

โรงพยาบาลราชพิพัฒน์  
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร



เป็นโรงพยาบาลคุณธรรมที่สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อประชาชน

เอกสารสนับสนุน  
(SUPPORTIVE DOCUMENT)

เรื่อง มาตรฐานพฤติกรรมบริการ  
หมายเลขเอกสาร SD-OD&ESB01-001 จำนวนหน้าทั้งหมด 20 หน้า

รายนาม	ตำแหน่ง	ลงนาม	วันที่
ผู้จัดทำ/ผู้รับผิดชอบ	หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ปฏิบัติงาน	<i>[Signature]</i>	๕๔ ส.ค. ๒๕๖๔
ผู้ทบทวน	หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน	<i>[Signature]</i>	๐๕ ส.ค. ๒๕๖๔
ผู้อนุมัติ	หัวหน้าฝ่าย/กลุ่มงาน	<i>[Signature]</i>	๒๐๕ ส.ค. ๒๕๖๔

ประวัติการแก้ไข

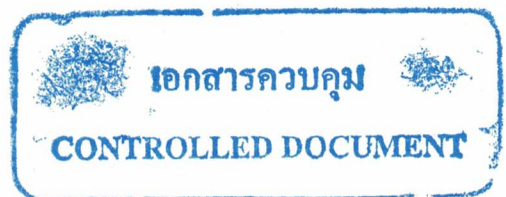
แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	ผู้ขอแก้ไข	ผู้อนุมัติ	รายละเอียดการแก้ไข

สารบัญ

หน้า

เรื่อง

	1
วัตถุประสงค์	1
อุปกรณ์	1
ขั้นตอนการปฏิบัติ	1
1. มาตรฐานพฤติกรรมบริการ	1
1.1 มาตรฐานพฤติกรรมบริการทั่วไป	2
1.2 มาตรฐานการจัดข้อขัดแย้งกับผู้มารับบริการ	2
1.3 มาตรฐานสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	2
1.4 มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	2
1.5 มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	6
1.6 มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการ	7
1.7 มาตรฐานกิริยามารยาทและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	11
1.8 มาตรฐานการแต่งกาย	13
1.9 มาตรฐานการรับโทรศัพท์	15
1.10 มาตรฐานการใช้ลิฟต์	15
2. มาตรฐานพฤติกรรมบริการเฉพาะตำแหน่ง	15
2.1 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับพนักงานบริการความปลอดภัย	16
2.2 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับพนักงานเปล	16
2.3 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	16
2.4 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องบัตร	16
2.5 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องยา	16
2.6 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับห้องปฏิบัติการ	17
2.7 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับพนักงานขับรถยนต์	17
3. ตัวอย่างการตัดแปลงคำพูด เพื่อให้น่าฟังยิ่งขึ้น	19
4. คำที่ควรใช้บ่อยๆ ให้เคยชิน	20
เอกสารอ้างอิง	



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ทุกระดับ
2. เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นคู่มือการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ

## อุปกรณ์

ไม่มี

## ขั้นตอนการปฏิบัติ

### 1. มาตรฐานพฤติกรรมบริการทั่วไป

- 1.1 ต้องให้บริการเชิงรุก รับรู้การมาของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว คือ การมองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม แนะนำ
- 1.2 การพูดกับผู้ให้บริการทุกครั้งต้องมีหางเสียง ต้องเริ่มต้นด้วยคำว่า “สวัสดี” และจบลงด้วยคำว่า “ขอบคุณ” เสมอ
- 1.3 ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ผม หรือ ดิฉัน” สรรพนามแทนผู้มารับบริการว่า คุณ หรือ พี่ ป้า น้า อา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ
- 1.4 แสดงกิริยาจากที่แสดงถึงความเข้าใจ เอาใจใส่ ห่วงใย เอื้ออาทร เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่องนับถือ มีน้ำใจ ไม่เป็นภาระ ไม่ดูดย อำนาจความสะดวกทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ
- 1.5 พูดกับผู้มารับบริการด้วยภาษาสุภาพ เข้าใจง่าย ใช้คำว่า สวัสดี ขอโทษ ขอขอบคุณ ให้ติดเป็นนิสัย
- 1.6 ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ส่งเสียงดัง หรือเล่นสนุกในขณะที่ให้บริการ
- 1.7 ไม่แต่งตัว แต่งหน้า ต่อหน้าผู้มารับบริการ
- 1.8 เมื่อเกิดปัญหาขณะให้บริการ รับฟังคำติชม ของผู้มารับบริการ ด้วยความสงบตั้งใจ ไม่โต้แย้งและเสนอทางเลือก ทางออก ให้ผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด
- 1.9 ไม่กล่าวตำหนิเพื่อนร่วมงาน หรือผู้มารับบริการให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้มารับบริการฟัง
- 1.10 ไม่กล่าวปฏิเสธ กล่าวโทษ กล่าวตำหนิ ผู้มารับบริการในทุกกรณี
- 1.11 เมื่อพบผู้มารับบริการ ให้รับใช้พฤติกรรมที่ดีงามของเราไปสร้างพฤติกรรมที่ดีงามให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ แต่อย่านำพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องไม่ดีงาม ของผู้มารับบริการ มาก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องไม่ดีงามขึ้นกับตัวเรา
- 1.12 เมื่อจะทำอะไรกับผู้มารับบริการ ต้องบอกหรืออธิบายให้เข้าใจก่อนเสมอ
- 1.13 ให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องหรืออธิบายให้เข้าใจก่อนเสมอ
- 1.14 ไม่นำความลับหรือเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการไปเปิดเผย
- 1.15 เมื่อนัดแนะหรือสัญญาอะไรกับผู้มารับบริการ จะต้องบอกให้ทุกคน ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับรู้และปฏิบัติด้วย
- 1.16 เมื่อพบเพื่อนร่วมงานมีปัญหากับผู้มารับบริการ และควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ต้องเข้าไปแตะแขนบอกให้ไปพักผ่อนและเข้าไปแก้ไข้ปัญหาแทน
- 1.17 เมื่อพบปัญหาที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง หรือยุติไม่ได้ให้มอบภาระให้กับคนที่ทำได้ดีกว่าเรา ทำแทน เช่น หัวหน้าเวร หัวหน้าหน่วย ผู้ตรวจการ เป็นต้น
- 1.18 คุณภาพบริการไม่ได้วัดที่จำนวนผู้มารับบริการแต่วัดจากจำนวนผู้มารับบริการที่ประทับใจเราเท่านั้น
- 1.19 ชัยชนะที่ได้มาจากการโต้เถียงกับผู้มารับบริการ นับเป็นความพ่ายแพ้ขององค์กร

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

## 1.2 มาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างกับผู้รับบริการ

- 2.1 อย่าโต้เถียงหรือถกเถียงกับผู้รับบริการ
- 2.2 ทำใจให้ยอมรับความรู้สึกในการบ่นหรือตำหนิจากผู้รับบริการ
- 2.3 อย่าตำหนิ ประณาม หรือพร่ำบ่นกับผู้รับบริการ ถ้าไม่พอใจ
- 2.4 จงแยกให้ออกว่าอะไรคืออารมณ์ อะไรคือคำบ่นของผู้รับบริการ
- 2.5 จงอยู่กับความผิดหรือความไม่เข้าใจของผู้รับบริการ
- 2.6 หากพนักงานคนใด ไม่สามารถหรือไม่แน่ใจว่าจะชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ให้กล่าวคำ "ขอโทษค่ะ/ครับ" และเชิญเจ้าหน้าที่ หรือหัวหน้างานที่อาวุโสกว่า มาช่วยแก้ปัญหาให้แทน
- 2.7 อย่าตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของตนเอง
- 2.8 จงรับผิดชอบในสิ่งที่ตนทำผิด และจงกล่าวคำว่า "ขอโทษ" ด้วยเสมอ

## 1.3 มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

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

## 1.4 มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.4.1 แสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการให้บริการจากผู้รับบริการให้มากที่สุด คือ พยักหน้า สบตา ออกเสียงตอบรับ ถามคำถามต่อเนื่อง มีท่าทางประกอบ
- 1.4.2 แปลความหมายของผู้รับบริการให้ชัดเจน เพราะผู้รับบริการอาจไม่บอกความต้องการของเขากับเรา โดยตรงแต่จะถามหรือเล่าเรื่องทางอ้อมแทน จับประเด็นให้ได้ถึงเนื้อหา ความรู้สึก ความตั้งใจหรือความต้องการของผู้รับบริการให้ถูกต้อง
  - 1) การฟังเพื่อรับรู้เนื้อหา จับประเด็นให้ได้ เมื่อฟังไม่เข้าใจจงระงับหาคำถามสิ่งที่ไม่เข้าใจนั้นๆ
  - 2) การฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึก ว่าอะไรคือความรู้สึกเบื้องหลังคำพูดเหล่านั้นตอนนี้ผู้พูดรู้สึกอย่างไรต่อเรื่องที่บอก สังเกตภาษาที่ไม่ใช่คำพูดจะช่วยได้มาก เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้ฟังต้อง เปิดใจรับฟังและสังเกตพฤติกรรม
  - 3) การฟังเพื่อรับรู้ความตั้งใจ ว่าอะไรคือความหมายที่แท้จริงที่ผู้พูดหมายถึงหรือตั้งใจจะบอกอะไร เริ่มต้องอาศัยการตีความเข้ามาช่วย แต่ควรคิดไว้ด้วยว่าเราอาจตีความผิดพลาดได้ บางครั้งอาจถามกลับเพื่อสะท้อนความเข้าใจ เช่น ที่คุณพูดหมายถึง.....
- 1.4.3 อย่าฟังแบบจับผิดคำพูดของผู้รับบริการ
- 1.4.4 จงรับฟังคำบ่นของผู้รับบริการให้ตลอด

## 1.5 มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ

- 1.5.1 พูดด้วยความสุภาพอ่อนโยน ชัดเจน ถูกต้องตามอักขระวิธี มีหางเสียงทุกครั้ง
- 1.5.2 ใช้คำพูดที่สั้นกะทัดรัด เข้าใจง่าย พูดคุยหรือพูดเล่นให้ถูกกาลเทศะกับบุคคลที่คุยด้วย
- 1.5.3 พูดในเรื่องที่ผู้รับบริการพอใจ และสนใจที่จะคุยด้วย ใช้คำพูดขอร้อง ดีกว่าออกคำสั่งกับผู้รับบริการ
- 1.5.4 ขณะสนทนากับผู้รับบริการ ต้องสบตากับผู้รับบริการด้วย และใช้ท่าทางประกอบเป็นครั้งคราว ตามความเหมาะสม
- 1.5.5 ไม่พูดจาหยาบค้ายหรือใช้คำพูดที่มีความหมายสองแง่ สองงามและไม่พูดจาเยาะเย้ย ดุถูก หากถามผู้รับบริการ
- 1.5.6 อย่าถกเถียง หยอกล้อกับเพื่อนร่วมงานต่อหน้าผู้รับบริการ

- 1.5.7 หยุดพูดและไม่พูดสอดแทรกขณะเมื่อผู้รับบริการพูด
- 1.5.8 อย่าแสดงกิริยาท่าทางไม่สุภาพ ห้ามทำคาง ทำเอา หรือทำเสียงรบกวนขณะที่ผู้รับบริการพูดสนทนา
- 1.5.9 อย่าก้มหน้าก้มตาทำงาน พร้อมฟังผู้รับบริการพูดในเวลาเดียวกัน
- 1.5.10 อย่างินทนา หรือกล่าวหาเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา องค์กร ให้ผู้รับบริการฟัง
- 1.5.11 พยายามหัดพูดภาษาท้องถิ่น หรือภาคเดียวกับผู้รับบริการบ้าง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ  
ในความเป็นพวกพ้องเดียวกัน
- 1.5.12 สร้างบรรยากาศในการพูดคุย สร้างอารมณ์ขันให้กับผู้รับบริการ ให้เหมาะสมตามกาลเทศะ

### ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ

การสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
<p>- พุดมีหางเสียงคะ/ค่ะ/ครับทุกครั้ง ค่ะ/ค่ะ/ครับ ทุกครั้ง</p> <p>- ใช้ภาษากลางในการสนทนากับผู้ใช้บริการ ไม่ใช่ภาษาถิ่นกับผู้ใช้บริการและบุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้วยกันในพื้นที่ให้บริการ ต่อหน้าผู้รับบริการ</p> <p>- ผู้รับบริการฟังภาษาราชการไม่เข้าใจ เช่น ชาวเขาชนเผ่า ชาวพื้นเมืองหรือประชาชนที่ไม่คุ้นเคยภาษาราชการ</p> <p>1. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ</p> <p>- กรณีที่ทราบชื่อผู้รับบริการ</p> <p>- กรณีที่ไม่ทราบชื่อผู้รับบริการ</p> <p>- ผู้รับบริการที่เป็นเด็ก</p> <p>- กรณีพระภิกษุ</p> <p>- กรณีที่เป็น VIP ขึ้นไป</p> <p>- สรรพนามเรียกผู้รับบริการ ในสถานะบุคคลที่ 3</p>	<p>- ไม่ใช่ จำ จ๊ะ จำ ในการพูดคุยกับผู้รับบริการ</p> <p>- ในการทักทายใช้ภาษากลาง ถ้าประเเมนแล้วผู้รับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง(ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจเรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>- ไม่ใช่สรรพนามทั้งไทย จีน ที่เป็นการนับญาติกับผู้รับบริการ ยกเว้นผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้วและผู้รับบริการอนุญาตให้เรียก ลุง ป้า ตา ยาย ได้แต่ต้องมีคำว่าคุณนำหน้าเสมอ เช่น คุณตา คุณยาย เป็นต้น</p> <p>- คุณ ....(ชื่อผู้รับบริการ).....</p> <p>- หากต้องการ Identify ผู้ป่วยก่อนรับเข้าบริการทางการแพทย์ ให้ดูชื่อผู้รับบริการในแฟ้มเวชระเบียน แล้วเอ่ยนามและตามด้วยการถามนามสกุล เช่น คุณ ... (ชื่อผู้รับบริการ)... ค่ะ/ครับ ขอทราบนามสกุลค่ะ แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ แล้วตรวจสอบกับเวชระเบียนว่าใช่ผู้รับบริการท่านเดียวกันหรือไม่</p> <p>- คุณ</p> <p>- น้อง ... (ชื่อผู้รับบริการ)... กรณีไม่ทราบชื่อ ใช้ น้อง</p> <p>- ท่าน /พระคุณเจ้า.....</p> <p>- ท่าน ... (ชื่อผู้รับบริการ)...</p> <p>- คุณ ... (ชื่อผู้รับบริการ) .....</p>
<p>2. สรรพนามใช้แทนตัวผู้ให้บริการ</p>	<p>- ดิฉัน / ผม</p>
<p>3. สรรพนามเรียกชื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการด้วยกันในพื้นที่ให้บริการต่อหน้าผู้รับบริการ</p>	<p>- คุณ ....(ชื่อบุคลากร).....</p>

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

<p>4. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริเวณประตูเข้า-ออก และจุดจอดรถ</li> <li>- ณ พื้นที่บริการทั่วไปและเคาเตอร์จุดให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โรงพยาบาล (.....) สวัสดิ์ค๊ะ/ครับ</li> <li>- สวัสดิ์ค๊ะ/ครับ ดิฉัน/ผม...(ชื่อเจ้าหน้าที่) ... ให้ดิฉัน/ผม อำนวยความสะดวกเรื่องใดคะ</li> <li>- กรณีพระภิกษุ ใช้ นมัสการพระคุณเจ้า</li> </ul>
<p>5. การแนะนำตัว</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สวัสดิ์ค๊ะ/ครับ ดิฉัน/ผม...(ชื่อ.....)....</li> <li>(ถ้าติดต่อเรื่องงานให้ต่อท้ายด้วยตำแหน่ง หน้าที่และภารกิจ)</li> </ul>
<p>6. การแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขออนุญาตผู้อาวุโสน้อยกว่าเพื่อรู้จักผู้อาวุโสมากกว่า</li> <li>- แนะนำผู้อาวุโสมากกว่าเพื่อรู้จักผู้อาวุโสต่ำกว่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดิฉัน/ผม ขอแนะนำให้รู้จักกับท่าน/คุณ...(ชื่อ.....).... นะคะ/นะครับ</li> <li>- ท่าน / คุณ..(ชื่อ.....)... ครับ/คะ คุณ...(ชื่อ.....).... ค่ะ/ครับ</li> </ul>
<p>7. การให้ผู้รับบริการรอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีไม่รู้กำหนดเวลา แต่ใช้เวลาไม่นาน</li> <li>- กรณีไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น รอตรวจ เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรุณารอสักครู่ นะคะ/นะครับ</li> <li>- กรุณารอประมาณ ..... นาที นะคะ / นะครับ</li> <li>- กรุณารอประมาณ ..... คิว นะคะ / นะครับ</li> </ul>
<p>8. กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขออนุญาต...(ดำเนินการ)... ค่ะ/ครับ</li> <li>เช่น ขออนุญาตเจาะเลือด ค่ะ</li> </ul>
<p>9. กรณีที่ต้องการให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามที่เราร้องขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอความกรุณา(ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ</li> <li>เช่น ขอความกรุณา (แสดงบัตรประชาชน) ค่ะ</li> <li>- ขอขอบคุณค่ะ/ครับ</li> </ul>
<p>10. กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียนเชิญที่.....ค่ะ/ครับ</li> <li>เช่น เรียนเชิญที่(ห้องตรวจหมายเลข 1) ค่ะ/ครับ</li> </ul>
<p>11. เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ</li> </ul>
<p>12. เมื่อผู้รับบริการชม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอขอบคุณค่ะ/ครับ</li> </ul>
<p>13. เมื่อเกิดความผิดพลาด</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขออภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม...(จะดำเนินการ) ...ทันทีค่ะ/ครับ</li> </ul>
<p>14. ประโยคเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใด</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอขอบคุณค่ะ/ครับ</li> <li>- ขอขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ</li> </ul>

## ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการเฉพาะแผนก

การสนทนาในงานบริการเฉพาะแผนก	การปฏิบัติ
<p>ทุกหน่วยงาน</p> <p>การกล่าวต้อนรับ :</p> <p>การกล่าวลา:</p> <p>ผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ:</p>	<p>การปฏิบัติ</p> <p>- “สวัสดีค่ะ” ไหว้</p> <p>- ไหว้ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ</p> <p>- ยินดีค่ะ/ครับ</p>
<p>ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน</p> <p>การกล่าวต้อนรับ:</p> <p>การกล่าวลา:</p>	<p>กรณีมาห้องตรวจ</p> <p>เรียนเชิญ คุณ...(ชื่อ-สกุล)...ค่ะ/ครับ</p> <p>เมื่อผู้รับบริการลุกขึ้น</p> <p>สวัสดีค่ะ คุณ...วิภาณะคะ นามสกุลคะ แล้วรอให้ผู้บริการตอบ</p> <p>(ถ้าเป็นไปได้ให้เรียนผู้รับบริการรายต่อไปให้ทราบเพื่อเตรียมตัวไว้ด้วย)</p> <p>กรณีตรวจเสร็จแล้ว</p> <p>”เรียนเชิญนั่งรอหน้าห้องการเงินนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ ครับ”</p>
<p>เจ้าหน้าที่ลิฟต์</p> <p>การกล่าวต้อนรับ:</p> <p>การกล่าวลา:</p>	<p>“สวัสดีค่ะ/ครับ ติดต่อชั้นไหนคะ/ครับ”</p> <p>“ชั้น .....เชิญค่ะ/ครับ”</p>
<p>แผนกเวชระเบียน</p> <p>การกล่าวต้อนรับ:</p> <p>การกล่าวลา:</p> <p>ถ้าผู้รับบริการขอบคุณ ให้ตอบว่า:</p>	<p>“สวัสดีค่ะ/ครับ ขอทราบชื่อและ นามสกุลค่ะ/ครับ” หรือ</p> <p>“กรุณาแสดงบัตรตรวจโรคโรงพยาบาล ค่ะ/ครับ”</p> <p>“กรณารอสักครู่ ขอตรวจสอบรายละเอียดในคอมพิวเตอร์นะคะ/นะครับ”</p> <p>“เรียบร้อยแล้วนะคะ/ครับ ...เรียนเชิญติดต่อที่.....ค่ะ/ครับ”</p> <p>“สวัสดีค่ะ/ครับ”</p> <p>“ยินดีค่ะ” “ยินดีที่ให้บริการค่ะ/ครับ”</p>
<p>แผนกตรวจวิเคราะห์</p> <p>การกล่าวต้อนรับ:</p> <p>การกล่าวลา:</p>	<p>“สวัสดีค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ” หรือ “เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ”</p> <p>“คุณ...วิภาณะคะ นามสกุลคะ รอผู้รับบริการตอบ...</p> <p>“ขออนุญาตเจาะเลือดที่แขนข้าง..... นะคะ”</p> <p>“เรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับ พลาสเตอร์ที่ติดไว้ประมาณครึ่งชั่วโมง แกะออกได้เลยค่ะ”</p> <p>“เชิญติดต่อที่...นะคะ...ขอขอบคุณค่ะ/ครับ”</p>

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

<p><u>แผนกหอผู้ป่วยใน</u> การกล่าวต้อนรับ : <u>กรณีรับผู้ป่วยเข้าพัก</u></p> <p>การกล่าวลา : <u>กรณีผู้ป่วยกลับบ้าน</u></p> <p>ถ้าผู้รับบริการ ขอขอบคุณ</p> <p><u>กรณีติดต่อสอบถาม</u> การกล่าวต้อนรับ :</p>	<p>“สวัสดีค่ะ/ครับ” “เรียนเชิญที่ห้อง/เตียง...(หมายเลขห้อง/เตียง)... ค่ะ/ครับ”</p> <p>“รับประทานยาตามที่แพทย์จัดไว้ให้ นะคะ และคุณมีนัดกับแพทย์ (ชื่อแพทย์) วัน.....เวลา.....นะค่ะ/ครับ</p> <p>“ได้รับยากลับบ้านพร้อมใบนัด เรียบร้อยนะค่ะ/ครับ”</p> <p>ให้เจ้าหน้าที่ตอบว่า “ยินดีที่ได้ให้บริการค่ะ/ครับ”</p> <p>สวัสดีค่ะ/ครับ ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรไหมคะ/ครับ (ถ้าญาติบอกถึงความต้องการแล้ว) ขอทราบชื่อ-นามสกุลคนไข้ ค่ะ/ครับ (เมื่อได้ชื่อ-นามสกุล) กรุณาอสักครู่ นะค่ะ/ครับ ทำการตรวจสอบห้อง/เตียง ที่ผู้ป่วยอยู่ จากนั้นแจ้งข้อมูลญาติผู้ป่วย</p>
<p><u>แผนกเภสัชกรรม</u> การกล่าวต้อนรับ :</p> <p>การกล่าวลา :</p>	<p>สวัสดีค่ะ/ครับ รับยาคุณ (ชื่อผู้ป่วย) รอให้ผู้รับบริการตอบ (ชื่อ-นามสกุล) แล้วตรวจสอบความถูกต้องกับยาที่ได้รับและอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย</p> <p>สอบถามว่าได้รับยาครบถ้วนตามรายการไหมคะ/ครับ ถ้ามีข้อสงสัย กรุณาติดต่อสอบถามห้องยาได้ตลอดเวลาทำการนะค่ะ/ครับ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”</p>
<p><u>แผนกรังสีวินิจฉัย</u> การกล่าวต้อนรับ :</p> <p>การกล่าวลา:</p>	<p>สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ...ชื่อผู้ป่วย นะคะ นามสกุลค่ะ รอให้ผู้รับบริการตอบ และตรวจสอบใน OPD CARD เมื่อข้อมูลตรงกัน ให้บริการต่อ “วันนี้ตรวจ..(รายการที่ส่งตรวจ)...นะค่ะ/ครับ”</p> <p>“เชิญเปลี่ยนเสื้อผ้าทางด้านนี้ ค่ะ</p> <p>“เรียบร้อยแล้วค่ะ/ครับเชิญรอแพทย์หน้าห้องตรวจค่ะ”</p> <p>“สวัสดีค่ะ/ครับ”</p>

#### 1.6 มาตรฐานการต้อนรับและการบริการ

- 1.6.1 เปิดประตูให้ผู้รับบริการเข้า-ออกก่อน ทุกครั้งที่มีโอกาส
- 1.6.2 ยิ้มและกล่าวคำ "สวัสดี" กับผู้มารับบริการก่อนเมื่อแรกพบ
- 1.6.3 กล่าวทักทายผู้มารับบริการด้วยความเป็นกันเอง
- 1.6.4 ยกย่องให้เกียรติผู้มารับบริการเสมอ
- 1.6.5 จำชื่อและเรียกผู้รับบริการให้ถูกต้อง พร้อมใช้คำว่า “คุณ” “นาย” “ยศ” นำหน้าเสมอ
- 1.6.7 ต้อนรับผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาค การพูดต้องมีหางเสียง “ครับ” “ค่ะ” “คะ” ทุกครั้ง
- 1.6.8 หากมีผู้มารับบริการมาก เจ้าหน้าที่ควรกล่าวคำขออภัยในความไม่สะดวก หรือ กรุณาอสักครู่

**เอกสารควบคุม**

**CONTROLLED DOCUMENT**



### 1.7 มาตรฐานกิจกรรมารยาทและบุคลิกภาพในงานบริการ

- 1.7.1 แสดงท่าทางที่สงบเสงี่ยม กิริยาอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ห้ามใช้สายตามองผู้มารับบริการอย่างไม่สุภาพ
- 1.7.2 รู้จักการไหว้ที่ถูกต้องและนอบน้อม
- 1.7.3 รู้จักรักษา ควบคุมอารมณ์ของตนเอง ห้ามแสดงอาการเยาะเย้ย ล้อเลียน เหยียดหยามผู้มารับบริการ
- 1.7.4 ไม่รับประทานหรือของขบเคี้ยวขณะให้การต้อนรับหรือให้บริการ
- 1.7.5 อย่าสูบบุหรี่ ดื่มสุราหรือของมีนเมา ในขณะที่ให้บริการ
- 1.7.6 ห้ามพูดจาเกี้ยวพาราสี ผู้มารับบริการ
- 1.7.7 ห้ามหาวนอน ขณะให้บริการ
- 1.7.8 ห้ามหยิบของข้ามหน้า ข้ามตาผู้อื่น

มาตรฐานกิจกรรมารยาทและบุคลิกภาพ	การปฏิบัติ
1. การเข้า-ออกในโรงพยาบาล	- ต้องแต่งกายให้ถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบที่กำหนดก่อน เข้าภายในบริเวณโรงพยาบาล
2. การต้อนรับกรณีปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณเคาเตอร์	- ต้อนรับผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายผู้รับบริการก่อน
3. การยืนต้อนรับ/ ยืนรอให้บริการ - ระยะความห่าง ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ  - สุภาพบุรุษ          - สุภาพสตรี	- ระยะใกล้เคียงประมาณหนึ่งช่วงแขนสำหรับให้บริการแก่ ผู้รับบริการ  - ระยะสังคม ประมาณ 6 เมตร สำหรับการทักทาย - ยืนตรง(หูตรงไหล่) กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุม มือขวาที่กำหลวมๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนว เดียวกับหัวเข่าชิดกางเกง ส้นเท้าชิด ปลายเท้าแยก ไม่เกิน 1 คืบ  - ยืนตรง (หูตรงไหล่) มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวาเก็บนิ้วทั้ง สองประสานเข้าหากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนว เดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง ยืน point 10 นาฬิกาโดย ปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้าและซีกเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้ ข้างหน้าโดยให้ไปเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกา ประมาณ 10 นาฬิกา (กรณียืน point เท้า 14 นาฬิกา ทำให้ตรงข้ามกัน) ถ่ายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้า ในทาง ปฏิบัติอาจไม่สะดวก ในการยืนให้ยืนส้นเท้าชิด ปลายเท้า แยกเล็กน้อย

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

4. การยื่นไหว้ผู้รับบริการ	<p>- เริ่มต้นด้วยทำยืนต้อนรับ ประนมมือขึ้นนิ้วถึงนิ้วก้อยเรียงชิดติดกันส่วนนิ้วหัวแม่มือ กางออกเล็กน้อยวางมือประนมไว้ระดับอกพอกับศีรษะได้ไม่ถึงหลังเกินไปจะ(สังเกตว่าหัวแม่มือที่กางออกนั้นจะวางกลับร่องอกพอดีไปนิ้วที่เหลือทั้งสี่จะชี้ออกไปเองตามธรรมชาติ กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/ครับ" พร้อมกับโน้มตัวไปต้นหน้าพองาม (โค้งประมาณ 15 องศา) ปลายนิ้วกลางจรดปลายจมูก เงยหน้าขึ้นพร้อมลดมือลดลง กลับมายืนในท่าต้อนรับตลอดเวลาที่สนทนา กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอบคุณกล่าวคำว่า "ขอบคุณค่ะ/ครับ" พร้อมกับโน้มตัวไปต้นหน้า ประมาณ 30 องศา กรณีที่ไหว้เพื่อแสดงความขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาดกล่าวคำว่า "ขอภัยค่ะ/ครับ" พร้อมกับโน้มตัวไปต้นหน้าประมาณ 45 องศา</p>
5. การทักทายผู้รับบริการ	<p>- สบตาผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ก้มศีรษะ กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ" ด้วยน้ำเสียงสุภาพความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น</p>
6. การสบตาผู้รับบริการ	<p>- ผู้ให้บริการต้องสบตาผู้รับบริการขณะที่สนทนากันประมาณ 3-5 วินาทีต่อครั้งเว้นช่วงเป็นระยะ (เพื่อแสดงความสนใจ) การสบตาต้องแสดงออกด้วยกิจกรรมารยาทสุภาพอ่อนน้อมเรียบร้อยและให้เกียรติผู้รับบริการ</p>
7. การบอกทางด้วยการผายมือ	<p>- ห้ามใช้นิ้วชี้บอกทาง  - เริ่มต้นด้วยทำยืนต้อนรับยกมือขวาขึ้น ฝ่ามือหงาย นิ้วมือเรียงชิดติดกัน (ไม่ต้องเกร็ง) หน้ามองไปที่ฝ่ามือซึ่งยกขึ้นนั้น (หากยกแขนซ้ายให้ทำตรงข้ามกัน)  ระดับฝ่ามือของผู้จะรับบริการได้คือ ถ้าเป็นระดับไหล่ ความหมายคือบอกระยะทาง ระยะประมาณ 6 เมตร ระดับต่ำกว่าไหล่คือการบอกทาง ระยะใกล้กว่า 6 เมตร ระดับสูงกว่าไหล่ คือบอกทาง ระยะใกล้กว่า 6 เมตร</p>
8. การนำเสนอข้อมูล	<p>- กรณีที่แนะนำจากป้ายหรือบอร์ดในระยะใกล้ ที่ไม่ต้องถือเอกสารให้ใช้วิธีผายมือขวาใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา ห้ามใช้ปากกาหรือวัสดุอื่นใดชี้ แทนการผายมือ หากต้องถือเอกสารให้ใช้มือขวาจับเอกสารทางด้านข้างในลักษณะที่เอกสารอยู่ระหว่างนิ้วหัวแม่มือและนิ้วทั้งสี่ รองเอกสารหัวแม่มืออยู่ด้านบน</p>
9. การรับของ	<p>- ยื่นมือทั้งสองไปรับพร้อมก้มศีรษะ กล่าวคำว่า "ขอบคุณค่ะ /ครับ" ด้วยน้ำเสียงสุภาพความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น เมื่อรับของแล้วตรวจสอบดูหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบ</p>

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

<p>10. การส่งของ</p> <p>- การส่งปากกาดินสอหรือวัตถุแหลมคม</p> <p>- การส่งเอกสาร</p>	<p>- ห้ามโยน สิ่งของ เอกสารของผู้มารับบริการ ต้องส่งถึงมือด้วยความสุภาพอ่อนโยน</p> <p>- ก่อนส่งของให้ฝ่ายมือตรวจสอบหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบก่อน ยื่นมือสองข้างส่งของพร้อมกัน ก้มศีรษะ กล่าวคำว่า “กรุณา (หรือประโยคตามลักษณะงาน) ค่ะ/ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ</p> <p>- ส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้ กรณีส่งปากกาให้ผู้ใหญ่ให้กดปากกาให้พร้อมใช้งาน ด้านแหลมอยู่ทางด้านซ้าย จับปลายปากกาด้วยมือทั้งสองข้างให้ขนาดส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้ ผู้รับปากกาจับ ตรงกลางได้โดยที่มือไม่สัมผัสกัน กรณีส่งปากกาให้บุคคลทั่วไปหรือผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่า ให้กดปากกาให้พร้อมใช้และส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ</p> <p>- ก่อนส่งมอบให้ฝ่ายมือแนะนำเอกสารหรือเพื่อการตรวจสอบก่อน หันเอกสารให้ปรากฏด้านที่ผู้รับบริการพร้อมที่จะอ่านได้ทันที ส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ</p>
<p>11. การนั่ง</p> <p>- ตำแหน่งการนั่งกับผู้รับบริการ</p> <p>- การนั่งสุภาพบุรุษ</p> <p>- การนั่งสุภาพสตรี</p>	<p>- ไม่นั่งหลังค่อม ไม่แกว่งขา ถ่างขา ไขว่ห้าง หรือกระดิกเท้า และอย่านั่งเก้าอี้สองขา ต่อหน้าผู้มารับบริการ</p> <p>- เริ่มต้นจากทำยืน น่องสัมผัสขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่านั่งลงพอดี นั่งลงไป ตรง ๆ ไม่ต้องใช้มือรูปกระโปรงก่อนนั่ง นั่งประมาณครึ่งเก้าอี้ ลำตัวตรงไม่พิงพนัก หันตัวไปทางด้านที่ผู้รับบริการนั่ง มือทั้งสองวางบนตักให้ท่าคว่ำมือทับกันการเป็นธรรมชาติไม่เกร็งมือและในขณะสนทนาใช้มือประกอบท่าทางตามความเหมาะสม เข้าและปลายเท้าชิด หากต้องการพักขา กรณีที่รู้สึกเมื่อย ให้ไขว่เท้ากันนั่งด้านซ้ายของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการหันหน้าออกไปทางด้านที่มีประตูหรือด้านที่มีวิวที่ดีที่สุด</p> <p>- นั่งตัวตรง หลังไม่พิงพนักเก้าอี้ มือทั้งสองข้างประสานกันวางบนหน้าขา เข้าห่างกันเล็กน้อย ส้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย</p> <p>- เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ น่องทั้งสองสัมผัสกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดีย่อตัวนั่ง ลำตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้ไม่พิงพนักหลัง เข้าและปลายเท้าชิดกันหรือปลายเท้าเหลื่อมกันเล็กน้อย มือทั้งสองประสานกันไว้ที่วางบนหน้าตัก (กรณีมีโต๊ะอยู่หน้าผู้นั่งให้ประสานมือไว้บนโต๊ะ)</p>

<p>12. การเดินและมารยาทในพื้นที่ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเดินกับผู้รับบริการ</li> <li>- การเดินบันไดกับผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เดินชิดซ้ายเสมอ ทักทายผู้รับบริการตาม วิธีการทักทายผู้รับบริการ ห้ามเดินตัดหน้าผู้รับบริการห้ามเดินเรียงหน้ากระดานขวางทางเดิน ห้ามทักทายกันโดยมีผู้รับบริการอยู่ตรงกลางระหว่างเจ้าหน้าที่ ห้ามตะโกนคุยกันในพื้นที่ให้บริการ ห้ามเดินคุยโทรศัพท์มือถือส่วนตัวในพื้นที่ให้บริการ</li> <li>- ห้ามคุยงานเสียงดังเกินไป เป็นการรบกวนผู้รับบริการในพื้นที่ให้บริการ</li> <li>- การเดินผ่านผู้มารับบริการในระยะใกล้ ควรก้มตัวเล็กน้อย</li> <li>- ให้เดินด้านซ้ายมือของผู้รับบริการเยื้องมาด้านหลังห่างจากผู้รับบริการ 2-3 ก้าว สบตาและสนทนาเป็นระยะๆ กรณีถือบัตรหรือ OPD card ให้แนบเอกสารไว้ที่อกด้านซ้าย</li> <li>- ให้เดินเช่นเดียวกับการเดินกับผู้รับบริการ การขึ้นให้ผู้รับบริการขึ้นมาก่อน การลงให้เจ้าหน้าที่ลงไปก่อน คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการเพื่อความปลอดภัย</li> </ul>
<p>13. การเข้าห้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเคาะประตูเพื่อเป็นการขออนุญาตก่อนเข้าห้อง</li> <li>- การเดินเข้าห้อง</li> <li>- การเดินออกจากห้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำมือแล้วข้อมือลงเคาะที่ประตู ๓ ครั้งติดต่อกันความดังพอประมาณไม่เป็นการรบกวนผู้รับบริการกรณีไม่ได้นัดไว้ต้องรอให้ได้รับการอนุญาตก่อนกรณีนัดไว้หรือต้องทำหน้าที่ปกติ ให้เปิดเข้าไปได้เลยหลังเคาะเสร็จแล้ว</li> <li>- เดินหันหน้าเข้าห้อง ขณะปิดประตูให้หันหน้าไปทางผู้รับบริการ</li> <li>- เดินถอยหลังออก 2-3 ก้าวหมุนตัวกลับ เดินออกไปแต่เมื่อถึงประตูต้องหันกลับมายืนหันหน้าเข้าผู้รับบริการเพื่อสบตาหรือตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง เปิดประตูโดยที่ไม่ต้องหันหลังกลับถอยหลังออกจากห้องแล้วค่อยๆปิดประตูเบาๆ</li> </ul>

## 1.8 มาตรฐานการแต่งกาย

มาตรฐานการแต่งกาย	การปฏิบัติ
1. การแต่งเครื่องแบบ	- เครื่องแต่งกายตามที่โรงพยาบาลกำหนดตลอดเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่และต้องแต่งกายให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ตั้งแต่เข้าสู่บริเวณโรงพยาบาลและหมั่นสำรวจความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาดคล่องกระดุม ให้เรียบร้อย กรณีมีความจำเป็นต้องมาเปลี่ยนเครื่องแบบที่โรงพยาบาลต้องแต่งกายด้วยชุดสุขภาพหรือเสื้อยืดมีปกของโรงพยาบาลสวมกางเกงหรือกระโปรงสุขภาพ (ห้ามใส่กางเกงยีนส์) ห้ามสวมรองเท้าแตะก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นเครื่องแบบของหน่วยงาน
2. การแต่งกายชุดกระโปรง	- ความยาวของกระโปรงคลุมเข่าหรือเหนือเข่าไม่เกินครึ่งนิ้ว กรณีที่กระโปรงผาด้านหลังให้ผ่าทับ ไม่ผ่าตรง เพราะเวลาก้มหรือเดินไม่สุภาพ
3. การแต่งกายชุดกางเกง	- กางเกงทรงสแลคสีดำนั่น ห้ามใส่ผ้ายีนส์ความยาวของขากางเกงด้านหน้าอยู่ที่ครึ่งหน้าของสันเท้า บริเวณตาตุ่ม ด้านหลัง คลุมครึ่งหนึ่งของด้านหลัง รองเท้า
4. ทรงผม (สุภาพบุรุษ)	- ผมรองทรง ความยาวของผมไม่เกินขอบบนปกเสื้อ จัดทรงให้เรียบร้อยด้วยเจลหรือน้ำมันแต่งผม
5. ทรงผม (สุภาพสตรี)	- กรณีตัดผมสั้นให้จัดทรงผมและใส่ผลิตภัณฑ์จัดแต่งทรงผมให้ ดูเงางามมีประกายตลอดเวลา กรณีผมยาวเกินขอบล่างของปกเสื้อต้องเก็บรวบผมให้เรียบร้อย เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือโดยวิธีการต่าง ๆ เช่นการเกล้าผมมวยผมหรือใช้โบว์ติดผมพร้อมตาข่ายและผ้าคลุมสีดำหรือน้ำตาล
6. เครื่องประดับสุภาพบุรุษ	- นาฬิกาสุภาพบอกเวลาด้วยเข็ม (ต้องมี) ห้ามใช้สายพลาสติก ควรเป็นสายโลหะ ปากกาประดับที่กระเป่าเสื้อ (ถ้ามี) เนคไท สีและลายสุภาพ เข็มกลัดเนคไท (ถ้ามี) แหวน 1 วงต่อคน (แผนกที่ดูแลผู้ป่วยห้ามสวมแหวน)
7. เครื่องประดับสุภาพสตรี	- นาฬิกาแบบสุภาพ บอกเวลาด้วยเข็ม (ต้องมี) ห้ามใช้สายพลาสติก ปากกาประดับ (ถ้ามี) ต่างหูสุภาพชนิดติดแนบกับใบหู (ห้ามต่างหูห้อยระย้า) ใส่ได้ 1 คู่ ไม่ควรใส่ต่างหูที่ทำจากพลาสติก ผ้าพันคอแหวน 1 วงต่อหนึ่งคน (แผนกที่ดูแลผู้ป่วยห้ามสวมแหวน)
8. ปากกาประดับ	- ห้ามนำปากกาพลาสติกทุกชนิดมาเหน็บที่เครื่องแบบ ซึ่งสามารถเห็นได้จากภายนอก ให้ใช้ปากกาที่เป็นโลหะมาประดับเท่านั้น เหน็บไว้ที่กระเป่าเสื้อ

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

9. กระเป๋าเสื้อกระเป๋ากางเกง	- ไม่นำวัสดุที่มีขนาดน้ำหนักที่เมื่อใส่ลงในกระเป๋าแล้ว ดูตุ่มมองเห็นเด่นชัด เนื่องจากทำให้เครื่องแบบและการแต่งกายดูไม่รัดกุม ไม่นำสายคล้องตุ๊กตาหรือพวงกุญแจหรือสิ่งประดับอื่นใด
10. ป้ายชื่อ	- เจ้าหน้าที่ที่บริการจะต้องคล้องป้ายชื่อที่โรงพยาบาล กำหนดให้
11. รองเท้าสุภาพบุรุษ	- รองเท้าคัทชูหนังสีดำล้วนรองเท้าต้องมีขนาดกระชับเท้าไม่เกิดเสียงดังลากขณะเดินขัดทำความสะอาดให้เงางามตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน
12. ถุงเท้าสุภาพบุรุษ	- ถุงเท้าสีดำหรือสีกรมท่า ไม่มีลวดลายที่แสดงความเป็นลำลองดูแลถุงเท้าที่แต่งกายนั้นต้องไม่ยืดหรือเสียหายไปกองที่ข้อเท้า ถุงเท้าที่สวมใส่ต้องไม่ขาดชำรุดเนื่องจากเวลาที่จำเป็นต้องถอดรองเท้าต่อหน้าผู้รับบริการเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี
13. รองเท้าสุภาพสตรีทั่วไป	- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำห้ามใช้รองเท้าหัวเปิดควรเป็นแบบที่เรียบร้อยไม่มีลวดลายมากจนเกินไป ทั้งนี้เพื่อต้องการให้นำเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความเป็นลำลองมากขึ้นเท่านั้น) รองเท้าจะต้องมีส้นอย่างน้อย 1 นิ้ว เพื่อให้การเดินมีความสง่างาม ห้ามใส่รองเท้าแตะในสถานที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ
14. รองเท้าสุภาพสตรีในเครื่องแบบพยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล	- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาวสะอาดตา รองเท้าที่ใส่ต้องไม่มีลวดลาย เพื่อต้องการให้นำเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความเป็นลำลองมากขึ้นเท่านั้น) รองเท้าจะต้องมีส้นอย่างน้อย 1 นิ้ว เพื่อให้การเดินมีความสง่างาม
15. รองเท้าสุภาพสตรีในเครื่องแบบทางการพยาบาลอื่นๆ	- สวมรองเท้าหุ้มส้นสีขาว วัสดุทำด้วยหนังหรือคล้ายหนัง รองเท้าที่ใส่ต้องไม่มีลวดลาย เพื่อต้องการให้นำเสนอความเป็นมืออาชีพ (ถ้ามีลวดลายมากเท่าไรยิ่งแสดงความเป็นลำลองมากขึ้นเท่านั้น) - กรณีปฏิบัติงานนอกสถานที่และจำเป็นต้องมีความคล่องตัวสามารถใส่รองเท้ากีฬาได้แต่ต้องทำจากหนังหรือวัสดุคล้ายหนังสีขาวไม่มีลวดลาย - ห้ามใส่รองเท้าแตะในสถานที่ทำงานและพื้นที่ให้บริการ
16. ถุงน่อง/ถุงเท้า สุภาพสตรี	- สุภาพสตรีที่สวมกระโปรงจะต้องใส่ถุงน่องสีเนื้อและไม่มีลวดลายใด ๆ ทั้งสิ้น - สุภาพสตรีที่สวมกางเกงให้ใส่ถุงเท้าสีล้วนไม่มีลวดลาย

17. กลิ่น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีกลิ่นปาก</li> <li>- ไม่มีกลิ่นตัว</li> <li>- ไม่มีกลิ่นนุหรี</li> <li>- ไม่ใส่น้ำหอมฉุนเกินไป</li> </ul>
18. เล็บและมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัดเล็บสั้น เจียนเล็บให้มน</li> <li>- เคลือบเล็บใสไม่ Paint เล็บหรือวาดลายต่าง ๆ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ที่ให้การพยาบาลและดูแลผู้ป่วยต้องตัดเล็บสั้นไม่ทาเล็บ</li> </ul>

### 1.9 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- 1.9.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ไม่ควรปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
- 1.9.2 น้ำเสียงการรับโทรศัพท์ควรปรับเสียงให้นุ่มนวล น้ำเสียงบอกถึงความกระตือรือร้น ชัดเจนสุภาพ และควรแทรกรอยยิ้มในน้ำเสียงขณะพูดโทรศัพท์ด้วย ไม่พูดดัง ค่อย เร็ว ช้า จนเกินไป ขณะพูดโทรศัพท์อย่าถอยห่างหรือหายใจแรงจนเกินไป ไม่ควรขบเคี้ยวหรือ อมขนม/อาหารไว้ในปาก
- 1.9.3 มารยาทการรับสายโทรศัพท์ เตรียมข้อมูล กระดาษ ดินสอ ปากกาให้พร้อม กรณีตอบข้อซักถามหรือบันทึกข้อความที่ผู้โทรเข้าฝากประสานงาน เมื่อผู้รับสายไม่อยู่ หรือไม่สามารถโอนสายได้ ต้องแจ้งให้ผู้โทรเข้ารับทราบและยินดีรับฝากข้อความ ควรถามชื่อ ที่อยู่ รายละเอียดผู้โทรมา พร้อมเบอร์โทรศัพท์ที่ให้โทรกลับด้วย
- 1.9.4 อย่าลืมเอามือปิดหูโทรศัพท์ทุกครั้งที่ต้องพูดกับผู้อื่นในขณะที่ใช้โทรศัพท์ กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสายและวางสายภายหลังผู้รับบริการวางสายแล้วและอย่าวางหูโทรศัพท์แรงเกินไป
- 1.9.5 มารยาทการสนทนาทางโทรศัพท์ กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ" ไม่ควรใช้คำว่า "ฮัลโหล" บอกชื่อหน่วยงานหรือตำแหน่งงานผู้รับสาย โดยไม่ต้องรอให้ผู้โทรเข้ามาถาม เช่น "สวัสดีค่ะ...แผนกประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล..... ดิฉัน....รับสาย/ยินดีให้บริการค่ะ" ตั้งใจฟัง จับใจความจุดประสงค์ให้ชัดเจนถึงความต้องการ ฟังด้วยความใจเย็น อดทน อดกลั้น อย่าเร่งให้อีกฝ่ายพูดเร็ว ถ้าเขาพูดช้าหรือยังพูดไม่จบงดใช้คำว่า ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ
- 1.9.6 อย่าตอบปฏิเสธทันทีเมื่อผู้รับบริการถาม ควรพยายามหาข้อมูลเท่าที่จะหาได้ เพื่อจะได้ไม่เสียมารยาท
- 1.9.7 ถ้าต้องการให้ผู้โทรมา โทรไปหมายเลขอื่นหรือโทรผิดมาควรบอกหมายเลขที่ถูกต้อง หรือโอนสายให้ผู้รับบริการทันที
- 1.9.8 ไม่ใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวนานเกินควร

## ตัวอย่างการสนทนาทางโทรศัพท์

ตัวอย่างการสนทนาทางโทรศัพท์	การปฏิบัติ
ทุกหน่วยงาน การกล่าวต้อนรับ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อแผนก....ชื่อ....รับสายค่ะ/ครับ”
ต้องการทราบนามผู้โทร.มา	- “ขอโทษนะคะ ไม่ทราบว่าดิฉัน/ผม เรียนสายอยู่กับท่านใดคะ/ครับ”
ต้องการทราบเบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่	- “ขอโทษนะคะ/ครับ ขอทราบเบอร์โทรและที่อยู่ของท่านด้วย เพื่อความสะดวกในการติดต่อกลับ ภายหน้า ค่ะ/ครับ”
การกล่าวลา	- “สวัสดีค่ะ/ครับ” ”ยินดีให้บริการค่ะ”
ฝ่ายการพยาบาล การกล่าวต้อนรับ	“สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อแผนก.....ชื่อผู้รับ....ตำแหน่ง.....ค่ะ/ครับ”
การกล่าวลา	“สวัสดีค่ะ/ครับ” ”ยินดีให้บริการค่ะ”
หน่วยรับสายโทรศัพท์/ประชาสัมพันธ์ การกล่าวต้อนรับ	“สวัสดีค่ะ/ครับ โรงพยาบาล..... ... ชื่อผู้รับสาย....ค่ะ/ครับ”
การกล่าวลา	“สวัสดีค่ะ/ครับ” ”ยินดีให้บริการค่ะ”
การโอนสาย	- กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขออนุญาตโอนสายไปยัง (หน่วยงาน/ชื่อผู้ที่ผู้รับบริการต้องการคุยสาย) หมายเลข.....นะคะ/นะ ครับ (เมื่อปลายทางรับสายให้ส่งเรื่อง/ความต้องการของผู้รับบริการให้เรียบร้อย อย่าให้ผู้รับบริการเล่าเรื่องซ้ำ)
การพักสาย	- กรุณารอสักครู่ ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้องพักสาย.....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย
การสนทนาต่อหลังจากที่ให้ผู้รับบริการรอสายแล้ว	ขออภัยคุณ.. (ชื่อผู้รับบริการ).. ที่ให้รอสายนะคะ/ครับ



1.10 มาตรฐานการใช้ลิฟต์	การปฏิบัติ
เมื่อลิฟต์เปิด	- ต้องหลีกเลี่ยงให้ผู้ที่อยู่ในลิฟต์ออกจากลิฟต์ให้หมดก่อน จึงค่อยเดินเข้าลิฟต์
<u>การใช้ลิฟต์กับผู้ใช้บริการ</u>	
- กรณีที่ลิฟต์เปิดมาและไม่มีใครอยู่ในลิฟต์	- ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในลิฟต์ก่อน และเป็นผู้ให้บริการกดลิฟต์ให้กับผู้ใช้บริการ
- กรณีที่ลิฟต์เปิดมาและมีเจ้าหน้าที่อยู่ในลิฟต์	- ให้ผู้ใช้บริการซึ่งอยู่ด้านนอกเดินเข้าลิฟต์ก่อน และจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านนอกจึงเข้าไป
- กรณีลิฟต์เปิดมาไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ด้านใน มีแต่ผู้ใช้บริการอื่นอยู่	- เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในลิฟต์ก่อนแล้ว ต้องให้บริการกดลิฟต์ให้กับผู้ใช้บริการ ต้องถามว่า “ ขึ้นลงชั้นไหนครับ / ค่ะ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพให้เกียรติ
<u>การใช้ลิฟต์กับบุคลากรในโรงพยาบาล</u>	- ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งอยู่ด้านนอกเข้าไปในลิฟต์ก่อน และขออนุญาตผู้รับบริการที่อยู่ด้านใน เพื่อบริการควบคุมลิฟต์ กดปุ่มค้างไว้เชิญผู้รับบริการที่อยู่ด้านนอกเข้ามาด้านในลิฟต์
	- ทุกครั้งที่ลิฟต์เปิดปิดแต่ละชั้นเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ควบคุมลิฟต์จะต้องดูแลความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการตลอดจนการบริการแจ้งชั้นที่ลิฟต์เปิด “ ขึ้น...ครับ / ค่ะ”
	- เจ้าหน้าที่ที่อาวุโสหน่อย ควรปฏิบัติต่อผู้อาวุโสสูงกว่าเหมือนกรณีใช้ลิฟต์กับผู้ใช้บริการ

## 2. มาตรฐานพฤติกรรมบริการเฉพาะตำแหน่ง

### 2.1 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับพนักงานบริการความปลอดภัย

- 2.1.1 เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามาในโรงพยาบาล มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ มาตรวจหรือมาเยี่ยมญาติครับ” ถ้ามาตรวจเชิญที่ห้องบัตรครับ
- 2.1.2 มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือในการจอดรถของผู้มารับบริการ
- 2.1.3 พูดคุยแนะนำได้ถ่ม ด้วยกิริยาวิจาสุภาพ
- 2.1.4 เมื่อผู้รับบริการจอดรถในที่ห้ามจอด ห้ามเป่านกหวีดไล่ทันที ต้องพิจารณาว่ามีคนไข้อยู่หรือไม่ เข้าไปช่วยเหลือคนไข้ก่อน แล้วจึงแนะนำ “ขอโทษครับ จอดตรงนี้อาจจะไม่ปลอดภัย เพราะมีรถเข้าออกมาก ถ้านำไปจอดที่ .... จะสะดวกและปลอดภัยกว่าครับ”
- 2.1.5 บริการข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล เมื่อมีผู้รับบริการมาถาม ห้ามตอบว่า “ไม่รู้ ไม่ทราบ” แต่ต้องเตรียมข้อมูลความรู้ให้ตอบได้ทุกเรื่อง ถ้าไม่รู้ต้องสอบถามจากผู้รู้ ถ้าไม่มีเวลาถามให้แนะนำให้ไปหาคนที่รู้
- 2.1.6 บริการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของทางราชการและประชาชน ดูแลความสะอาดปลอดภัยในการเข้า-ออกของรถ ทำแผนป้องกันปัญหาการโจรกรรมในโรงพยาบาล
- 2.1.7 สร้างความประทับใจก่อนจาก โดยใช้คำว่า “สวัสดีครับ ..เรียบร้อยดีใช่ไหมครับ..ขอให้โชคดีครับ”

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

## 2.2 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับพนักงานเปล

- 2.2.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
- 2.2.2 พิจารณาให้บริการรถนั่ง รถนอนตามความเหมาะสมกับประเภทผู้ป่วย
- 2.2.3 คนไข้ที่รู้สึกตัวดีแต่ต้องใช้บริการรถนั่ง ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ เชิญนั่ง ผมจะพาไปส่งที่ .... นะครับ”
- 2.2.4 ขณะให้บริการไม่พูดข้ามศีรษะผู้รับบริการ
- 2.2.5 เคลื่อนย้ายคนไข้ด้วยความนุ่มนวล
- 2.2.6 ใช้คำว่า “ขอโทษ” เมื่อต้องสัมผัสตัวคนไข้
- 2.2.7 เห็นคนไข้ด้วยความรวดเร็ว ที่เหมาะสม ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป ทางต่างระดับต้องชะลอความเร็ว เพื่อไม่ให้ สั่นสะเทือนมากนัก อย่าให้รู้สึกเหมือนเล่น
- 2.2.8 มีอัธยาศัยใจคอที่ดี นุ่มนวล มีน้ำใจ มีความเป็นมิตร มีความอบอุ่นแก่ผู้รับบริการ
- 2.2.9 เมื่อสิ้นสุดการบริการ “ขอบคุณครับ ที่ใช้บริการ”
- 2.2.10 ขณะรอปฏิบัติการ ให้บริการต้อนรับ(มาติดต่อทั้งผู้ป่วยและญาติ) ด้วยบริการเชิงรุก คือ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม แนะนำ
- 2.2.11 ไม่เรียกร้องหรือรับคำตอบแทนจากผู้รับบริการ

## 2.3 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

- 2.3.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
- 2.3.2 สร้างความประทับใจแรกพบด้วยบริการเชิงรุก มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย สอบถามด้วยกิจวิจาจาสุภาพ “สวัสดีค่ะ ต้องการติดต่ออะไรคะ แผนกไหนคะ ต้องการพบใครคะ”
- 2.3.3 ให้ข้อมูล ชี้แนะแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง
- 2.3.4 ทำความประทับใจก่อนจากด้วยการพูดว่า “ขอบคุณค่ะ”

## 2.4 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องบัตร

- 2.4.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
- 2.4.2 สร้างความประทับใจแรกพบด้วยบริการเชิงรุก ด้วยกิจวิจาจาสุภาพ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย สอบถาม อากาการเบื้องต้น “สวัสดีค่ะ วันนี้ต้องการมาตรวจอะไรคะ มีอาการอย่างไรบ้างคะ” สอบถามสิทธิการรักษา
- 2.4.3 แนะนำขั้นตอนการทำบัตรให้ทราบ
- 2.4.4 ทำความประทับใจก่อนจากขณะยื่นบัตรคิว และบัตรประจำตัวผู้ป่วยโดยกล่าวว่า “ขอโทษค่ะ/ครับที่เข้าไป กรุณานั่งรอเรียกบัตรคิวที่จุดบริการที่..... ขอบคุณค่ะ/ครับ”

## 2.5 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องยา

- 2.5.1 เรียกสรรพนามนำหน้าชื่อด้วยคำว่า “คุณ” เช่น คุณ .... กรุณารับยาค่ะ
- 2.5.2 เมื่อผู้รับบริการเดินมารับยา มองหน้า สบตา ยิ้ม “ขอทราบชื่อ นามสกุลค่ะ/ครับ” ให้ผู้รับบริการบอกชื่อนามสกุล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
- 2.5.3 สอบถามประวัติการแพ้ยาเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ
- 2.5.4 หยิบซองยาขึ้นมาอธิบายวิธีรับประทานยาให้ผู้ป่วยฟังที่ละซอง/ขวด พร้อมทั้งบอกชื่อนำแนะนำสำหรับยาบางชนิดด้วย เช่น ควรรับประทานยานี้ติดต่อกันทุกวันจนยาหมด รับประทานยาแล้วควรดื่มน้ำตามมากๆ เป็นต้น
- 2.5.5 ทำความประทับใจก่อนจาก โดยการพูดเมื่อส่งยาให้ผู้รับบริการว่า “ขอโทษนะค่ะ/นะครับที่เข้าไป ขอขอบคุณค่ะ/ครับ”

## 2.6 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ

- 2.6.1 รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
- 2.6.2 สร้างความประทับใจแรกพบด้วยบริการเชิงรุก ด้วยกิจวิจาจาสุภาพ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม เชื้อเชิญ “ขอโทษนะค่ะ/นะครับที่เข้าไป”

- 2.6.3 ระมัดระวังความผิดพลาดเกี่ยวกับชื่อของผู้รับบริการและสิ่งที่ต้องการตรวจ โดยวิธีการทวนชื่อและสิ่งที่จะตรวจซ้ำทุกครั้ง
- 2.6.4 เมื่อจะทำอะไรกับผู้รับบริการ ต้องบอกหรืออธิบายให้เข้าใจก่อนเสมอ
- 2.6.5 กล่าวคำว่า “ขอโทษ” เมื่อสัมผัสผู้รับบริการ
- 2.6.6 เมื่อเสร็จสิ้นการตรวจในขั้นตอนนี้แล้ว ต้องบอกชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซ้ำทุกครั้งหรือแนะนำแก่ผู้รับบริการ จะต้องไปติดต่อกับใคร ที่ไหนอีก จะรอรับผลที่ไหน เมื่อใด มีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง
- 2.6.7 ทำความประทับใจก่อนจาก ยิ้ม ขอขอบคุณค่ะ/ครับ ขอให้โชคดีนะค่ะ/นะครับ
- 2.7 มาตรฐานพฤติกรรมบริการสำหรับพนักงานขับรถ
- 2.7.1 ตลอดเวลาปฏิบัติงานต้อง รู้ตน รู้ถ รู้ก รู้คน โดยสาร
- 2.7.2 สำรวจตนเอง เตรียมตัวเองให้พร้อม แข็งแรง สดชื่น พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา
- 2.7.3 ห้ามดื่มสุรา อย่านอนตึก อย่าใช้ยากระตุ้นประสาท
- 2.7.4 แต่งตัวให้สะอาด เรียบร้อย อย่าให้มีกลิ่นตัว กลิ่นเสื้อผ้า กลิ่นปาก
- 2.7.5 ห้ามสูบบุหรี่ ขณะปฏิบัติหน้าที่
- 2.7.6 ดูแลสภาพรถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ดีที่สุด ไม่เติมน้ำมันขณะผู้โดยสารอยู่บนรถ
- 2.7.7 มารอก่อนเวลานัด อย่าให้ผู้โดยสารรอ กล่าวคำว่า “สวัสดี” เมื่อพบผู้โดยสาร
- 2.7.8 ไม่ขึ้นรถก่อนผู้โดยสาร ช่วยยกสัมภาระขึ้นรถให้เรียบร้อย ปิดประตูทุกบานก่อนจึงค่อยขึ้นประจำที่คนขับ
- 2.7.9 อย่าขับรถช้าหรือเร็วเกินไป อย่าให้ถึงจุดหมายปลายทางหลังเวลาที่กำหนด นอกเสียจากเหตุสุดวิสัยจริงๆ
- 2.7.10 ห้ามรับผู้โดยสารคนอื่น โดยไม่ขออนุญาตจากผู้โดยสารจริง
- 2.7.11 อย่าจอดหรือแวะทำธุระส่วนตัวกลางทาง โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้โดยสาร
- 2.7.12 อย่าขับรถโดยไม่แน่ใจเส้นทาง อย่าทำผิดกฎจราจร
- 2.7.13 อย่าเป็นคนช่างคุย ช่างซัก ช่างถาม ช่างบ่น ช่างฟ้อง อย่าพูดโต้แย้ง หรือขัดคอผู้โดยสาร อย่ำระบายความเครียดกับผู้โดยสาร อย่านินทาคนอื่นในรถ
- 2.7.14 อย่าเปิดวิทยุ เทป ในรถ โดยที่ผู้โดยสารไม่ร้องขอ
- 2.7.15 เมื่อถึงจุดหมาย จอดรถในที่ผู้โดยสารลงได้สะดวกสบายจอดรถสนิท ดิ่งเบรกมือรีบลงจากรถ
- 2.7.16 เมื่อสิ้นสุดบริการ กล่าวขอบคุณที่ใช้บริการ

### 3. ตัวอย่างการดัดแปลงคำพูดเพื่อให้น่าฟังยิ่งขึ้น

หมดเวลาเยี่ยม..... กลับบ้านได้แล้ว

(ขณะนี้ผู้ป่วยต้องการพักผ่อน..พรุ่งนี้เชิญมาเยี่ยมใหม่ค่ะ)

หมอล้างห้ามเยี่ยม

(ขอทาค่ะ...คุณหมอบอกว่าผู้ป่วยต้องพักผ่อนมากๆ กรุณามาเยี่ยมใหม่นะคะ)

รอเดี่ยว ไม่ว่าง

(กรุณารอสักครู่ค่ะ)

พูดดั่งๆ หน้อย .....ไม่ได้ยิน ..... ฟังไม่รู้เรื่อง

(ขอโทษค่ะ ..... กรุณาพูดดั่งอีกนิดนะค่ะ)

ยังมีอะไรที่ไม่พอใจอีกไหม

(ถ้ามีอะไรที่โรงพยาบาลเรา ช่วย..... กรุณาบอกเราด้วยนะค่ะ)

เอกสารควบคุม  
CONTROLLED DOCUMENT

หมอไม่อยู่...ไม่รู้ว่าหมอไปไหน

(คุณหมอกำลังตรวจคนไข้อยู่ ...เดี๋ยวดิฉันจะรายงานให้คุณหมอรอบค่ะ)

เราทำดีที่สุดแล้ว... ถ้าคุณคิดว่าที่อื่นดีกว่าก็เชิญไปเลยแล้ววันหลังไม่ต้องกลับมาอีกนะ

(ถ้าเป็นความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อคนไข้ก็แล้วแต่ญาติจะพิจารณา...และถ้ายังมีอะไรให้ทางเราช่วย...  
โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ)

มีอะไรข้องใจไหม?

(ถ้ามีอะไรที่ไม่เข้าใจ...กรุณารีบบอกเราด้วยนะคะ)

คุณเป็นอะไร? คุณมาเยี่ยมใคร?

(ขอโทษค่ะ .... จะมาเยี่ยมผู้ป่วยหรือคะ?)

(ขอโทษค่ะ .... จะมาเยี่ยมผู้ป่วยเตียง/ห้องไหน คะ?)

ทำอะไรกิน? ทำมาหากินอะไร?

(ไม่ทราบว่าทำงานด้านไหน (ทำงานอะไร) คะ?)

เรากำลังยุ่ง (มันไม่ใช่หน้าที่ของเรา) ...คุณไปทำเองดีกว่า

(ขอโทษค่ะ ... ถ้าจะให้เราช่วยอาจจะช้าหน่อย เพราะเจ้าหน้าที่ของเรา กำลังทำ....อยู่ค่ะ)

ไม่ยอมเข้าใจเลย ไม่เชื่อเราเลย พูดกันไม่รู้เรื่องเลย ไม่ยอมทำตามเราเลย

(ถ้าคุณสนใจอีกนิด...รับรองคุณต้องทำ (เข้าใจ) ได้แน่ค่ะ)

ใครไม่เกี่ยวข้องออกไปรอข้างนอก...แบบนี้หมอทำงานไม่ได้ ยามช่วยมาไล่ญาติหน่อย

(ญาติกรุณา รอข้างนอกนะคะ .... ไม่ต้องห่วงนะคะ...เราจะดูแลอย่างดีที่สุดค่ะ)

ต้องการถามอะไรก็ว่ามาเลย

(ต้องการทราบอะไรบ้างคะ)

หน่วยงานของเรามีสิ่งที่คุณควรต้องรู้อีกมาก

(เรามีเรื่อง (เอกสาร) ที่เป็นประโยชน์ต่อคุณมากที่สุดทีเดียว ถ้าคุณสนใจเรายินดีจัดให้ค่ะ)

อย่าออกประตูหลัง ....แหมพูดไม่เคยเชื่อกันเลย จะต้องให้พูดให้บอกกันก็หน

(ประตูหลังปิดแล้วค่ะ กรุณาออกประตุนี้นะคะ)

หัดใช้ความคิดบ้าง

(กรุณาคิดให้ดีนะคะ)

เรามีกันแค่นี้.... จะให้ไฉนได้อย่างไร.... รอไม่ได้ก็อย่ารอ

(กรุณา รอหน่อยนะคะ...เดี๋ยวเรารับจัดการให้ค่ะ)

คราวหลังอย่าทำข่มขามอีก จะได้ไม่ต้องเจ็บตัวเสียเงินเสียทอง

(เวลาเดินกรุณาระวังหน่อยนะคะ...จะได้ไม่ต้องเข้าโรงพยาบาลอีก ... โชคดีนะคะ)

นอนเฉยๆอย่าพูดมาก หมอเขาห้ามพูด

(กรุณาพักมากๆ...เรื่องต่างๆเอาไว้คุยกันพรุ่งนี้นะคะ)

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

ใครๆก็ทำได้

(มันไม่ยากเลย คุณต้องทำได้แน่)

พูดไม่รู้เรื่อง

(รู้สึกพูดจะฟังยากหน่อย)

ฉันไม่เห็นด้วยกับคุณ

(ดิฉันคิดว่าเราลองหาวิธีอื่นกันบ้างไหมคะ)

หมดเวลาแล้ว คุณหยุดพูดได้ ให้คนอื่นพูดบ้าง

(คุณคะ ... เรามาลองฟังความคิดเห็นของคนอื่นบ้างนะคะ)

เท่าที่พูดมานี้ ก็อยากให้คุณรู้จักคิดห้วงร่างกายตัวเองบ้าง เป็นแบบนี้ตายไวแน่ๆ

(เราอยากให้คุณเอาใจใส่สุขภาพของคุณให้มากขึ้น จะได้หายป่วยไวไวนะคะ)

ไปอาบน้ำอาบน้ำบ้าง แหมตัวเหม็นจัง

(คุณคะ ไปอาบน้ำหน่อยนะคะ จะได้สบายตัวขึ้น)

นี่เวลาพูดก็ขอให้ตั้งใจฟังหน่อย เดียวกินยาไม่ถูกต้อง

(ขอเวลาหน่อยนะคะ จะอธิบายวิธีทานยาที่ถูกต้องให้ค่ะ)

นี่บอกก็หนักแล้วอย่าลืจจากเตียง

(กรุณาอย่าลืจจากเตียงนะคะ)

นี่เรามีญาติใหม่

(ขอโทษนะคะ ไม่ทราบว่ามีญาติมาด้วยไหมคะ)

เรายังไม่รู้เลยว่าคนไข้เป็นโรคอะไรกันแน่

(ขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการวินิจฉัยค่ะ)

#### 4. คำที่ควรใช้บ่อยๆให้เคยชิน

สวัสดีค่ะ

เชิญนั่งก่อนค่ะ

ขอโทษค่ะ

ขออภัยค่ะ

ไม่เป็นไรค่ะ

กรุณารอสักครู่ค่ะ

มีอะไรให้เราช่วย(รับใช้)บ้างคะ

โชคดีค่ะ

โอกาสหน้าถ้ามีอะไรให้เราช่วย เชิญได้นะคะ

ยินดีค่ะ

เอกสารควบคุม

CONTROLLED DOCUMENT

