่า “ยินดีค่ะ/ครับ” ๓. การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเข้าลิฟต์ด้วยรถเข็น เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าก่อน ๔. ให้เจ้าหน้าที่ออกจากลิฟต์หลังผู้รับบริการ ๕. ห้ามพูดคุยเสียงดังขณะอยู่ในลิฟต์
๑๕. การเคาะประตูเพื่อเป็นการขออนุญาตก่อนเข้าห้อง	๑. กำมือและคว่ำมือลง เคาะที่ประตู ๓ ครั้ง ติดต่อกัน ความดังพอประมาณ ไม่เป็นการรบกวนผู้รับบริการ
๑๖. การเข้าห้อง	๑. เดินหันหน้าเข้า และเปิดประตูให้ผู้รับบริการเข้าห้องก่อน ๒. ขณะปิดประตูให้หันหน้าไปทางผู้รับบริการ

มาตรฐานการต้อนรับ และบริการ	การปฏิบัติ
๑๗. การออกจากห้อง	๑. เปิดประตูให้ผู้รับบริการออกจากห้องก่อน
๑๘. การนำเสนอข้อมูล	๑. กรณีที่แนะนำระยะใกล้ที่ไม่ต้องถือเอกสาร ให้ใช้วิธีขมวดมือนิ้วชี้
๑๙. การส่งเอกสาร	๑. ก่อนส่งมอบให้ปฏิบัติตามแนวทางการชี้แจงเอกสาร ๒. หันเอกสารให้ปรากฏด้านที่ผู้รับบริการพร้อมที่จะอ่านได้ทันที และส่งมอบ
๒๐. กรณีชี้แจงเอกสาร	๑. กรณีที่ผู้รับบริการนั่ง เจ้าหน้าที่ยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ ๒. กรณีที่ผู้รับบริการยืน เจ้าหน้าที่ต้องยืน ด้านซ้ายของผู้รับบริการ ๓. โนม์ตัวลงหาผู้รับบริการ จับเอกสารด้วยมือซ้าย หายมือขวาโดยใช้ นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา ๔. ขออนุญาตชี้แจงเอกสาร.....ค่ะ/ครับ
๒๑. การรับของ	๑. ยื่นมือทั้งสองไปรับพร้อมกับก้มศีรษะ ๒. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียง เรากับผู้รับบริการเท่านั้น ๓. เมื่อรับของแล้วตรวจสอบดู หรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบอีกครั้ง
๒๒. การส่งของ	๑. ก่อนส่งของให้ฝ่ายมือตรวจสอบ หรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบ ๒. ยื่นมือสองข้างส่งของพร้อมกัน ๓. ก้มศีรษะ กล่าวคำว่า “กรุณา(หรือประโยคตามลักษณะงาน) ค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ เช่น กรุณารับใบนัดพบแพทย์ค่ะ/ครับ
๒๓. การส่งปากกา ดินสอ	๑. ส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ ส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ ๒. ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่ง เพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้ ผู้รับปากกาจับตรงกลางได้โดยที่มือไม่สัมผัสกัน ๓. กรณีส่งปากกาให้บุคคลทั่วไป หรือผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่า ให้กดปากกาให้ พร้อมใช้ และส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ
๒๔. กรณีผู้รับบริการ คุยโทรศัพท์ ขณะใช้ บริการ	๑. ขออนุญาตนะค่ะ/นะครับ ขอเรียกคิวต่อไปก่อนนะค่ะ/นะครับ (ห้องตรวจ, ห้องยา, การเงิน)
๒๕. การเชิญญาติผู้ป่วย ออกจากห้อง	๑. ขออนุญาตนะค่ะ/นะครับ แล้วปิดม่าน/ประตู (ห้องฉุกเฉิน)
๒๖. กรณีผู้รับบริการ จะถ่ายรูปขณะทำการ รักษาพยาบาล	๑. ขออนุญาต นะค่ะ/นะครับ ไม่สะดวกที่จะให้ถ่ายภาพนะค่ะ/นะครับ

๔.๓ มาตรฐานการสื่อสารและการฟัง

มาตรฐานการสื่อสารและการฟัง	การปฏิบัติ
๑. การสื่อสาร	<p>๑. ใช้ถ้อยคำที่ สุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ ไม่นินทา กับผู้รับบริการทุกคน ทุกครั้งต้องมีทางเสียง (ครับ...ค่ะ)</p> <p>๒. ทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการจะต้องแสดงกิริยาวาจาที่แสดงถึงความเข้าใจ เอาใจช่วย ห่วงใย เอื้ออาทร เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่องนับถือ มีน้ำใจ ไม่เป็นภาระ ไม่ดูคดาบ และอำนวยความสะดวก</p>
๒. การฟัง	<p>๑. แสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจ จับประเด็นเนื้อหา ความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการบริการจากผู้รับบริการให้มากที่สุด</p> <p>๒. พยักหน้า สบตา ออกเสียงตอบรับ ถามคำถามต่อเนื่อง</p> <p>๓. มีท่าทางประกอบ เช่น ยิ้มทุกครั้งที่สบตาผู้รับบริการ</p>

๔.๔ มาตรฐานการสนทนา

มาตรฐานการสนทนา	การปฏิบัติ
๑. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ	<p>๑. กรณีที่ทราบชื่อ ให้ใช้ "คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)" ไม่อนุญาตให้ใช้สรรพนามแบบนับญาติกับผู้รับบริการ (เรียกชื่อ และให้ผู้รับบริการบอกนามสกุล)</p> <p>๒. กรณีไม่ทราบชื่อ ให้ใช้ "คุณค่ะ/ครับ"</p> <p>๓. กรณีพระภิกษุ ให้ใช้ ท่านคะ/พระคุณเจ้า</p> <p>๔. กรณีผู้รับบริการมีคำนำหน้าชื่อทางราชการให้เรียกให้ถูกต้อง เช่น ยศของทหาร ตำรวจ ราชทินนาม ตำแหน่งทางวิชาการ</p> <p>๕. กรณีเป็น VIP ขึ้นไป ให้ใช้ท่าน (ชื่อผู้รับบริการ)</p> <p>๖. กรณีที่เป็นเด็กและทราบชื่อ ให้เรียก ผู้ปกครองตามด้วยชื่อเด็ก เช่น ผู้ปกครองของ ด.ญ.....</p> <p>๗. กรณีเรียกผู้รับบริการในสถานะบุคคลที่ ๓ ให้ใช้ คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)</p>
๒. สรรพนามเรียกแทนตัวเอง	<p>๑. กรณีทั่ว ๆ ไป ให้ใช้คำว่า ดิฉัน/ผม</p> <p>๒. กรณีพูดกับพระภิกษุสงฆ์ ให้ใช้คำว่า โยม (คำว่า โยม เป็นได้ทั้งคำแทนตัวภรรยาและผู้พูด รวมถึงคำที่พระใช้เรียกภรรยาด้วย)</p>

มาตรฐานการสนทนา	การปฏิบัติ
๓. สรรพนามเรียกเจ้าหน้าที่	๑. กรณีเรียกผู้บริหาร ให้เรียกด้วย "ตำแหน่ง" เช่น ท่านผู้อำนวยการ, ท่านรอง, ผู้ช่วย, ผู้จัดการ, หัวหน้า พร้อมลงท้ายด้วย ค่ะ/ครับ
	๒. กรณีเรียกแพทย์ ใช้คำว่า "อาจารย์" ลงท้ายด้วย ค่ะ/ครับ ๓. กรณีเรียกลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ให้เรียก ชื่อจริง
๔. การแนะนำตัว	๑. สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ.....) (ถ้าติดต่อเรื่องงานให้ต่อท้ายด้วยตำแหน่ง หน้าที่ และภารกิจ)
๕. กรณีที่ให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามที่เราร้องขอ	๑. ขอความกรุณา/กรุณา (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น กรุณาติดต่อที่แผนกเวชระเบียนค่ะ/ครับ
๖. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ	๑. สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อเจ้าหน้าที่) ให้ดิฉัน/ผม อำนวยความสะดวกเรื่องใดค่ะ/ครับ ๒. กรณีพระภิกษุ ใช้นมัสการพระคุณเจ้า
๗. กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	๑. ขออนุญาต (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขออนุญาตช่วยกรอกข้อมูลนะค่ะ/ครับ
๘. การให้ผู้รับบริการรอ	๑. กรณีที่ไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาไม่นาน ใช้ กรณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ๒. กรณีที่ไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น รอตรวจ กรุณารอประมาณ (.....) คิว ค่ะ/ครับ ๓. กรณีที่รู้กำหนดเวลากรณารอประมาณ (.....) นาที ค่ะ/ครับ เช่น กรุณารอประมาณ ๔๕ นาที ค่ะ/ครับ
๙. กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง	๑. เรียนเชิญ/เชิญที่..... ค่ะ/ครับ เช่น เรียนเชิญ/เชิญที่ ห้องตรวจหมายเลข ๑ ค่ะ
๑๐. เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม หรือผู้รับบริการชม	กล่าวตอบว่า ขอบคุณค่ะ/ครับ
๑๑. ประโยคเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใด ๆ	ขอบคุณค่ะ/ครับ/ขอบคุณค่ะที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
๑๒. เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ	กล่าวตอบว่า ยินดีค่ะ/ครับ หรือ ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ
๑๓. เมื่อเกิดความผิดพลาด	กล่าวว่า ขออภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะ(ดำเนินการ) ทันทันทีค่ะ/ครับ

๔.๕ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

มาตรฐานการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
๑. มารยาทการรับโทรศัพท์	๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ไม่ควรดิ่งเกิน ๓ ครั้ง ๒. เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาให้พร้อม กรณีตอบข้อซักถาม หรือบันทึกข้อความที่ผู้โทรเข้า ฝากประสานงาน ๓. เมื่อผู้รับสายไม่อยู่ หรือไม่สามารถโอนสายได้ ต้องแจ้งให้ผู้โทรเข้ารับทราบ และยินดีรับฝากข้อความ
๒. น้ำเสียงการรับโทรศัพท์	๑. การรับโทรศัพท์ควรปรับเสียงให้นุ่มนวล น้ำเสียงบอกถึงความกระตือรือร้น ชัดเจน สุภาพ ไม่พูดเร็วเกินไป ๒. ขณะพูดโทรศัพท์ไม่ควรขบเคี้ยว หรืออมขนม อาหาร ไว้ในปาก
๓. การรับสาย	๑. กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” เช่น “สวัสดีค่ะ ชื่อหน่วยงานที่เป็นทางการ..... ดิฉัน/ผมตำแหน่ง.....ค่ะ/ครับ” ๒. หน่วยรับโทรศัพท์/ประชาสัมพันธ์ พนักงานต้อนรับต้องปฏิบัติในเรื่องการสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานดังนี้ การกล่าวต้อนรับ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” เช่น “สวัสดีค่ะชื่อหน่วยงานที่เป็นทางการ ดิฉัน/ผม ตำแหน่ง.....ค่ะ/ครับ ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ๓. การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ครับ”
๔. การโอนสาย	กรณีมีการโอนสายหรือเชิญผู้อื่นมารับสาย ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปที่ หรือเชิญคุณมารับสายค่ะ/ครับ งดใช้คำว่า ไม่มี ไม่ทราบ
๕. การพักสาย	๑. กรุณารอสักครู่ ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้องพักสาย.....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย ๒. กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย และให้แจ้งทุก ๑๐ วินาที (ขอโทษนะค่ะ/ครับที่ทำให้รอ)

/กฎในการรับโทรศัพท์ที่น่าประทับใจ...

กฎในการรับโทรศัพท์ที่น่าประทับใจ

- ๑) รับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปจะทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
- ๒) รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมนยิ้ม แม้อีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าเรากก็ตาม
- ๓) ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมนว่าเมื่อทราบชื่อเขาแล้วควรเรียกชื่อเขาเวลาสนทนาด้วยกันโดยใช้สรรพนามตามมาตรฐาน
- ๔) พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้หรือไม่ครบถ้วน ที่สำคัญไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา
- ๕) ถ้าปกติเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์ ให้โทรศัพท์ห่างจากปากประมาณ ๒ นิ้วมือกัน
- ๖) เมื่อต้องการให้ผู้รับโทรเข้ามารอสาย ควรขออนุญาตก่อนเสมอ และเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย
- ๗) เมื่อโอนสายแล้วไม่มีผู้รับสาย ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้ที่โทรมารอสายนาน
- ๘) หากผู้ที่โทรมาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลยโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย
- ๙) ก่อนวางสาย ต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้วควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ค่ะ/ครับ
- ๑๐) ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงว่าเราไม่ได้อยากรีบวางสาย

๔.๖ มาตรฐานการแต่งกาย และบุคลิกภาพ

มาตรฐานการแต่งกาย และบุคลิกภาพ	การปฏิบัติ
๑. การแต่งกาย สุภาพสตรี	๑. พยาบาล, เจ้าหน้าที่ ให้ใส่ชุดเครื่องแบบเฉพาะตำแหน่งงานที่องค์กรกำหนด ๒. ความยาวของกระโปรงคลุมเข่าหรือเข่าบนไม่เกิน ๑.๕ นิ้ว ๓. ความยาวของกางเกงผ้าอยู่ที่เข่าตม ๔. กรณีสใส่เสื้อยืด ต้องใส่เข้าข้างในกางเกง ตามที่องค์กรกำหนด
๒. การแต่งกาย สุภาพบุรุษ	๑. พยาบาล, เจ้าหน้าที่ ให้ใส่ชุดเครื่องแบบเฉพาะตำแหน่งงานที่องค์กรกำหนด ๒. กรณีสใส่เสื้อยืด ต้องใส่เข้าข้างในกางเกง ตามที่องค์กรกำหนด
๓. ทรงผมสุภาพสตรี	๑. ผมยาวเกินต้นคอต้องรวบผม ให้ใช้ตาข่ายคลุมสีดาหรือน้ำตาล ๒. อนุญาตให้ใช้กิ๊บดำล้วน
๔. ทรงผมสุภาพบุรุษ	๑. ความยาวต้องไม่เกินกกหูบน

มาตรฐานการแต่งกาย และบุคลิกภาพ	การปฏิบัติ
	๒. ไม่อนุญาตให้ไว้หนวดและเครา
๕. เครื่องประดับ	๑. ให้ปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงาน ๒. นาฬิกาต้องเป็นสายโลหะหรือสายหนังสีดำ สีเงิน สีทอง หรือสีน้ำตาลเท่านั้น ๓. อนุญาตให้ใส่แหวนได้ไม่เกิน ๑วง ๔. สุภาพบุรุษไม่อนุญาตให้ใส่ต่างหู
๖. รองเท้า และถุงน่อง สุภาพสตรี	๑. รองเท้าคัทชูสีดำ ต้องมีส้นรองเท้าอย่างน้อย ๑ นิ้ว ในกรณีตั้งครกให้ใส่รองเท้าคัทชูไม่มีส้นรองเท้าได้ ๒. กรณีที่ใส่ถุงน่องต้องเป็นสีเดียวกับสีผิวเท่านั้น ๓. ไม่อนุญาตให้ใส่รองเท้าที่เปิดเห็นนิ้วเท้า ๔. ไม่อนุญาตให้ใส่รองเท้าแตะในสถานที่ทำงาน และพื้นที่ให้บริการ
๗. รองเท้า และถุงเท้า สุภาพบุรุษ	๑. รองเท้าคัทชู หนังสีดำเท่านั้น ๒. ถุงเท้าให้เป็นสีเดียวกับกางเกงหรือสีดำ ไม่มีลวดลาย
๘. เล็บและมือ	๑. เล็บต้องตัดสั้น ๒. กรณีที่ทาสีเล็บ ให้ทาสีสุภาพ เช่น สีชมพูหรือสีเนื้อ ห้ามพ่นท์เล็บ

๕. การประเมิน

๕.๑ วิธีการประเมินและเกณฑ์การประเมิน

๕.๑.๑ หัวหน้าหน่วยตรวจโรค ดำเนินการประเมินพฤติกรรมกรรมการให้บริการโดยใช้ตารางบันทึกนิเทศ ESB (สำหรับหัวหน้าหน่วย) และส่งตารางบันทึกฯ มายังคณะทำงานเดือนละ ๑ ครั้ง

๕.๑.๒ คณะทำงานดำเนินการประเมิน อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และสรุปผล พร้อมเสนอแนวทางการแก้ปัญหาโดยใช้ แบบประเมิน ESB (สำหรับหน่วยงาน)

- ผู้ถูกประเมินมีพฤติกรรมกรรมการบริการเป็นไปตามมาตรฐาน เท่ากับ ผ่าน
- ผู้ถูกประเมินมีพฤติกรรมกรรมการบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เท่ากับ ไม่ผ่าน

๕.๑.๓ การประเมินจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบและการต่อสัญญาจ้าง

/๕.๒ หัวข้อในการประเมิน...

๕.๒ หัวข้อในการประเมิน

มาตรฐานบริการ

การบริการ
<p>๑. การต้อนรับและการบริการ</p> <p>๑) รับรู้การมาของผู้รับบริการให้เร็วที่สุด เช่น สบตายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวคำว่า “ สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ พร้อมกับสบตาผู้รับบริการยกมือไหว้เมื่อต้อนรับและสิ้นสุดการให้บริการ</p> <p>๒) การให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาด้วยท่าที่เป็นมิตรและกระตือรือร้น</p>
<p>๒. สรรพนาม</p> <p>๒.๑ สรรพนามเรียกผู้รับบริการ</p> <p>๑) กรณีที่ทราบชื่อ ให้ใช้ "คุณ(ชื่อผู้รับบริการ)" ไม่อนุญาตให้ใช้สรรพนามแบบนับญาติกับผู้รับบริการ (เรียกชื่อ และให้ผู้รับบริการบอกนามสกุล)</p> <p>๒) กรณีที่ไม่ทราบชื่อ ให้ใช้ "คุณค่ะ/ครับ"</p> <p>๓) กรณีพระภิกษุ ใช้ ท่านคะ/พระคุณเจ้า</p> <p>๔) กรณีผู้รับบริการมีค่านำหน้าชื่อทางราชการให้เรียกให้ถูกต้อง เช่น ยศของทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ</p> <p>๒.๒. สรรพนามเรียกแทนตัวเอง</p> <p>๑) กรณีทั่ว ๆ ไป ให้ใช้คำว่า ดิฉัน/ผม</p> <p>๒) กรณีพูดกับพระภิกษุสงฆ์ ให้ใช้คำว่า โยม</p> <p>๒.๓. การใช้สรรพนามเรียกพนักงานด้วยกันในพื้นที่บริการ</p> <p>๑) กรณีเรียกผู้บริหาร ให้เรียกด้วย "ตำแหน่ง" เช่น ท่านผู้อำนวยการ, ท่านรอง, ผู้ช่วย, หัวหน้า พร้อมลงท้ายด้วย ค่ะ/ครับ</p> <p>๒) กรณีเรียกแพทย์ ให้ใช้คำว่า "อาจารย์" พร้อมลงท้ายด้วย ค่ะ/ครับ</p> <p>๓) กรณีเรียกลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงาน ให้เรียก ชื่อจริง</p>
<p>๓. กรณีที่ต้องเชิญผู้รับบริการจากอีกจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง</p> <p>๑) ให้ใช้คำว่า "เรียนเชิญ"</p>

/๔. การต้อนรับทางโทรศัพท์...

การบริการ
<p>๔. การต้อนรับทางโทรศัพท์</p> <p>๔.๑ การรับสาย</p> <ul style="list-style-type: none">๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ต้องดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง๒) กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” เช่น “สวัสดีค่ะ (ชื่อหน่วยงานที่เป็นทางการ) ดิฉัน/ผม ตำแหน่ง.....ค่ะ/ครับ”๓) กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย และให้แจ้งทุก ๑๐ วินาที (ขอโทษนะค่ะ/ครับที่ทำให้อร) <p>๔.๒ การโอนสาย</p> <ul style="list-style-type: none">๑) ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ... ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปที่ หรือเชิญคุณมารับสายค่ะ/ครับ”
<p>๕. มาตรฐานการใช้พื้นที่ร่วมกับผู้รับบริการ</p> <p>๕.๑ การใช้ลิฟต์</p> <ul style="list-style-type: none">๑) ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในลิฟต์ก่อนผู้รับบริการ๒) กรณีเจ้าหน้าที่โดยสารลิฟต์ร่วมกับผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่ดูแลพร้อมกับถามว่า “ขึ้น/ลง ชั้นไหนค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ๓) การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเข้าลิฟต์ด้วยรถเข็น เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าก่อน๔) ให้เจ้าหน้าที่ออกจากลิฟต์หลังผู้รับบริการ๕) ห้ามพูดคุยเสียงดัง และรับประทานอาหารเครื่องดื่ม ขณะอยู่ในลิฟต์กับผู้รับบริการ <p>๕.๒ การใช้บันไดเลื่อน</p> <ul style="list-style-type: none">๑) กรณีขึ้นให้ผู้รับบริการขึ้นไปก่อน ยืนเยื้องไปด้านซ้าย๒) กรณีลงให้เจ้าหน้าที่ลงไปก่อน ยืนเยื้องไปด้านซ้าย๓) คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการ เพื่อความปลอดภัย
<p>๖. กรณีชี้แจงเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none">๑) กรณีที่ผู้รับบริการนั่ง เจ้าหน้าที่ยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ๒) กรณีที่ผู้รับบริการยืน เจ้าหน้าที่ต้องยืน ด้านซ้ายของผู้รับบริการ๓) โน้มตัวลงหาผู้รับบริการ จับเอกสารด้วยมือซ้าย หายมือขวาโดยใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา <p>ขออนุญาตชี้แจงเอกสาร.....ค่ะ/ครับ</p>
<p>๗. การแต่งกาย</p> <ul style="list-style-type: none">๑) ใส่ชุดตามที่ตามตำแหน่งที่องค์กรกำหนดและต้องติดบัตรประจำที่อกซ้ายตลอดเวลา๒) ความยาวของกระโปรงคลุมเข่า หรือเสมอเข่าบน๓) กรณีใส่เสื้อคลุมต้องใช้ขององค์กรตามแบบที่กำหนดเท่านั้น๔) กรณีมีความจำเป็นต้องมาเปลี่ยนเครื่องแบบที่องค์กร ต้องแต่งกายด้วยชุดสุภาพ ห้ามใส่กางเกง

การบริการ
ยื่นบัตรหรือกางเกงขาสั้น ความยาวกางเกงต้องอยู่เลยตาตุ่ม
๘. ทรงผม ๘.๑ ทรงผมสุภาพสตรี ๑) ผมยาวเกินต้นคอต้องรวบผม ให้ใช้ตาข่ายคลุมสีดำหรือน้ำตาล ๒) อนุญาตให้ใช้กิ๊บดำล้วน ไม่อนุญาตให้ติดกิ๊บที่มีสีทั้งหมด
๘.๒ ทรงผมสุภาพบุรุษ ๑) ความยาวต้องไม่เกินกกหูบน ๒) ไม่อนุญาตให้ไว้หนวดและเครา
๙. เครื่องประดับ ๑) นาฬิกาต้องเป็นสายโลหะสีเงิน สีทอง หรือสายหนังสีดำ สีนํ้าตาล ๒) อนุญาตให้ใส่แหวนได้ไม่เกิน ๑ วง ต่อคน ๓) สุภาพสตรีอนุญาตให้ใส่ต่างหูได้แต่ต้องชนิดติดแนบกับใบหู เป็นโลหะสีเงิน สีทอง หรือเพชร เท่านั้น ห้ามใส่ต่างหูห่วงหรือห้อยตุ้ดั่ง ๔) สุภาพบุรุษไม่อนุญาตให้ใส่ต่างหู
๑๐. รองเท้า ๑๐.๑ รองเท้า และถุงเท้าสุภาพบุรุษ ๑) รองเท้าคัทชู หนังสีดำนั่น ๒) ถุงเท้าให้เป็นสีเดียวกับกางเกง ไม่มีลวดลาย ๑๐.๒ รองเท้า และถุงน่องสุภาพสตรี ๑) สวมรองเท้าคัทชูสีดำ ต้องมีส้นรองเท้าอย่างน้อย ๑ นิ้ว ๒) ห้ามใส่รองเท้าที่เปิดเห็นนิ้วเท้า ๓) ห้ามใส่รองเท้าแตะพองน้ำ ในสถานที่ทำงาน และพื้นที่ให้บริการ ๔) กรณีที่ใส่ถุงน่องต้องเป็นสีเดียวกับสีผิวเท่านั้น ๕) ในกรณีตั้งครรถให้ใส่รองเท้าคัทชูไม่มีส้นรองเท้าได้
๑๑. เล็บและมือ ๑) เล็บต้องตัดสั้น ๒) กรณีที่ทาสีเล็บ ให้ทาสีสุภาพ เช่น สีชมพูหรือสีเนื้อ ห้ามพ่นท์เล็บ