

ฝ่ายรักษา

การประเมินมาตรฐานการบริการ Supreme Service รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรี	ผ่าน		ไม่ผ่าน	
	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย
การบริการ				
1. การต้อนรับและการบริการ				
- รับรู้การมาของผู้รับบริการให้เร็วที่สุด เช่น สบต่ายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ พร้อมกับสบตาผู้รับบริการ ยกมือไหว้เมื่อต้อนรับและสิ้นสุดการให้บริการ *ตามลักษณะงานของแต่ละจุดบริการ*	1	1	1	1
- การให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา ด้วยท่าที่เป็นมิตรและกระตือรือร้น	1	1	1	1
2. สรรพนาม				
2.1 สรรพนามเรียกผู้รับบริการ				
- กรณีที่ทราบชื่อ ให้ใช้ "คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)" ไม่อนุญาตให้ใช้สรรพนามแบบนับญาติกับผู้รับบริการ (เรียกชื่อ และให้ผู้รับบริการบอกนามสกุล)	1	1	1	1
- กรณีที่ไม่ทราบชื่อ ให้ใช้ "คุณค่ะ/ครับ"	1	1	1	1
- กรณีพระภิกษุ ใช้ ท่านคะ/พระคุณเจ้า	1	1	1	1
- กรณีผู้รับบริการมีคำนำหน้าชื่อทางราชการให้เรียกให้ถูกต้อง เช่น ยศของทหาร ตำรวจ ราชทินนาม ตำแหน่งทางวิชาการ	1	1	1	1
2.2. สรรพนามเรียกแทนตัวเอง				
- กรณีทั่วไป ให้ใช้คำว่า ดิฉัน/ ผม	1	1	1	1
- กรณีพูดกับพระภิกษุสงฆ์ ให้ใช้คำว่า โยม	1	1	1	1
2.3. การใช้สรรพนามเรียกพนักงานด้วยกันในพื้นที่บริการ				
- กรณีเรียกผู้บริการ ให้เรียกด้วย "ตำแหน่ง" เช่น ท่านผู้อำนวยการ,ท่านรอง, ผู้ช่วย, ผู้จัดการ, หัวหน้า พร้อมลงท้ายด้วย ค่ะ/ ครับ	1	1	1	1
- กรณีเรียกแพทย์ ให้ใช้คำว่า "อาจารย์" พร้อมลงท้ายด้วย ค่ะ/ ครับ	1	1	1	1
- กรณีเรียกลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงาน ให้เรียก ชื่อจริง	1	1	1	1
3. กรณีที่ต้องเชิญผู้รับบริการจากอีกจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง				
- ให้ใช้คำว่า “เชิญ”/ “เรียนเชิญ”	1	1	1	1
4. การต้อนรับทางโทรศัพท์				
4.1 การรับสาย				
- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ต้องดังไม่เกิน 3 ครั้ง	1	1	1	1
- กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ สวัสดีครับ” เช่น “สวัสดีค่ะ ชื่อหน่วยงานที่เป็นทางการ..... ดิฉัน/ ผม ตำแหน่ง.....ค่ะ/ ครับ”	1	1	1	1
- กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย และให้แจ้งทุก 10 วินาที (ขอโทษนะคะ/ ครับที่ทำให้อร)	1	1	1	1
4.2 การโอนสาย				
- ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ ครับ ... ดิฉัน/ ผม จะโอนสายไปที่ .. หรือเชิญคุณ... มารับสายค่ะ/ ครับ	1	1	1	1
5. มาตรฐานการใช้พื้นที่ร่วมกับผู้รับบริการ				
5.1 การใช้ลิฟต์				
- ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปในลิฟต์ก่อนผู้รับบริการ	1	1	1	1
- กรณีเจ้าหน้าที่โดยสารลิฟต์ร่วมกับผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่ดูแล พร้อมกับถามว่า “ขึ้น/ ลง ชั้นไหนค่ะ/ ครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ	1	1	1	1
- การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเข้าลิฟต์ด้วยรถเข็น เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าก่อน	1	1	1	1
- ให้เจ้าหน้าที่ออกจากลิฟต์หลังผู้รับบริการ	1	1	1	1
- ห้ามพูดคุยเสียงดัง และรับประทานอาหารเครื่องดื่ม ขณะอยู่ในลิฟต์กับผู้รับบริการ	1	1	1	1

การประเมินมาตรฐานการบริการ Supreme Service รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรี	ผ่าน		ไม่ผ่าน	
	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย
5.2 การใช้บันได				
- กรณีขึ้น ให้ผู้รับบริการขึ้นไปก่อน ยืนเอียงไปด้านซ้าย	1	1	1	1
- กรณีลง ให้เจ้าหน้าที่ลงไปก่อน ยืนเอียงไปด้านซ้าย	1	1	1	1
- คอยตรวจสอบดูแลผู้รับบริการ เพื่อความปลอดภัย	1	1	1	1
บุคลิกภาพ				
6. กรณีชี้แจงเอกสาร				
- กรณีที่ผู้รับบริการนั่ง เจ้าหน้าที่ยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ	1	1	1	1
- กรณีที่ผู้รับบริการยืน เจ้าหน้าที่ต้องยืน ด้านซ้ายของผู้รับบริการ	1	1	1	1
- โน้มตัวลงหาผู้รับบริการ จับเอกสารด้วยมือซ้าย หางมือขวาโดยใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา	1	1	1	1
- ขออนุญาตชี้แจงเอกสาร.....ค่ะ/ ครับ	1	1	1	1
7. การแต่งกาย				
- ใส่ชุดตามระเบียบที่โรงพยาบาล/ทบ.กำหนด	1	1	1	1
- ความยาวของกระโปรง คลุมเข่าหรือเสมอเข่าบน กรณีใส่กางเกงต้องใส่ตามระเบียบที่รพ./ทบ.กำหนด	1	0	1	0
- กรณีใส่เสื้อคลุมต้องใช้ตามระเบียบที่รพ./ ทบ.กำหนด	1	1	1	1
- กรณีมีความจำเป็นต้องมาเปลี่ยนเครื่องแบบที่หน่วยงาน ต้องแต่งกายด้วยชุดสุภาพ ห้ามใส่กางเกงยีนส์ หรือกางเกงขาสั้น ความยาวกางเกงต้องอยู่เลยตามตุ้ม	1	1	1	1
8. ทรงผม				
8.1 ทรงผมสุภาพสตรี				
- ผมยาวเกินต้นคอต้องรวบผม ให้ใช้ตาข่ายคลุมสีดำหรือน้ำตาล	1	0	1	0
- ในกรณีที่ย้อมผม ให้ย้อมผมสีดำเท่านั้น	1	0	1	0
- อนุญาตให้ใช้กับดักที่ประดับด้วยเพชรติดผมได้ ไม่อนุญาตให้ติดกับที่มีสีทั้งหมด	1	0	1	0
8.2 ทรงผมสุภาพบุรุษ				
- ด้านข้างขาว ด้านบนพองามประมาณ 2-3 เซนติเมตร	0	1	0	1
- ไม่อนุญาตให้ไว้หนวดและเครา	0	1	0	1
- ในกรณีที่ย้อมผม ให้ย้อมผมสีดำเท่านั้น	0	1	0	1
9. เครื่องประดับ				
- นาฬิกาต้องเป็นสายโลหะสีเงิน สีทอง หรือสีดำ หรือสายหนังสีดำ สีนํ้าตาล	1	1	1	1
- อนุญาตให้ใส่แหวนได้ไม่เกิน 1 วง	1	1	1	1
- ไม่อนุญาตให้ใส่ต่างหู	1	1	1	1
10. รองเท้า				
10.1 รองเท้า และถุงเท้าสุภาพบุรุษ				
- รองเท้าคีชู หนังสีดำเท่านั้น	0	1	0	1
- ถุงเท้าสีดำ ไม่มีลวดลาย	0	1	0	1
- กรณีใส่ชุดปฏิบัติงานพยาบาลการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ให้ใส่ตามระเบียบที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด	0	1	0	1
- กรณีผู้ปฏิบัติงานชาย				
**ชุดให้การพยาบาล : เสื้อ - กางเกงขาว รองเท้าคีชูหนังสีดำ	0	1	0	1
**ชุดปฏิบัติงาน : เสื้อขาว - กางเกงเขียว รองเท้าคีชูหนังสีดำ	0	1	0	1

การประเมินมาตรฐานการบริการ Supreme Service รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรี	ผ่าน		ไม่ผ่าน	
	ผู้หญิง	ผู้ชาย	ผู้หญิง	ผู้ชาย
10.2 รองเท้า และถุงน่องสุภาพสตรี				
- กรณีใส่เครื่องแบบข้าราชการ สวมรองเท้าคัทชูสีดำ ไม่มีลวดลาย ต้องมีส้นรองเท้าน้อย 1 นิ้ว	1	0	1	0
- กรณีใส่ชุดพยาบาล สวมรองเท้าและถุงเท้าสีขาว ไม่มีลวดลาย	1	0	1	0
- ห้ามใส่รองเท้าที่เปิดเห็นนิ้วเท้า	1	0	1	0
- ห้ามใส่รองเท้าแตะพองน้ำ ในสถานที่ทำงาน และพื้นที่ให้บริการ ยกเว้นบางหน่วยบริการที่เน้นเรื่อง Semi - sterile	1	0	1	0
- กรณีที่ใส่ถุงน่องต้องเป็นสีเดียวกับสีผิวเท่านั้น	1	0	1	0
- ในกรณีตั้งครกให้ใส่รองเท้าคัทชูไม่มีส้นรองเท้าได้	1	0	1	0
11. เล็บและมือ				
- เล็บต้องตัดสั้น, ห้ามทาเล็บมือ	1	1	1	1
รวมคะแนน				
คิดเป็น (%)				

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ประเมิน.....

()

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ผู้รับการประเมิน.....

()

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

หมายเหตุ

วิธีการประเมิน

- หัวหน้าหอผู้ป่วย/หน.แผนก ดำเนินการประเมินพฤติกรรมบริการ ให้บริการ ตามเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการบริการ Supreme Service รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรี ประเมินเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล และสรุปผลการประเมิน พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไข้ปัญหาในภาพรวมทุก 1ปี ส่งศูนย์พัฒนาคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน

- ผู้รับการประเมินมีพฤติกรรมบริการเป็นไปตามมาตรฐานฯ เท่ากับ ผ่าน
 - ผู้รับการประเมินมีพฤติกรรมบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานฯ เท่ากับ ไม่ผ่าน
- โดยผู้รับการประเมินจะต้องมีพฤติกรรม ผ่านเกณฑ์ > 80 %

การประเมินจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ และโบนัส