





ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง

มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| จัดเตรียมเอกสารโดย | ตรวจสอบเอกสารโดย | อนุมัติใช้เอกสารโดย |
|--|---|---|
|  (นางปาลิตา พูลเพิ่ม) พยาบาลชำนาญการ/...../..... | Panida Uthairat (นางสาวพนิดา อุตวิวัฒน์) รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ 24 / ๑๑ / ๖7 |  (นางปาริชาติ ดอนบรรจง) หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล 25 / 11 / ๖7 |

| เลขที่เอกสาร | แก้ไขครั้งที่ : 00 | สำเนาฉบับที่ | วันที่เริ่มใช้ |
|-----------------|--------------------|--------------|----------------|
| SDVH-SP-NSO-001 | | | ๒๙ ๓๓๑๖ ๒๕๖๗ |



โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| | | |
|---|---|----------------------------------|
| ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 1 จาก 28 |
| | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในการบริการของบุคลากรกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ขอบข่าย

เนื้อหาครอบคลุมเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในพื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. หน้าที่และผู้รับผิดชอบ

| ผู้รับผิดชอบ | หน้าที่ |
|---|--|
| 1. รองหัวหน้ากลุ่มฝ่ายกิจการพิเศษ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม | <ul style="list-style-type: none">• จัดให้มีมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศและทบทวนมาตรฐานประจำปีอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง• จัดทำแผนงานประจำปี เช่น โครงการฝึกอบรม กิจกรรมการรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ งบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น ต่อที่ประชุมฝ่ายบริหารเพื่อขออนุมัติ• ดำเนินการตามแผนงานประจำปีที่ได้รับอนุมัติ รวมถึงสนับสนุนด้านการเป็นผู้สอน เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ กระตุ้น ส่งเสริมการบริการที่เป็นเลิศให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่าง ๆ• ประชุมคณะกรรมการโดยกำหนดเป็นวาระประจำอย่างน้อยไตรมาส ละ 1 ครั้ง ติดตามประเมินประสิทธิผลโครงการอย่างเป็นระบบ จัดทำรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อที่ประชุมฝ่ายบริหารรับทราบและขอความเห็น |



โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบปฏิบัติ
เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

เอกสารเลขที่
SDVH-SP-NSO-001

หน้า 2 จาก 28

แก้ไขครั้งที่ : 00

วันที่เริ่มใช้
28 ตุลาคม 2567


ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม

หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล

ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์
รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
ฝ่ายวิชาการ


ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

| ผู้รับผิดชอบ | หน้าที่ |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">ดำเนินการปรับปรุง พัฒนา การบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ตลอดจนประชุมและร่วมมือกับเครือข่ายในด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ |
| 2. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าแผนกต่าง ๆ | <ul style="list-style-type: none">รักษา คงไว้ซึ่งพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ในการประพฤติกปฏิบัติ และดูแลกำกับให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีประสิทธิภาพฝึกอบรม หนุนรงค์ส่งเสริมหรือประชาสัมพันธ์ มาตรฐาน พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศภายในโรงพยาบาลสุทธาเวช โดย ดำเนินการเองหรือมอบหมายผู้มีความสามารถดำเนินการแทน ได้แต่ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน โดยให้ ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการทบทวนมาตรฐานและประเมินเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้งจัดทำรายงานความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ต่อผู้บริหารและดำเนินการแก้ไขให้ความร่วมมือกับกลุ่มงานการพยาบาลในการประเมิน |
| 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและ บุคลากรด่านหน้า | <ul style="list-style-type: none">รับทราบและปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็น เลิศให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนดไว้ให้ความร่วมมือที่ดีกับคณะทำงานพัฒนาคุณภาพบริการด่าน หน้า |

| | | | |
|---|--|---|----------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ | เอกสารเลขที่ | หน้า 3 จาก 28 |
| | เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | SDVH-SP-NSO-001 | วันที่เริ่มใช้ |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| | ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินิตา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |

มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

1. มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
 - พูดข้อความที่ผู้รับบริการอยากฟัง สุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ ไม่นินทา
 - แสดงอารมณ์ที่ผู้รับบริการอย่างเห็น
 - ข้อความและอารมณ์ต้องสัมพันธ์กัน
 - สร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้อื่นอยากสื่อสารกับเรา
 - ทักทาย ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ”
2. มาตรการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.1 แสดงอาการถึงการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการบริการจากผู้รับบริการมากที่สุด ดังนี้
 - พยักหน้า
 - สบตา
 - ออกเสียงตอบรับ
 - ถามคำถามต่อเนื่อง
 - มีท่าทางประกอบ
 - 2.2 แปลความหมายของผู้รับบริการให้ชัดเจนเพราะผู้รับบริการอาจไม่บอกความต้องการของเขาให้เราโดยตรง แต่จะถามหรือเล่าเรื่องทางอ้อมแทน จับประเด็นให้ได้ถึงเนื้อหา ความรู้สึกและความตั้งใจ
 - การฟังเพื่อรับรู้เนื้อหา จับประเด็นให้ได้
 - การฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึก ว่าอะไรคือความรู้สึกเบื้องหลังคำพูดนั้น ตอนนี้อยู่ที่ความรู้สึกอย่างไรต่อเรื่องที่บอก สังเกตภาษาที่ไม่ใช่คำพูดจะช่วยได้มาก เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้ฟัง ต้องเปิดใจรับฟังและสังเกตพฤติกรรม
 - การฟังเพื่อรับรู้ความตั้งใจ ว่าอะไรคือความหมายที่แท้จริงที่ผู้พูดหมายถึงหรือตั้งใจบอกอะไร เริ่มต่อจากอภัยตีความมาช่วย แต่ควรคิดไว้ด้วยว่าเราอาจตีความผิดพลาดได้ บางครั้งอาจถามกลับเพื่อสะท้อนความเข้าใจ เช่นที่คุณพูดมาหมายถึง.....


| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 4 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินิตา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

3. บัญญัติ 6 ประการของพฤติกรรมบริการ

1. อย่าสนใจพฤติกรรมส่วนตัวของผู้รับบริการ มากกว่าพฤติกรรมบริการของเรา
2. อย่างนำพฤติกรรมส่วนตัวมาใช้เป็นพฤติกรรมบริการ
3. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด
4. อย่าเล่นสนุกบนความเดือดร้อนของผู้รับบริการ
5. เมื่อพบผู้รับบริการจงใช้พฤติกรรมที่ดีงามของเรา ไปสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้นกับผู้รับบริการ แต่อย่าเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการนำพฤติกรรมที่ไม่ดีมาสร้างให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ไม่ดีขึ้นกับเรา
6. เมื่อบริการเกิดปัญหาจงรีบเสนอแนวทางเลือกทางออกให้ผู้รับบริการเร็วที่สุด

1. มาตรฐานในการสนทนาการให้บริการ

| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|--|--|
| 1. สรรพนามเรียกผู้มารับบริการ กรณีทราบชื่อผู้มารับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● คุณ (ชื่อผู้มารับบริการ) / ยศ ตำรวจ/ทหาร |
| 2. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีไม่ทราบชื่อผู้มารับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● คุณคะ ● กรณีพระภิกษุ ใช้ ท่าน / พระคุณเจ้า ● ไม่ใช่คำสรรพนามทั้ง ไทย จีน ที่เป็นการนับญาติกับผู้รับบริการ (ถ้ายังไม่ได้รับอนุญาต เช่น ลุง ป้า น้า อา ตา ยาย) |
| 3. สรรพนามเรียกตัวผู้ให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● “ดิฉัน” / “ผม” / “หนู” หรือ “หมอ” / “พยาบาล” |
| 4. สรรพนามเรียกผู้มารับบริการ กรณีที่เป็น VIP ขึ้นไป | <ul style="list-style-type: none"> ● ท่าน (ชื่อผู้มารับบริการ) |
| 5. คำนำหน้าเรียกชื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้วยกันในพื้นที่บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● คุณ (ชื่อผู้มารับบริการ) / อาจารย์ |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 5 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุดวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| | |
|---|--|
| 6. สรรพนามเรียกผู้มารับบริการที่เป็นเด็ก กรณีทราบชื่อ | • น้อง (ชื่อผู้มารับบริการ) / เด็กชาย / เด็กหญิง |
| 7. สร้อยคำสนทนากับผู้รับบริการ | • ค่ะ / ครับ |


| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|---|---|
| 8. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ พื้นที่บริการทั่วไป | <ul style="list-style-type: none"> • สวัสดีค่ะ / ครับ • ให้ดิฉัน/ผม อำนวยความสะดวกเรื่องใดคะ/ครับ • กรณีพระภิกษุ ใช้ นมัสการพระคุณเจ้า |
| 9. สรรพนามเรียกผู้มารับบริการที่เคยมารับบริการแล้วและผู้รับบริการอนุญาตให้เรียก ป้า ลุง ยาย ได้ | • คุณ (ป้า ลุง ยาย) ค่ะ |
| 10. การให้ผู้มารับบริการรอ กรณีไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาไม่นาน | • กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ |
| 11. การให้ผู้มารับบริการรอ กรณีไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น รอตรวจ | • กรุณารอประมาณ (.....)ค่ะ/ครับ |
| 12. การให้ผู้มารับบริการรอ กรณีรู้กำหนดเวลา | • กรุณารอประมาณ (.....)นาที เช่น กรุณารอ 45 นาทีค่ะ/ครับ |
| 13. ไม่กล่าวปฏิเสธ กล่าวโทษ กล่าวตำหนิ ผู้รับบริการในทุกกรณี (ไม่ทำ Negative Approach) | <ul style="list-style-type: none"> • ทำไมเพิ่งมา • ทำไมมาป้านี้ |




โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

| | | |
|---|---|----------------------------------|
| ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมการบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 6 จาก 28 |
| | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |


| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|--|---|
| 14. การต้อนรับทางโทรศัพท์ | <ul style="list-style-type: none">รับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้ดังเกิน 3 ครั้ง อย่าให้คนอื่นรอนานยกเว้นกรณีกำลังช่วยชีวิต, หัตถการที่ ทำกับผู้รับบริการ กรณีไม่มีผู้วางรับโทรศัพท์ยิ้มก่อนพูด (Put a smile in your voice)ใช้คำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” แทนคำว่า “ฮัลโหล” ทุกครั้งสถานที่ปฏิบัติงาน เช่น Ward8, Ward9, OPD..... เป็นต้นชื่อผู้รับโทรศัพท์ ตำแหน่ง เช่น สวัสดีค่ะ/ครับ โรงพยาบาลสุทธาเวช (ชื่อผู้รับสาย).... (ตำแหน่งทางวิชาชีพ).....ครับ/ค่ะ เช่น “สวัสดีค่ะ ห้องตรวจโรคทั่วไป ลักษณะ พยาบาลพูดสายค่ะ” |
| 15. กรณีปลายสายรอ | <ul style="list-style-type: none">ต้องให้บริการทุก 20 วินาที หรือเมื่อครบ 60 วินาที ให้ยุติการติดต่อ โดยให้ปลายสายเลือกว่าจะให้คนที่ต้องการพูดสายด้วย โทรกลับไปทีหมายเลขอะไรหรือจะโทรมาใหม่หรือจะฝากข้อความไว้เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า “ไม่ทราบจะให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยคะ/ครับ จากที่ไหนคะ/ครับ” |
| 16. สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติเมื่อรับโทรศัพท์ | <ul style="list-style-type: none">อย่าพูดโทรศัพท์ 2 เครื่อง หรือคุยกับคนอื่นด้วยขณะใช้โทรศัพท์อย่าผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว อย่าออกนอกเรื่อง อย่าขัดจังหวะ อย่าจับผิด อย่าชวนทะเลาะอย่าพูดขณะที่มีอะไรอยู่ในปากอย่าแสดงอาการหงุดหงิดรำคาญ เบื่อหน่าย ถอนหายใจหรือพ่นลม ในกระบอกโทรศัพท์ เมื่อปลายสายพูดไม่ถูกใจ |

| | | | |
|---|--|---|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ | เอกสารเลขที่ | หน้า 7 จาก 28 |
| | เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | SDVH-SP-NSO-001 | |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| | ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินิตา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |

| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|--|---|
| 17. กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● ขออนุญาต (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขออนุญาต (เจาะเลือด) ค่ะ/ครับ |
| 18. กรณีขอให้ผู้มารับบริการเคลื่อนจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง | <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนเชิญที่.....ค่ะ/ครับ เช่น เรียนเชิญ (ที่ห้องตรวจหมายเลข1) ค่ะ/ครับ |
| 19. เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ | <ul style="list-style-type: none"> ● ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ |
| 20. เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม | <ul style="list-style-type: none"> ● ขอบคุณค่ะ/ครับ |
| 21. เมื่อผู้รับบริการชม | <ul style="list-style-type: none"> ● ขอบคุณค่ะ/ครับ |
| 22. เมื่อเกิดข้อผิดพลาด | <ul style="list-style-type: none"> ● ขออภัยค่ะ/ครับ |
| 23. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใด ๆ | <ul style="list-style-type: none"> ● ขอบคุณค่ะ/ครับ / ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ |
| 24. เมื่อผู้รับบริการฟังภาษาราชการไม่เข้าใจ เช่นชาวพื้นเมืองหรือประชาชนที่ไม่คุ้นเคยภาษาราชการ | <ul style="list-style-type: none"> ● ให้การทักทายหรือต้อนรับใช้ภาษากลาง ถ้าประเมินแล้วผู้มารับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง(ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารและเข้าใจเรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้มารับบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ควรพูดภาษากลางระหว่างกัน ในขณะที่ให้บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ |
| * ตัวอย่างการสนทนาในการให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● ทุกหน่วยงาน ● ยิ้มทักทายเมื่อสบตากับผู้รับบริการ ● การกล่าวต้อนรับ : “สวัสดีค่ะ” ไหว้ ● การกล่าวลา : ไหว้ “ขอบคุณค่ะ/ครับ” “ยินดีค่ะ/ครับ” |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 8 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|---|
| ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน | <ul style="list-style-type: none"> ● การกล่าวต้อนรับ : กรณีหน้าห้องตรวจ เรียนเชิญคุณ...(ชื่อ-สกุล)...ค่ะ/ครับ ● การกล่าวลา : กรณีตรวจเสร็จแล้ว “เรียนเชิญนั่งรอหน้าห้องการเงิน ขอขอบคุณค่ะ/ครับ ● ชักประวัติ (คำพูด) <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูด “ทำไม...เพิ่งมา” แต่ให้พูดแทนว่า “ถ้ามีอาการ1..... 2.... 3.... ให้กลับมาตรวจซ้ำนะค่ะ/ครับ” - ไม่ควรพูด “ไม่เห็นเป็น.....” แต่ให้พูดว่า “รู้สึกอย่างไรบ้าง ดีขึ้นมั๊ยค่ะ/ครับ” ● กรณีกำลังให้การรักษาผู้ป่วยสาหัสหรือช่วยชีวิตผู้ป่วยฉุกเฉินให้แจ้ง ดังนี้ “ขณะนี้แพทย์และพยาบาลกำลังช่วยชีวิตผู้ป่วยหนัก ขอความกรุณาผู้รับบริการรอสักครู่ นะค่ะ/ครับ” ● กรณีผู้มารับบริการ/บาดเจ็บมีกลิ่นแอลกอฮอล์/เมาสุรา เมื่อทำการประเมินแล้วพบว่าดื่มสุรามามากจริง “สอบถามอาการบาดเจ็บก่อนมา.....นาที่...ชั่วโมง....สถานที่เกิดเหตุ” ระวังการสอบถามเรื่องการดื่มสุรา (เจ้าหน้าที่ ER สื่อสารกันเองว่าผู้ป่วยดื่มสุรามามากโดยไม่ให้ผู้ป่วยได้ยิน เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดได้) ● หลีกเลี่ยงการตะโกนให้ใช้ไมโครโฟนทุกครั้ง |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 9 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการสนทนาในการ ให้บริการ | การปฏิบัติ |
|-----------------------------------|--|
| หอผู้ป่วยในและห้องพิเศษ | <ul style="list-style-type: none"> ● ต้องรับรู้การมาของผู้ป่วย และญาติให้เร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุก คือ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม แนะนำแก่ผู้ป่วย และญาติ ● ยิ้มทุกครั้ง ทักทาย และแนะนำตัวด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” เช่น “สวัสดีค่ะ ดิฉันชื่อ..... เป็นพยาบาลประจำตึกผู้ป่วยในค่ะ” ● ไต่ถามด้วยวาจา กิริยาท่าทางที่สุภาพยิ้มแย้ม ● การกล่าวต้อนรับ : กรณีรับผู้ป่วยเข้าพัก “สวัสดีค่ะ/ครับ” เรียนเชิญที่ห้อง(หมายเลขห้อง) ค่ะ/ครับ ● การกล่าวลา : กรณีผู้ป่วยกลับบ้านรับประทานยาตามที่แพทย์จัดไว้ให้ นะคะ/ครับ “คุณ..(ชื่อ-สกุล) มีนัดกับแพทย์..(ชื่อแพทย์)..วัน... เวลา... นะคะ/ครับ” “ได้รับยาพร้อมใบนัดเรียบร้อยแล้วนะคะ/ครับ” ขอให้หายเร็วๆ นะคะ หรือ ดูแลสุขภาพนะคะ/ครับ ● ถ้าผู้รับบริการขอบคุณ ตอบว่า : ยินดีค่ะ/ครับ : ยินดีที่ได้บริการค่ะ/ครับ ● การใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย หรือญาติให้ใช้คำว่า “คุณ” เช่น คุณลุง คุณป้า คุณตา คุณยายฯ ● การใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ดิฉัน/ ผม” หรือพยาบาล ● กรณีจำชื่อผู้ป่วยไม่ได้หรือยังไม่ทราบชื่อผู้ป่วยให้ใช้คำว่า “ผู้ป่วยเตียง.....” หรือ “ญาติผู้ป่วยเตียง.....” |



โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบปฏิบัติ
เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

เอกสารเลขที่
SDVH-SP-NSO-001

หน้า 10 จาก 28

แก้ไขครั้งที่ : 00

วันที่เริ่มใช้
28 ตุลาคม 2567


ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม

หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล


ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์
รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล
ฝ่ายวิชาการ

ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• เวลาให้บริการเกี่ยวกับการพยาบาล และการรักษาแก่ผู้ป่วย ต้องอธิบายให้ผู้ป่วย และญาติทราบทุกครั้ง ให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล สุภาพ เต็มใจ• เมื่อมีญาติมาติดต่อ-สอบถาม ต้องแสดงความกระตือรือร้น สบตา ยิ้ม ทักทายว่า “มีอะไรให้รับใช้หรือเปล่าครับ/คะ” มีอะไรให้ช่วยเหลือหรือเปล่าครับ/คะ” “มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/คะ”• กรณีที่ผู้ป่วย และญาติต้องการให้การรักษานอกเหนือคำสั่งการรักษาของแพทย์ ไม่ควรพูดคำว่า “ไม่ได้ครับ/คะ” แต่ควรพูดว่า “ต้องรอสักครู่ นะครับ/คะ ดิฉันจะต้องเรียนปรึกษากับคุณหมอเจ้าของไข้ก่อนนะครับ/คะ”• กรณีเชิญญาติเมื่อหมดเวลาเยี่ยมหรือเชิญญาติเมื่อมีแพทย์มาตรวจเยี่ยมควรพูดด้วยวาจาสุภาพ ไม่หน้างอ “ขณะนี้ได้เวลาที่แพทย์ต้องทำการตรวจเยี่ยมอาการของผู้ป่วย และเพื่อความสะดวกในการตรวจเยี่ยมขอเชิญญาตินั่งรอที่ระเบียงด้านนอกก่อนนะครับ/คะ ถ้ามีปัญหาอะไรที่แพทย์จะคุยกับญาติ หรือญาติต้องการสอบถามความก้าวหน้าอาการของผู้ป่วย พยาบาลจะเชิญมาที่เตียงผู้ป่วยนะครับ/คะ”• กรณีแพทย์ได้จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน ควรมีการอธิบายขั้นตอนการรอรับยากลับบ้านแก่ญาติ และผู้ป่วย ไม่ควรปล่อยให้แพทย์บอกแล้วผู้ป่วย และญาติต้องรอโดยไม่ได้รับข้อมูลใด ๆ บอกระยะเวลาคร่าวๆ แก่ผู้ป่วยและญาติในการรอรับยา• กล่าวส่งผู้ป่วยก่อนกลับว่า “ขอบคุณนะครับ/คะ ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลสุทธาเวชของเรา ขอให้เดินทางกลับบ้านโดยสวัสดิภาพนะครับ/คะ สวัสดิ์ครับ/คะ” |


| | | | |
|---|---|--------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ | เอกสารเลขที่ | หน้า 11 จาก 28 |
| | เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | SDVH-SP-NSO-001 | |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|--|
| แผนกเวรเปล | <ul style="list-style-type: none"> ● รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ● พิจารณาให้บริการเข็นรถนั่ง รถนอน ตามประเภทของผู้ป่วย ● ให้บริการผู้มาติดต่อ (ทั้งผู้ป่วย และญาติ) ด้วยบริการเชิงรุก “มองเห็น-สบตา-ยิ้ม-ทักทาย-ไต่ถาม-แนะนำ” ● ผู้ป่วยที่รู้สึกตัวที่ต้องใช้รถนั่งทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ เชิญนั่งครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน จะพาไปส่งที่ห้อง.....นะครับ/ค่ะ” ● เมื่อต้องสัมผัสตัวคนไข้ให้ใช้คำว่า “ขอโทษครับ/ค่ะ” ● เคลื่อนย้ายคนไข้ด้วยความนุ่มนวล ความเร็วเหมาะสม ไม่ช้าเกินไปหรือเร็วเกินไป เมื่อถึงทางลาดชันให้ชะลอความเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดรถเข็นลื่นไหลเร็วเกินไป เพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้ ● เมื่อเข็นผู้ป่วยไปส่ง ผู้ป่วยรถตรวจให้ใช้คำว่า “ขอโทษครับ/ค่ะ รอตงนี่ก่อนนะครับ/ค่ะ สักครูจะเรียกตามคิวครับ/ค่ะ” ● เมื่อสิ้นสุดบริการกล่าวคำว่า “ขอบคุณครับ/ค่ะ” |
| แผนกผู้ป่วยนอก | <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างความประทับใจเมื่อแรกพบด้วยการมองเห็น สบตา ยิ้ม ทักทาย เชื้อเชิญให้นั่ง ถามด้วยกิริยาสุภาพ เช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้เป็นอะไรมาครับ/ค่ะ” หรือ “สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมครับ/ค่ะ” ● ใช้สรรพนามแทนตนเองว่าผม/ดิฉัน ใช้สรรพนามแทนผู้ป่วยว่า “คุณ” พูดลงท้ายด้วย “ครับ/ค่ะ” ทุกครั้ง ● แจ้งให้ผู้ป่วยทราบก่อนทุกครั้งที่จะให้บริการ เช่น “ขอวัดความดันนะครับ/ค่ะ” |


| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 12 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการสนทนาในการให้บริการ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่อไปแก่ผู้ป่วย ไม่แสดงอาการปฏิกิริยาเบื่อหน่ายหรือหงุดหงิด เมื่อผู้ป่วยสอบถามรายละเอียดอื่นๆ • อธิบายการนัดตรวจครั้งต่อไป การเตรียมตัวก่อนมาโรงพยาบาล ครั้งต่อไป การปฏิบัติตัวให้แก่ผู้ป่วยทราบ หากผู้ป่วยสูงอายุต้องแจ้งรายละเอียดกับญาติด้วย |
| | <ul style="list-style-type: none"> • เมื่อผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ รับฟังด้วยความสงบไม่ได้เสียง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ป่วย และเสนอทางเลือก เช่น “ต้องขอโทษด้วยนะครับ/คะ ที่ต้องรอนาน เนื่องจากขณะนี้แพทย์มีตรวจ..... ท่านถ้ามีผู้ป่วยมีอาการมากจะไปนอนพักที่ห้อง..... ก่อนไหมครับ/คะ แล้วจะรายงานแพทย์ให้ไปตรวจที่ห้อง... นะครับ/คะ” |
| ผู้ปฏิบัติงานบริหาร | <ul style="list-style-type: none"> • รับรู้การมาของผู้รับบริการด้วยการมองเห็น สบตา ยิ้ม • กล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ..... มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” เมื่อทราบว่ามาติดต่อเรื่องอะไรแล้วก็จะแนะนำว่าแบบฟอร์มที่ ต้องการจะอยู่ในชั้นเหล็ก ซึ่งจะเขียนป้ายบอกรายละเอียดเอาไว้ “เชิญหยิบได้เลยค่ะ” |


2. มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 13 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |


| มาตรฐานการต้อนรับ | การปฏิบัติ |
|---|--|
| 1. การบริการกรณีปฏิบัติงานหน้าเคาน์เตอร์หรือพื้นที่บริการทั่วไป | <ul style="list-style-type: none"> • เดินทางเข้าไปต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างกระตือรือร้น • ทักทายผู้มารับบริการก่อน • หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส |
| 2. การบริการกรณีปฏิบัติงานอยู่ในเคาน์เตอร์ | <ul style="list-style-type: none"> • เดินเข้าไปต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างกระตือรือร้น • ทักทายผู้มารับบริการก่อน • หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส |
| 3. ระยะห่างระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> • ระยะใกล้เคียง ประมาณ 1 ช่วงแขน สำหรับผู้ให้บริการกับรับบริการ • ระยะสังคม ประมาณ 6 เมตร สำหรับการทักทาย |
| 4. การยืนต้อนรับ (บุรุษ) | <ul style="list-style-type: none"> • ยืนตรง (หุดตรงไหล่) • กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวา ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข็มขัดกางเกง • ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน 1 คืบ |
| 5. การยืนต้อนรับ (สุภาพสตรี) | <ul style="list-style-type: none"> • ยืนตรง (หุดตรงไหล่) • มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง • ยืน Point เท้าที่ 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้า และชักเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ปลายเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกา 10 องศา (กรณียืน Point เท้า บ่ายสองโมงตรงข้ามกัน) • ถ้วนหน้าหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 14 จาก 28 |
| | | แก๊ซครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |


| มาตรฐานการต้อนรับ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ในการปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point ให้ยืนส้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย |
| 6. การยืนรอบริการ (บุรุษ) | <ul style="list-style-type: none"> ยืนตรง (หูตรงไหล่) กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวา ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับหัวเข่าชิดกางเกง ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน 1 คืบ |
| 7. การยืนรอบริการ (สุภาพสตรี) | <ul style="list-style-type: none"> ยืนตรง (หูตรงไหล่) มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสอง ประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง ยืน Point เท้าที่ 10 นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้า และชักเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้าโดยให้ปลายเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ 10 องศา (กรณียืน Point เท้า ป้ายสององศาทำให้ตรงข้ามกัน) ถ่ายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง ในการปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point ให้ยืนส้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย |
| 8. การสบตาผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการต้องสบตาผู้รับบริการขณะที่สนทนากันประมาณ 2-3 วินาที/ครั้ง เว้นช่วงเป็นระยะ ๆ (เพื่อแสดงความสนใจ) สบตาต้องแสดงออกด้วยกิริยาสุภาพอ่อนน้อมเรียบร้อยและให้เกียรติผู้รับบริการ |

| | | | |
|---|--|---|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ | เอกสารเลขที่ | หน้า 15 จาก 28 |
| | เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | SDVH-SP-NSO-001 | |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| | ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินิตา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |


| มาตรฐานการต้อนรับ | การปฏิบัติ |
|----------------------------|--|
| 9. การทักทายผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ ● ประนมมือ นิ้วชี้หรือนิ้วก้อยเรียงชิดติดกัน นิ้วหัวแม่มือ กางออกเล็กน้อยวางมือประนมไว้ระดับช่องอกพร้อมก้มศีรษะได้ไม่ตึงหลังเกินไป ● กล่าวคำว่าสวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้า ประมาณ 30 องศา ปลายนิ้วกลางจรดปลายจมูก ● เยหน้าขึ้นพร้อมลดมือลง กลับมายืนในท่าต้อนรับตลอดเวลา สันทนา ● กรณีไหว้เพื่อแสดงความขอบคุณ กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” พร้อมโน้มตัวไปด้านหน้า ประมาณ 30 องศา ● กรณีไหว้เพื่อแสดงความขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” พร้อมโน้มตัวไปด้านหน้า 45 องศา |
| 11. การบอกทางด้วยการผายมือ | <ul style="list-style-type: none"> ● เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ ● ยกมือขวาขึ้น ไม่งอแขนนิ้วมือเรียงชิดติดกัน(ไม่ต้องเกร็ง) หน้ามองไปที่ฝ่ามือซึ่งยกนั้น (หากยกแขนซ้ายให้ทำตรงข้ามกัน) ● ระดับฝ่ามือของผู้จะอธิบายผู้รับบริการได้คือ ถ้าเป็นระดับไหล่ ความหมายคือบอกระยะทางในระยะประมาณ 6 เมตร ระดับต่ำกว่าไหล่คือการบอกระยะทางไกลกว่า 6 เมตร สูงกว่าระดับไหล่คือบอกทางในระยะทางไกลกว่า 6 เมตร |
| 12. การรับของ | <ul style="list-style-type: none"> ● ยื่นมือทั้งสองไปพร้อมกัน ก้มศีรษะ ● กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น |

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ | เอกสารเลขที่ | หน้า 16 จาก 28 |
| | เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | SDVH-SP-NSO-001 | วันที่เริ่มใช้ |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| | ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวิวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |


| มาตรฐานการต้อนรับ | การปฏิบัติ |
|-------------------|---|
| 13. การส่งของ | <ul style="list-style-type: none"> ● ก่อนส่งของให้ตรวจสอบหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบก่อน ● ยื่นมือทั้งสองข้างส่งของพร้อมกัน ● ก้มศีรษะ ● กล่าวคำว่า “กรุณา(ประโยคตามลักษณะงาน) ค่ะ/ครับ ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น เช่น กรุณารับใบนัดพบแพทย์ค่ะ |
| 14. การส่งเอกสาร | <ul style="list-style-type: none"> ● ก่อนส่งมอบให้ฝ่ายมือแนะนำเอกสารหรือเพื่อการตรวจสอบก่อน ● หันเอกสารให้ปรากฏด้านที่ผู้รับบริการพร้อมที่จะอ่านได้ทันที ส่งของสองมือตามที่วิธีการส่ง |
| 15. การนั่ง | <ul style="list-style-type: none"> ● เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ ● น่องทั้งสองข้างสัมผัสกับขอบเก้าอี้ เพื่อให้มั่นใจว่านั่งลงพอดี ย่อตัวนั่ง ตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้ ไม่พิงพนักหลัง มือทั้งสองประสานกันไว้ที่วางบนหน้าตัก (กรณีโต๊ะอยู่หน้าผู้นั่งให้ประสานมือไว้บนโต๊ะ) |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 17 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการต้อนรับ | การปฏิบัติ |
|---------------------------------------|--|
| 16. ตำแหน่งการนั่งกับผู้นั่งรับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ ● น่องทั้งสองข้างสัมผัสกับขอบเก้าอี้ เพื่อให้มั่นใจว่านั่งลงพอดี ย่อตัวนั่ง ตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้ ไม่พียงพนักหลัง ● หันตัวไปทางที่มีผู้นั่งรับบริการนั่ง มือทั้งสองข้างวางบนตักในท่าคว่ำมือทับกันเป็นไปตามธรรมชาติ ในขณะที่สนทนาใช้มือประกอบท่าทางตามความเหมาะสม ● เช่าและเท้าชิด หากต้องการพักขากรณีเมื่อยให้ไขว้เท้า ● นั่งด้านซ้ายของของผู้นั่งรับบริการ ● ให้ผู้นั่งรับบริการหันออกไปทางด้านประตูหรือด้านที่มีวิวที่ดีที่สุด (สถานที่อำนวย) ● หมุนตัวและหันหน้าไปทางผู้นั่งรับบริการ |
| 17. การเคาะประตูเพื่อขออนุญาตเข้าห้อง | <ul style="list-style-type: none"> ● กำมือและคว่ำมือลง ● เคาะประตู 3 ครั้งติดต่อกันความดังพอประมาณ ● กรณีไม่ได้ยินต้องได้รับอนุญาตก่อน ● กรณีได้ยินหรือต้องทำหน้าที่ตามปกติให้เปิดเข้าไปได้เลยหลังเคาะเสร็จแล้ว |
| 18. การเข้าห้อง | <ul style="list-style-type: none"> ● เดินหันหน้าเข้า ● ขณะเปิดประตูให้หันหน้าไปทางผู้นั่งรับบริการ |
| 19. การออกจากห้อง | <ul style="list-style-type: none"> ● เดินถอยหลังออก 2-3 ก้าว หมุนตัวกลับเดินออกไป แต่เมื่อถึงประตูหันกลับมายืนหันหน้าเข้าผู้นั่งรับบริการเพื่อสวดหรือตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ● เปิดประตูโดยที่ไม่ต้องหันหลังกลับ ถอยออกจากห้อง แล้วค่อยๆ ปิดเบาๆ |


| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 18 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการต้อนรับ | การปฏิบัติ |
|--|---|
| 20. การเดินกับผู้รับบริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● ให้เดินด้านซ้ายของผู้รับบริการเยื้องทางด้านหลังห่างจาก ผู้รับบริการ 2-3 ก้าว ● สมนทนาและสบตาเป็นระยะ ● กรณีถือ OPD Card ให้แนบไว้ที่อกด้านซ้าย |
| 21. การเดินและมารยาทในพื้นที่ให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● ให้เดินเช่นเดียวกับการเดินกับผู้รับบริการ ● การขึ้นให้ผู้รับบริการขึ้นมาก่อน ● การลงให้เจ้าหน้าที่ลงมาก่อน ● คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการ เพื่อความปลอดภัย |
| 22. การเดินและมารยาทในพื้นที่ให้บริการ | <ul style="list-style-type: none"> ● เดินชิดซ้ายเสมอ ● ทักทายรับบริการ ● ห้ามเดินตัดหน้าผู้รับบริการ ● ห้ามเดินเรียงหน้ากระดานขวางทางเดิน ● ห้ามตะโกนกันในพื้นที่ให้บริการ ● ห้ามเดินคุยโทรศัพท์ส่วนตัวในพื้นที่ให้บริการ ● ห้ามคุยงานเสียงดังเกินไป เป็นการรบกวนผู้รับบริการในพื้นที่บริการ |
| 23. การเข้าออกโรงพยาบาล/คณะ | <ul style="list-style-type: none"> ● ต้องแต่งกายให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระเบียบที่กำหนดก่อนเข้า ภายในโรงพยาบาลสุทธาเวช |


| | | | |
|---|---|--|---|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 19 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินิตา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

3. มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ


| มาตรฐานการแต่งกายและ บุคลิกภาพ | การปฏิบัติ |
|-----------------------------------|--|
| 1. การแต่งเครื่องแบบ | <ul style="list-style-type: none"> ● เสื้อลายสัญลักษณ์คณะแพทยศาสตร์ หรือตามที่กลุ่มงานการพยาบาลกำหนดตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่และต้องแต่งกายให้ครบถ้วน ● สำนวความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาด กลัดกระดุมและ รูดซิปให้เรียบร้อย ● สุภาพสตรีต้องกลัดกระดุมทุกเม็ด กรณีมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนเครื่องแบบที่โรงพยาบาลสุทธาเวช จะต้องแต่งกายด้วยชุดสุภาพหรือชุดที่กลุ่มงานการพยาบาลกำหนด (ไม่ควรสวมกางเกงยีนส์) ห้ามสวมรองเท้าแตะ ก่อนที่จะเปลี่ยนเครื่องแบบของหน่วยงาน |
| 2. การแต่งกายชุดกระโปรง | <ul style="list-style-type: none"> ● ความยาวของกระโปรงคลุมเข่าหรือเหนือเข่าไม่เกินครึ่งนิ้ว ● กรณีกระโปรงผ่าด้านหลังให้ผ่าทาบ ไม่ผ่าตรงเพราะเวลาแก้มหรือเดินไม่สุภาพ |
| 3. การแต่งกายชุดกางเกง | <ul style="list-style-type: none"> ● กางเกงทรงสแลคสีด้าเท่านั้น ห้ามใส่ผ้ายีนส์ ● ความยาวของขากางเกงอยู่ที่ครึ่งหน้าของส้นเท้า/บริเวณตาตุ่มด้านหลัง คลุมครึ่งหนึ่งของด้านหลังรองเท้า |
| 4. ทรงผม (สุภาพบุรุษ) | <ul style="list-style-type: none"> ● ผมทรงทรง ความยาวผมไม่เกินขอบบนปกคอเสื้อ ● จัดทรงให้เรียบร้อยด้วยเจลหรือน้ำมันแต่งทรงผม ● ย้อมผมให้สีสั้นตามธรรมชาติหรือสีที่สุภาพ |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 20 จาก 28 |
| | | แก๊วครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพินดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|---|
| 5. ทรงผม (สุภาพสตรี) | <ul style="list-style-type: none"> • กรณีผมสั้นให้จัดทรงผมด้วยผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผมให้ดูเงางามตลอดเวลา • กรณีผมยาวเกินขอบล่างของปกเสื้อเก็บรวบรวมผมให้เรียบร้อยเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือโดยการเกล้าผม มวยผม หรือใช้โบว์ติดผมพร้อมตาข่ายและผ้าคลุมสีเดียวกัน • ย้อมผมให้สีสั้นตามธรรมชาติหรือสีที่สุภาพ • ใช้กิ๊บดำหรือกิ๊บดำที่ประดับด้วยเพชรเล็ก ๆ ติดผมได้ ห้ามติดกิ๊บที่มีสีติดกับผมหรือลายการ์ตูนต่าง ๆ |
| 6. เครื่องประดับสุภาพบุรุษ | <ul style="list-style-type: none"> • นาฬิกาสุภาพ บอกเวลาด้วยเข็ม • เนคไท สีและลายสุภาพ |
| 7. เครื่องประดับสุภาพสตรี | <ul style="list-style-type: none"> • นาฬิกาสุภาพ บอกเวลาด้วยเข็ม • ต่างหูสุภาพชนิดติดแน่นใบหู (ห้ามต่างหูห้อยระย้า) ใส่ได้ 1 คู่ ไม่ควรใส่ต่างหูที่ทำจากพลาสติก • ผ้าพันคอ ถ้ามี |
| 8. กระเป๋าเสื้อกระเป๋ากางเกง | <ul style="list-style-type: none"> • ไม่นำวัสดุที่มีขนาดน้ำหนักที่เมื่อใส่ลงในกระเป๋าแล้วดูตุ่มมองเห็นเด่นชัด เนื่องจากทำให้เครื่องแบบและการแต่งกายดูไม่รัดกุม • ไม่นำสายคล้องตุ๊กตาหรือพวงกุญแจ หรือสิ่งประดับอื่นใด ที่จะลดความน่าเชื่อถือในการให้บริการแบบมืออาชีพมาประดับบนเครื่องแบบยกเว้นจะได้รับอนุญาต |
| 9. ป้ายชื่อ | <ul style="list-style-type: none"> • เจ้าหน้าที่บริการจะต้องติดป้ายชื่อที่โรงพยาบาลสุทธาเวช กำหนดให้ติดที่เสื้อนอกสุดทางด้านซ้าย ประมาณระดับบอกอก |

| | | | |
|---|---|---|----------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ | เอกสารเลขที่ | หน้า 21 จาก 28 |
| | เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | SDVH-SP-NSO-001 | วันที่เริ่มใช้ |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| | ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | |


| มาตรฐานการแต่งกายและ บุคลิกภาพ | การปฏิบัติ |
|--|---|
| 10. รองเท้าสุภาพบุรุษ/หญิงเท้า | <ul style="list-style-type: none"> ● รองเท้าคัชชู หนังสีด้าล้วน ● รองเท้าต้องมีขนาดกระชับเท้า ไม่เกิดเสียงดังลากขณะเดิน |
| 11. รองเท้าสุภาพสตรีทั่วไป | <ul style="list-style-type: none"> ● สวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำ ห้ามใส่รองเท้าหัวเปิด ● ควรเป็นแบบที่เรียบร้อย ไม่มีลวดลายมากจนเกินไป ● ห้ามใส่รองเท้าแตะในที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ |
| 12. รองเท้าสตรีในเครื่องแบบ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล | <ul style="list-style-type: none"> ● สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาวสะอาดตา ● รองเท้าที่ใส่ต้องไม่มีลวดลาย เพื่อต้องการนำเสนอความเป็นมืออาชีพ ● ห้ามใส่รองเท้าแตะในที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ |
| 13. รองเท้าสุภาพสตรีในเครื่องแบบ ทางการพยาบาลอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> ● สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาว วัสดุทำด้วยหนังหรือคล้ายหนัง ● รองเท้าที่ใส่ควรมีลวดลายเพื่อแสดงความเป็นมืออาชีพ ● กรณีปฏิบัติงานนอกสถานที่และจำเป็นต้องมีการคล่องตัวสามารถใส่รองเท้ากีฬาได้แต่ต้องทำจากหนังหรือวัสดุคล้ายหนังสีขาวไม่มีลวดลาย ● ห้ามใส่รองเท้าแตะในที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ |
| 14. ถุงน่อง/ถุงเท้า สุภาพสตรี | <ul style="list-style-type: none"> ● สุภาพสตรีที่สวมกระโปรงจะต้องใส่ถุงน่องสีเนื้อ และไม่มีลวดลาย ● สุภาพสตรีที่สวมกางเกงให้ใส่ถุงเท้าสีขา/เนื้อ ไม่มีลวดลาย |
| 15. กลิ่น | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่มีกลิ่นตัว ● ไม่มีกลิ่นปาก ● ไม่มีกลิ่นบุหรี ● ไม่ใสน้ำหอมฉุนเกินไป |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 22 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุดวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |


| มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ | การปฏิบัติ |
|-------------------------------|--|
| 16. เล็บและมือ | <ul style="list-style-type: none"> ตัดเล็บสั้น เจียนเล็บให้มน เจ้าหน้าที่ที่ให้การพยาบาลและดูแลผู้ป่วยต้องตัดเล็บสั้นไม่ทาเล็บ |

4. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

| มาตรฐานการรับโทรศัพท์ | การปฏิบัติ |
|---------------------------|--|
| 1. น้ำเสียงการรับโทรศัพท์ | <ul style="list-style-type: none"> การรับโทรศัพท์ควรปรับเสียงให้นุ่มนวลน้ำเสียงบอกถึงความกระตือรือร้น ชัดเจน สุภาพ ไม่พูดเร็วเกินไป ขณะพูดโทรศัพท์ไม่ควรขบเคี้ยวหรืออมขนม/อาหารไว้ในปาก |
| 2. มารยาทการรับโทรศัพท์ | <ul style="list-style-type: none"> รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อมีเสียงเรียกเข้า ไม่ควรรอสัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาให้พร้อมกรณีตอบข้อซักถามหรือบันทึกข้อความที่ผู้โทรเข้าฝากประสานงาน เมื่อผู้รับสายไม่อยู่ หรือไม่สามารถโอนสายได้ ต้องแจ้งให้ผู้โทรเข้ารับทราบและยินดีรับฝากข้อความ กดปุ่ม hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย วางสายภายหลังผู้รับบริการ |


| | | | |
|---|--|--|---|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 23 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| มาตรฐานการรับโทรศัพท์ | การปฏิบัติ |
|------------------------------|---|
| 3. มารยาทการสนทนาทางโทรศัพท์ | <ul style="list-style-type: none"> ● กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ไม่ควรใช้คำว่า “ฮัลโล” บอกชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งงานของผู้รับ โดยไม่ต้องรอผู้โทรเขากลาม เช่น สวัสดีค่ะ....ศูนย์บริการทางการแพทย์....ดิฉัน....รับสาย/ยินดีให้บริการค่ะ ● กรณีโอนสายหรือเชิญผู้อื่นมารับสาย ให้พูดว่า “กรุณาอสักครู่นะคะ/ครับดิฉันจะโอนสายไปที่....หรือเชิญคุณ....มารับสายค่ะ/ครับ ● งดใช้คำว่า ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ |
| 4. ตัวอย่างการสนทนา | <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 ฝ่ายการพยาบาล(ชื่อผู้รับ).....ค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีที่ได้บริการค่ะ”</p> <p>หน่วยรับโทรศัพท์/ประชาสัมพันธ์</p> <p>การกล่าวต้อนรับ “สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการทางการแพทย์ (ชื่อผู้รับ).....ค่ะ/ครับ”</p> <p>การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีที่ได้บริการค่ะ/ครับ”</p> |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 24 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

แบบประเมินพฤติกรรมบริการ
กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช

| มาตรฐาน | พอใช้ | ดี | ดีมาก |
|--|-------|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 |
| มาตรฐานท่าทางการบริการ | | | |
| - เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ช่วยเหลือ | | | |
| - ลูกขึ้น ยิ้ม ทักทาย ไหว้ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ | | | |
| - มีกิริยาสุภาพนุ่มนวลให้เกียรติผู้รับบริการ ขออนุญาตก่อนทุกครั้งก่อนให้บริการ | | | |
| - ใช้วาจาสุภาพ ทั้งโดยตรงและทางโทรศัพท์ | | | |
| - นำพารับบริการไปยังจุดหมาย | | | |
| มาตรฐานการกล่าวต้อนรับ | | | |
| - สวัสดีค่ะ/ครับ ไหว้ | | | |
| มาตรฐานการกล่าวลา | | | |
| - “ขอบคุณค่ะ/ครับ” “ยินดีบริการค่ะ/ครับ” ไหว้ | | | |
| มาตรฐานการรับโทรศัพท์ | | | |


| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 25 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวิวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| - สวัสดิ์ค่ะ/ครับ ชื่อแผนก...ชื่อผู้รับ...ตำแหน่ง.... ค่ะ/ครับ | | | |
| พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ | | | |
| - ไม่ควรให้สัญญาณโทรศัพท์ดังเกิน 3 ครั้ง | | | |
| - ใช้เสียงปกติ นุ่มนวล สุภาพ พูดชัดเจนไม่เร็วเกินไป | | | |
| - ห้ามใช้คำว่า ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ | | | |
| - ช่วยโอนสายและส่งข้อมูลเบื้องต้นให้ อย่างมีน้ำใจและเป็นมิตรไมตรี | | | |
| - กด hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย | | | |
| - วางสายหลังผู้รับบริการ | | | |
| คะแนนรวม | | | |

แบบประเมินพฤติกรรมบริการ

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช

| มาตรฐาน | พอใช้ 1 | ดี 2 | ดีมาก 3 |
|---|------------|---------|------------|
| มาตรฐานการแต่งกาย (สุภาพสตรี) | | | |
| - ชุดเครื่องแบบถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ให้สำรวจความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาด และการกลัดกระดุม รูดซิปให้เรียบร้อย | | | |
| - รองเท้าหุ้มส้น (คัชชู) สะอาดขัดให้มันวาว | | | |
| - ถูงน่องสีเนื้อไม่มีลวดลายใดๆ ทั้งสิ้น | | | |
| - ไม่ใส่ต่างหูแบบห้อยยาวรุงรัง (ให้ใส่แบบติดหูได้ 1 คู่) | | | |
| - สีเล็บควรเป็นสีสุภาพ / ตัดเล็บสั้น ไม่ทาสีเล็บ | | | |
| - ใส่แหวนได้ 1 วง | | | |
| - แต่งหน้าอ่อนๆ พองาม | | | |


| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ SDVH-SP-NSO-001 | หน้า 26 จาก 28 |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | วันที่เริ่มใช้ 28 ตุลาคม 2567 |
| | ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุดวิวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| มาตรฐานการแต่งกาย (สุภาพบุรุษ) - ชุดเครื่องแบบถูกต้องตามที่กำหนดไว้ ให้สำรวจความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาด และการกีดกันโรค รูดซิป | | | |
| - ไม่ใส่ต่างหูระย้า | | | |
| - ถุงเท้าสีสุภาพเข้ากับรองเท้า | | | |
| - ให้ติดป้ายชื่อไว้ที่ด้านซ้ายได้ปกเสื้อ/แขวนป้ายชื่อ | | | |
| - สำรวจความสะอาดของร่างกายสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่นปาก ไม่มีกลิ่นตัว ไม่มีกลิ่นบุหรี่ยาสูบ เล็บมือสะอาด | | | |
| - พนักงานทั้งชาย/หญิง ไม่ควรใช้น้ำหอมที่มีกลิ่นฉุน หรือใช้น้ำหอมมากเกินไป | | | |

แบบประเมินพฤติกรรมบริการ

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช

| มาตรฐาน | พอใช้ | ดี | ดีมาก |
|--|-------|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 |
| มาตรฐานทรงผม สุภาพสตรี - ผมยาวเกินขอบล่างของปกเสื้อให้รวบเก็บและใส่เน็ทให้เรียบร้อยที่มีผ้าคลุมเน็ทสีดำหรือสีน้ำตาลเข้ม ส่วนกึ่งติดผม ให้ใช้เฉพาะสีดำอาจประดับด้วยอัญมณีบนกึ่งเล็กน้อย | | | |
| - ทรงผม/สีผม ที่เหมาะกับบุคลิกภาพของตนเองไม่น่าสมัยจนเกินไป ไม่ทำผมหลากหลายสี | | | |
| สุภาพบุรุษ | | | |

| | | | |
|---|--|--------------------|----------------|
|  | โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการ | เอกสารเลขที่ | หน้า 27 จาก 28 |
| | | SDVH-SP-NSO-001 | วันที่เริ่มใช้ |
| | | แก้ไขครั้งที่ : 00 | 28 ตุลาคม 2567 |
| ผู้จัดทำ : นางปาลิตา พูลเพิ่ม | หน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล | | |
| ผู้ตรวจสอบ : นางสาวพนิดา อุตวัฒน์ รองหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ฝ่ายวิชาการ | ผู้อนุมัติ : นางปาริชาติ ดอนบรรจง หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| - ทรงผม/สีผม ผมรองทรงที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของตนเองไม่น่าสม้ย จนเกินไป ไม่ให้สีผมหลากหลายสี จัดทรงเรียบร้อย | | | | |
|--|--|--|--|--|

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากหัวหน้างาน

.....

.....

.....

.....

.....

| | |
|------------------|--------------------|
| ผู้รับการประเมิน | ผู้ประเมิน |
| | |
| แผนก..... | วันที่ประเมิน..... |