



คำสั่งโรงพยาบาลจังหวัด

ที่ ๗๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้วยโรงพยาบาลจังหวัด ได้มีประกาศโรงพยาบาลจังหวัด เรื่อง กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลขององค์กร จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ฯ ดังนี้

๑. นายชนากร ศิริษะภูมิ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด	ประธานกรรมการ
๒. นางศศิธร ตาลอ่ำไผ่	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. น.ส.พจมาลย์ บุญกลาง	เภสัชกรชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางชุติภา ภิบาลศิลป์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕. นางสาวรัชฎ์ ทิพโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางเพ็ญศรี กมลผาด	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	กรรมการ
๗. นางภัทจิรา กิริยะ	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๘. น.ส.วริยา สัตตัง	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๙. น.ส.สุรินทร์ยา จันทร์ภิรมย์	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐. น.ส.สมณีย์ ธีญะภู	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	กรรมการและ เลขานุการ

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. สรุปรายงานผลการติดตามการประเมินผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารและพิจารณาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามกระบวนการ ปีละ ๒ ครั้ง ในเดือน มีนาคม และเดือน กันยายน
๒. ประเมินสถานการณ์และความก้าวหน้า รวมทั้งปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของกระบวนการระหว่างการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายชนากร ศิริษะภูมิ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจังหวัด กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๕๓๕๐-๗๑๒๒

ที่ รอ ๑๑๓๒.๓๐๑/ว ๘๒ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน โรงพยาบาลจังหวัด

ด้วยโรงพยาบาลจังหวัด ได้จัดทำประกาศ เรื่อง กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการกำกับดูแลตามมาตรฐานและให้บริการที่เป็นรูปธรรม

ในการนี้ โรงพยาบาลจังหวัด ขอส่งประกาศเรื่อง กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดแนบท้าย ทั้งนี้ ขอความร่วมมือหน่วยงานดำเนินการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

(นายชนกร ศิริษะภูมิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด

๑. กลุ่มบริหารงานทั่วไป
๒. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์
๓. กลุ่มงานทันตกรรม
๔. กลุ่มงานเภสัชกรรม
๕. กลุ่มงานการแพทย์
๖. กลุ่มงานโภชนศาสตร์
๗. กลุ่มงานรังสีวิทยา
๘. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
๙. กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๑๐. กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรร่วม
๑๑. กลุ่มงานการพยาบาล
๑๒. กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย



ประกาศโรงพยาบาลจันทรา

เรื่อง กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน มีการกำกับดูแลตามมาตรฐาน และให้บริการที่เป็นรูปธรรม จึงได้มีการกำหนดแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐาน ดังนี้

๑. วิธีการตรวจสอบ ประกอบด้วย

๑.๑ วิธีการสังเกต

๑.๒ การตรวจสอบเอกสาร

๑.๓ ทดสอบการปฏิบัติงาน

๒. ขั้นตอนการตรวจสอบ

๒.๑ วิธีการสังเกต

๒.๑.๑ สังเกต การมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวัน เป็นไปตามมาตรการที่กำหนดหรือไม่

๒.๑.๒ สังเกต การทำงานในแต่ละวันของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างไร

๒.๑.๓ สังเกต การจัดเก็บเอกสารในการปฏิบัติงาน โดยจัดเก็บเป็นระบบ ตรวจสอบได้

๒.๒ การตรวจสอบเอกสาร

๒.๒.๑ ตรวจสอบเอกสารในการลงข้อมูลการปฏิบัติงาน ถูกต้อง ทันเวลา ครบถ้วน ตามคู่มือ การปฏิบัติงาน

๒.๒.๒ ตรวจสอบเอกสารที่พบความผิดพลาดบ่อยครั้ง เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงแก้ไข

๒.๒.๓ ตรวจสอบเอกสารในการจัดซื้อจัดจ้าง หลักฐานการเบิกจ่ายเงินในการจัดทำโครงการ ตามแผนประจำปี เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ ทันเวลาถูกต้อง ครบถ้วน

๒.๓ ทดสอบการปฏิบัติงาน

๒.๓.๑ ทดสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน

๒.๓.๒ กำหนดการประชุมเจ้าหน้าที่เฉพาะวิชาชีพ เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน และเรียนรู้ร่วมกัน

๓. กลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

๓.๑ มีการกำหนดกรอบเวลาให้ผู้ปฏิบัติงาน รายงานผลการปฏิบัติงานในส่วนงาน
ที่รับผิดชอบทุกไตรมาส

๓.๒ มีการแจ้งผลการตรวจสอบให้กับหน่วยงานทุกครั้ง และติดตามผลการปรับปรุง แก้ไข
เมื่อมีความผิดพลาด

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายชนากร ศิริชะภูมิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจังหวัด กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๔๓๕๐-๗๑๒๒

ที่ รอ ๑๑๓๒.๓๐๑/ ๘๓ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากร
ตามกระบวนการปฏิบัติงานและขออนุมัติเผยแพร่รายงานการกำกับติดตามฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด

ด้วยโรงพยาบาลจังหวัด ได้จัดทำประกาศ เรื่อง กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการกำกับดูแลตามมาตรฐานและให้บริการที่เป็นรูปธรรม

ในการนี้ คณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงาน
ได้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามกระบวนการปฏิบัติงาน ในระยะเวลา ๖ เดือนที่ผ่านมาและขอ
รายงานผลการดำเนินงานการตรวจสอบ พบว่า เจ้าหน้าที่ได้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ ไม่พบข้อร้องเรียน
หรือรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางเพ็ญศรี กมลผาด)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร

ทราบ/อนุมัติ

(นายชนากร ศิริชะภูมิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจันทรา
ที่
เรื่อง เชิญประชุม

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๓

เรียน องค์การแพทย์ / หัวหน้ากลุ่มงาน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างานทุกจุด / ผู้รับผิดชอบKPI และ
คณะทำงานติดตาม กำกับการปฏิบัติราชการ

ด้วยโรงพยาบาลจันทรา จัดทำMOU คำรับรองปฏิบัติราชการ ปี๒๕๖๓ ดังนั้นจึงขอเรียนเชิญ
ท่านร่วมลงนามคำรับรองปฏิบัติราชการ และชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตาม
กำหนดระยะเวลา ในวันที่ ๒๗ - ๒๙ มกราคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐น. ณ ห้องประชุมฉันท
รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมา

หน่วยงานใดที่ยังจัดทำ KPI ไม่เสร็จ ขอให้รีบดำเนินการและส่งมาที่ ทญ.นฤมล ศิริษะภูมิ
ภายในวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน

(นายชนากร ศิริษะภูมิ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา

หมายเหตุ สามารถดาวน์โหลดเอกสาร ตาม QR Code นี้



QR Code

- template 63

- KPI รอบ 3 เดือน

กำหนดการ การลงนามคำรับรองปฏิบัติราชการ ปี๒๕๖๓

วันที่	เวลา	หน่วยงาน
๒๗ มกราคม ๒๕๖๓	๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	PCU , ศูนย์หลักฯ , ทันตกรรม, เภสัชกรรม, <i>แผนก</i>
๒๘ มกราคม ๒๕๖๓	๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	กลุ่มการพยาบาล , OPD , ER , LR , OR IPD , งานให้คำปรึกษา, <i>แผนก</i>
๒๙ มกราคม ๒๕๖๓	๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.	โภชนาการ , Lab , X-ray , กายภาพ , บริหาร

ผู้รับรอง

- *ดร.พญ.กาน*

- *รศ.ดร.ก*

- *ผู้รับผิดชอบ. กิ่งก้าน/๑๖*



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจังหวัด

ที่

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง เชิญประชุม

เรียน คณะทำงานติดตาม กำกับการปฏิบัติราชการ

ด้วยโรงพยาบาลจังหวัดจะมีการ MOU ผลงานปฏิบัติราชการ กระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นจึงขอ
เรียนเชิญคณะทำงานทุกท่านเข้าร่วมประชุมซักซ้อมความเข้าใจตัวชี้วัด ในวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๓
เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมเมืองพระ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมดังนี้

๑. ทญ.นฤมล ศิริชะภูมิ
๒. นางชุตินา ภิบาลศิลป์
๓. นางสมรภัช ทิพโชติ
๔. นางนวพร แสงวรุ
๕. น.ส.พจมาลย์ บุญกลาง
๖. นางเพ็ญศรี กมลผาด
๗. นายศราวุธ ชาดาดิ
๘. นายณัฐปรัชญาปกรณ์ สีแพง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน

(นายชนกร ศิริชะภูมิ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด

รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหาร
โรงพยาบาลจันทบุรีครั้งที่ 6/2562
วันศุกร์ที่ 13 ธันวาคม 2562
ณ ห้องประชุมเมืองพระ โรงพยาบาลจันทบุรี

.....

ผู้มาประชุม

๑. นายชนากร ศิริษะภูมิ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทบุรี
2. น.ส.นันทกาญจน์ตปนิยากร นายแพทย์ชำนาญการ
3. นางชุติภา ภิบาลศิลป์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
4. นางเพ็ญศรี กมลผาด เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
5. นางสมรภัฏ ทิพโชติ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
6. นางนวพร แสงวุธ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
7. นางวลัยพร ไกรเสน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
8. นางศศิธร ตาลอำไพ ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
9. นางสาวพจมาลย์ บุญกลาง เกสัชกรชำนาญการ

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. นางสาวสุนันท์ ธัญญะภู เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ผู้ไม่ได้เข้าร่วมประชุม

-

เริ่มประชุมเวลา 13.30 น.

วาระที่ 1 เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด : นายแพทย์ชนกร ศิริษะภูมิ)

1.1. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเน้นสารสนเทศ เน้นการใช้โปรแกรม Nemo ในปีที่ผ่านมา ซึ่งมี 10 กว่าโปรแกรมพัฒนาเพื่อให้ทุกแห่งใช้งาน

วาระที่ 2 เรื่องรับรองรายงานการประชุม

รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 5/2562 (ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562)

มติที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง/ติดตามจากการประชุม (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด : นายแพทย์ชนกร ศิริษะภูมิ)

3.1. CFO รายงานเบื้องต้น ประชุมจังหวัดจะโชว์ Plan fin รายจ่ายไม่เกิน Plan fin รายรับลดลง จาก IP UC ผลจากคนไข้ในลดลงจากปีที่แล้ว กระตุ้นในเรื่องแอดมิด เพิ่มยอดเชิญข้าราชการ อปท. หน่วยงานต่างๆตรวจสอบประจำปี

มติที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 4 เพื่อพิจารณา/เพื่อทราบ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจังหวัด : นายแพทย์ชนกร ศิริษะภูมิ)

4.1. การรับลูกจ้างรายวัน เนื่องจากตอนนี้รับได้เฉพาะลูกจ้างรายวันต้องรอให้กระทรวงปลดล็อก ก่อนถึงได้เปิดรับลูกจ้างชั่วคราวหรือพนักงานกระทรวง และเปิดรับสมัครพนักงาน และมีพนักงานบริการลาออก 2 คน ทำให้ขาดอัตรากำลังจึงจำเป็นต้องรับลูกจ้างรายวันเพิ่ม 2 ตำแหน่ง ดังนี้

4.1.(1). ตำแหน่งพนักงานขับรถ คุณสมบัติสามารถขึ้นเวรปฏิบัติหน้าที่เวรเปลได้ และสามารถ ใช้คอมพิวเตอร์ได้ คัดเลือกตามขั้นตอนการสรรหา

4.2.(2). ตำแหน่งคนสวน คุณสมบัติ ขยัน อดทน คัดเลือกโดยแบบเลือกสรร

4.2. ร้านค้าสวัสดิการ ร้านค้าสวัสดิการโรงพยาบาลจังหวัดในขณะนี้ยังไม่ถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งตอนนี้ปรึกษาทางนิติกร ศึกษาในเรื่องร้านค้าสวัสดิการการโรงพยาบาล มอบหมายให้ นางเพ็ญศรี กมลผาด ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบและศึกษาระเบียบเพื่อดำเนินการต่อไป

4.3. เครื่องสแกนลายนิ้วมือและโปรแกรมพัฒนาบุคลากร มอบหมายให้คณะกรรมการ IM ศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลเสลภูมิ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต

4.4. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา เสนอคลินิกคัดกรองมะเร็งท่อน้ำดีบูรณาการร่วมกับ DPAC Clinic ประจำวันอังคารและวันพฤหัสบดี มอบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

มติที่ประชุมรับทราบ

4.5. กลุ่มงานประกันสุขภาพ (หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ: นางนพร แสงวุธ) รายงานอัตราการครองเตียง เพื่อส่งผู้ตรวจ ดังนี้ ในปีงบประมาณ 61 เฉลี่ยร้อยละ 74.92 ปีงบประมาณ 62 เดือนตุลาคม ร้อยละ 56.45 เดือนพฤศจิกายน ร้อยละ 52.11 เดือนธันวาคม ร้อยละ 56.56 เดือนมกราคม ร้อยละ 57.2 เดือนกุมภาพันธ์ ร้อยละ 61.43 ซึ่งลดลงจากปีที่แล้วมาก

มติที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ 5 เรื่องอื่นๆ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา : นายแพทย์ชนากร ศิริชะภูมิ)

4.5. กรณีโซนผู้เสียชีวิต ถ้ามีคนไข้เสียชีวิตให้นำไปไว้บริเวณหน้าห้องน้ำอาคารอเนกประสงค์ มอบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลรับผิดชอบและดำเนินการต่อไป

ปิดประชุมเวลา 16.30 น.

ผู้จัดรายงานการประชุม



(นางสาวสุนีย์ ชาญชาญ)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจทาน



(นางเพ็ญศรี กลมผาด)
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

ผู้รับรองรายงานการประชุม



(นายชนากร ศิริชะภูมิ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา



คู่มือ มาตรฐานพฤติกรรมบริการ



บริการดี มีมาตรฐาน เน้นการมีส่วนร่วม
ทุกภาคส่วนพึงพอใจ ภายใต้ระบบสุขภาพพอเพียง

โรงพยาบาลจันทาร จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

โรงพยาบาลจันทรา ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ได้พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้คนไทย สุขภาพดี มีรอยยิ้ม ประทับใจในบริการ ได้แก่ ๑. ปรับโครงสร้างทางกายภาพให้มีพื้นที่บริการที่สะอาด สวยงาม ๒. บริการดี พัฒนาระบบบริการให้ได้มาตรฐาน พัฒนาพฤติกรรมบริการ มีพยาบาลทำหน้าที่ต้อนรับแนะนำบริการ รับฟัง-แก้ปัญหา ๓. พัฒนาการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพสะดวกและรวดเร็ว

การจัดทำคู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ เป็นกิจกรรมหนึ่งของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการ สำหรับบุคลากรในโรงพยาบาลทุกระดับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการสร้างบริการที่เป็นมิตร สดชื่น ทันสมัย ประทับใจ

ในโอกาสนี้ ผมขอให้ผู้ปฏิบัติงานทุกท่าน ประสบแต่ความสุข ความเจริญ มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง เพื่อจะได้ร่วมพัฒนาโรงพยาบาลให้เจริญรุ่งเรืองต่อไป



(นายชนากร ศิริษะภูมิ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจันทรา

สารบัญ

หน้า

คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
๔. มาตรฐานบริการ	
๔.๑ มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	๓
๔.๒ มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	๓
๔.๓ มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	๔
๔.๔ มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	๔
๕. ตัวอย่างปัญหาและถามตอบกิจกรรม	
๕.๑ ปัญหาด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมบริการ การสื่อสาร	๑๔
๕.๒ ถาม-ตอบ เรื่อง การแต่งกายและบุคลิกภาพ	๑๔
๕.๓. ถามตอบเรื่อง การสนทนาในงานบริการ	๑๕
๕.๔ ถาม-ตอบ เรื่อง การต้อนรับและบริการ	๑๕
๖. แบบประเมินพฤติกรรมบริการ โรงพยาบาลจังหาร	๑๖

คู่มือมาตรฐานพฤติกรรมบริการ โรงพยาบาลจังหวัด

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐานในการบริการของบุคลากรโรงพยาบาล
จังหวัดทุกระดับ

๒. ขอบเขต

เนื้อหาครอบคลุมเรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ
ประชาสัมพันธ์ และบุคลากรโรงพยาบาล ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในพื้นที่ให้บริการของโรงพยาบาล
จังหวัด

๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่
๑. คณะกรรมการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล(HRD)	* จัดให้มีมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศและทบทวนมาตรฐาน ประจำปีอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง * จัดทำแผนประจำปี เช่น โครงการฝึกอบรม กิจกรรมรณรงค์ การ ประชาสัมพันธ์ งบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต่อที่ประชุม กรรมการบริหารเพื่อขออนุมัติ * ดำเนินการตามแผนประจำปีที่ได้รับอนุมัติ รวมถึงสนับสนุนด้านการเป็น ผู้สอน เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ กระตุ้น ส่งเสริมการบริการที่เป็นเลิศ ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่างๆ * ประชุมคณะกรรมการโดยกำหนดเป็นวาระประจำปีอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ติดตามประเมินประสิทธิผลโครงการอย่างเป็นระบบ จัดทำรายงาน ความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆเป็นรายเดือนต่อที่ ประชุมกรรมการบริหารรับทราบและขอความเห็น * ดำเนินการปรับปรุง พัฒนา การบริหารของโรงพยาบาล ตลอดจน ประชุมและร่วมมือกับเครือข่าย ในด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ

ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่
๒. หัวหน้าพยาบาล	* รักษา คงไว้ซึ่งพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ในการประพฤติปฏิบัติ และดูแลกำกับให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีประสิทธิภาพ * ฝึกอบรม หนุนเสริมหรือประชาสัมพันธ์ มาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศภายในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลเครือข่าย โดยจะดำเนินการเองหรือมอบหมายผู้ที่มีความสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหัวหน้าพยาบาล โดยให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ * ทบทวนมาตรฐานและประเมินเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ปีละ ๒ ครั้ง * จัดทำรายงานความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆเป็นรายเดือนต่อผู้บริหารและดำเนินการแก้ไข * ให้ความร่วมมือกับคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการประเมิน
๓. เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ประชาสัมพันธ์และบุคลากรด้านหน้า	* รับทราบและปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนดไว้ * ให้ความร่วมมือที่ดีกับคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

๔. มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

๔.๑ มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. พูดข้อความที่ผู้รับบริการอยากฟัง สุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ ไม่นินทา
๒. แสดงอารมณ์ที่ผู้รับบริการอยากเห็น
๓. ข้อความและอารมณ์จะต้องสัมพันธ์กัน

* ๔. สร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้อื่นอยากสื่อสารกับเรา

* ๔.๒ มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. แสดงออกถึงการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการบริการจาก

ผู้รับบริการให้มากที่สุด

๑.๑ พยักหน้า

๑.๒ สบตา

๑.๓ ออกเสียงตอบรับ

๑.๔ ถามคำถามต่อเนื่อง

๑.๕ มีท่าทางประกอบ

๒. แปลความหมายของผู้รับบริการให้ชัดเจนเพราะผู้รับบริการอาจไม่บอกความต้องการของเขากับเราโดยตรงแต่จะถามหรือเล่าเรื่องทางอ้อมแทน จับประเด็นให้ได้ถึงเนื้อหา ความรู้สึกและความตั้งใจ

๒.๑ การฟังเพื่อรับรู้เนื้อหา จับประเด็นให้ได้

๒.๒ การฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึก ว่าอะไรคือความรู้สึกเบื้องหลังคำพูดเหล่านั้น ตอนนี้ผู้พูดรู้สึกอย่างไรต่อเรื่องที่บอก สังเกตภาษาที่ไม่ใช่คำพูดจะช่วยได้มาก เช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้ฟังต้องเปิดใจรับฟังและสังเกตพฤติกรรม

๒.๓ การฟังเพื่อรับรู้ความตั้งใจ ว่าอะไรคือความหมายที่แท้จริงที่ผู้พูดหมายถึง หรือตั้งใจจะบอกอะไร เริ่มต้องอาศัยการตีความเข้ามาช่วย แต่ควรคิดไว้ด้วยว่าเราตีความผิดพลาดได้ บางครั้งอาจถามกลับเพื่อสะท้อนความเข้าใจ เช่นที่คุณพูดมาหมายถึง.....

๔.๓ มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
✓ ๑. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่ทราบชื่อผู้รับบริการ	☺ คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ☺ หากต้องการ Identify ผู้ป่วยก่อนเข้ารับบริการ ทางการแพทย์ ให้ดูชื่อผู้รับบริการในแฟ้มเวชระเบียน ① แล้วเอ่ยนามและตามด้วยการถามนามสกุล เช่น เอ๋ย ชื่อเป็นคุณ(ชื่อผู้รับบริการ) ค่ะ/ครับ นามสกุลค่ะ แล้ว รอให้ผู้รับบริการตอบ แล้วตรวจสอบกับเวชระเบียน ว่าใช่ผู้รับบริการท่านเดียวกันหรือไม่ และปฏิบัติตาม ข้อตกลงของแต่ละหน่วยงานในการ Identify
✓ ๒. สรรพนามเรียกผู้รับบริการ กรณีที่ไมทราบชื่อผู้รับบริการ	☺ คุณคะ ☺ กรณีพระภิกษุ ใช้ ท่าน/พระคุณเจ้า หลวงพ่อ หลวงปู่ ☺ ไม่ใช้คำสรรพนามทั้งไทย จีน ที่เป็นการนินยาศา กับผู้รับบริการ
✓ ๓. สรรพนามเรียกตัวผู้ให้บริการ	☺ ดิฉัน/ผม
๔. สรรพนามเรียกผู้รับบริการกรณีที่ เป็น VIP ขึ้นไป	☺ ท่าน (ชื่อผู้รับบริการ)
✓ ๕. คำหน้าเรียกชื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ ให้บริการด้วยกันในพื้นที่ให้บริการ หรือต่อหน้าผู้รับบริการ	☺ คุณ (ชื่อบุคลากร)
๖. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็น เด็กกรณีที่ไมทราบชื่อ	☺ คุณน้อง
๗. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เป็น เด็กกรณีที่ทราบชื่อ	☺ เด็กชาย/เด็กหญิง
๘. สรรพนามเรียกผู้รับบริการใน สถานะบุคคลที่ ๓	☺ คุณผู้รับบริการ ☺ คุณ (ชื่อผู้รับบริการ)
✓ ๙. สร้อยคำสนทนากับ ผู้รับบริการ	☺ ค่ะ/ครับ
✓ ๑๐. ประโยคต้อนรับผู้รับบริการ ณ พื้นที่บริการทั่วไป	☺ สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อเจ้าหน้าที่) ให้ดิฉัน/ผม อำนวยความสะดวกเรื่องใดคะ ☺ กรณีพระภิกษุ ใช้ นมัสการพระคุณเจ้า

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
✓ ๑๑. สรรพนามเรียกผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้วและผู้รับบริการอนุญาตให้เรียก ป้า ลุง ยาย ได้	☺ คุณ (ป้า,ลุง,ยาย) คะ
๑๒. ประโยคต้อนรับผู้มารับบริการ ณ จุดจอดรถ หรือบริเวณทางเข้า-ออก	☺ โรงพยาบาล (.....) สวัสดีค่ะ/ครับ
✓ ๑๓. ประโยคอำลาผู้รับบริการ บริเวณประตูเข้า-ออกและจุดจอดรถ	☺ โรงพยาบาล (.....) ขอบคุนค่ะ/ครับ
๑๔. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาไม่นาน	☺ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ
๑๕. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่ไม่รู้กำหนดเวลาและใช้เวลาค่อนข้างนาน เช่น รอตรวจ	☺ กรุณารอประมาณ (.....) คิวค่ะ/ครับ
๑๖. การให้ผู้รับบริการรอ กรณีที่รู้กำหนดเวลา	☺ กรุณารอประมาณ (.....) นาที ค่ะ/ครับ เช่น กรุณารอประมาณ ๔๕ นาที ค่ะ/ครับ
๑๗. การต้อนรับทางโทรศัพท์	☺ สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อหน่วยงาน).....(ชื่อผู้รับสาย).... (ตำแหน่งทางวิชาชีพ ถ้ามี)....ค่ะ/ครับ เช่น สวัสดีค่ะ ห้องตรวจโรคทั่วไป วิภา พยาบาล รับสาย ค่ะ
๑๘. การแนะนำตัว	☺ สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ.....) (ถ้าติดต่อเรื่องงานให้ต่อท้ายด้วยตำแหน่ง หน้าที่ และภารกิจ)
๑๙. การแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน	☺ ดิฉัน/ผมจะขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ(.....) นะคะ/ นะครับ (ขออนุญาตผู้อาวุโสสูงสุดก่อน) คุณ (.....) คะ/ครับ ขอแนะนำให้รู้จักกับคุณ..... (แนะนำผู้อาวุโสน้อยกว่าเพื่อรู้จักผู้อาวุโสมากกว่า) ท่าน.....ค่ะ/ครับ คุณ.....(แนะนำผู้ที่อาวุโส มากกว่าเพื่อรู้จักกับผู้ที่อาวุโสน้อยกว่า)
๒๐. การโอนสาย	☺ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขออนุญาตโอนสายไปยัง (หน่วยงาน/ชื่อผู้ที่รับบริการต้องการคุยสาย) หมายเลข.....นะคะ/น๊ะครับ (เมื่อปลายทาง รับสายให้ส่งเรื่อง/ความต้องการของผู้รับบริการ ให้เรียบร้อย อย่าให้ผู้รับบริการต้องเล่าเรื่องซ้ำอีก

- ล้างมือ

- ล้างใจ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๒๑. การพักสาย	☺ กรณารอสักครู่ ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้องพักสาย.....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย
๒๒. การสนทนาต่อหลังจากที่ให้ผู้รับบริการรอสายแล้ว	☺ ขอภัยคุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ที่โทรสายค่ะ/ครับ
๒๓. กรณีที่เราจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการ	☺ ขออนุญาต (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขออนุญาต (เจาะเลือด) ค่ะ
๒๔. กรณีที่ให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามที่เราร้องขอ	☺ ขอความกรุณา/กรุณา (ดำเนินการ) ค่ะ/ครับ เช่น ขอความกรุณา (แสดงบัตรประชาชน)ค่ะ
๒๕. กรณีขอให้ผู้รับบริการเคลื่อนที่จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง	☺ เรียนเชิญที่.....ค่ะ/ครับ เช่น เรียนเชิญที่ (ห้องตรวจโรคหมายเลข ๑) ค่ะ/ครับ
๒๖. เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณ	☺ ด้วยความยินดีค่ะ/ครับ
๒๗. เมื่อผู้รับบริการปฏิบัติตาม	☺ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ
๒๘. เมื่อผู้รับบริการชม	☺ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ
๒๙. เมื่อเกิดความผิดพลาด	☺ ขอภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะ(ดำเนินการ) ทันทีค่ะ/ครับ
๓๐. ประโยคเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการใดๆ	☺ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ/ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
๓๑. เมื่อผู้รับบริการฟังภาษาราชการไม่เข้าใจชาวพื้นเมืองหรือประชาชนที่ไม่คุ้นเคยภาษาราชการ	☺ ในการทักทายหรือต้อนรับใช้ภาษากลาง ถ้าประเมินแล้วผู้รับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง (ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจรู้เรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ควรพูดภาษากลางระหว่างกันในขณะที่ให้บริการหรือต่อหน้าผู้รับบริการ
๓๒. ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ	☺ ทุกหน่วยงาน การกล่าวต้อนรับ : “สวัสดีค่ะ .” ไหว้ การกล่าวลา : ไหว้ “ขอขอบคุณค่ะ/ครับ” “ยินดีค่ะ / ครับ”

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๓๒. ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ(ต่อ)	☺ ผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน การกล่าวต้อนรับ : กรณีหน้าห้องตรวจ เรียนเชิญ คุณ.....(ชื่อ-สกุล).....ค่ะ/ครับ เมื่อผู้รับบริการ ลูกขึ้น “ สวัสดีค่ะ คุณ.....วิภาณะคะ นามสกุลค่ะ แล้วรอให้ผู้รับบริการตอบ (ถ้าเป็นไปได้ให้เรียนผู้รับบริการรายต่อไปให้ทราบเพื่อเตรียมตัวไว้ด้วย) การกล่าวลา : กรณีตรวจเสร็จแล้ว “ เรียนเชิญ นั่งรอน้ำห้องยา ห้องการเงิน ขอบคุณค่ะ/ครับ
	☺ หอพักผู้ป่วยใน การกล่าวต้อนรับ: กรณีรับผู้ป่วยเข้าพัก “สวัสดีค่ะ/ ครับ” “เรียนเชิญที่ห้อง (หมายเลข ห้อง,เตียง) ค่ะ/ครับ การกล่าวลา: กรณีผู้ป่วยกลับบ้านรับประทานยา ที่จัดไว้ให้ค่ะ/ครับและคุณ.....มี นัดกับแพทย์.....วัน.....เวลา..... นะคะ/ครับ “ได้รับยากลับบ้าน พร้อมใบนัดเรียบร้อยแล้วนะคะ/ ครับ” “สวัสดีค่ะขอให้หายเร็วๆ นะคะ หรือ ดูแลสุขภาพนะคะ/ ครับ” ถ้าผู้รับบริการขอบคุณ ตอบ ว่า: ยินดีค่ะ/ยินดีที่ได้รับบริการ ค่ะ/ครับ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๓๒. ตัวอย่างการสนทนาในงานบริการ(ต่อ)	☺ แผนกชั้นสูตร, พยาบาลที่เจาะเลือด การกล่าวต้อนรับ: “สวัสดีค่ะ/ ครับ เชิญนั่งค่ะ/ ครับ” เชิญนั่งรอสักครู่ค่ะ/ ครับ” “คุณ.... วิภาณะคะ นามสกุลค่ะ รอ ผู้รับบริการตอบ....ขออนุญาต เจาะเลือดที่แขนข้าง.....นะค่ะ “ เรียบร้อยค่ะ/ ครับ พลาสเตอร์ ที่ติดไว้ประมาณครึ่ง ชั่วโมงแกะ ออกได้เลยค่ะ/ ครับ” การกล่าวลา : “เชิญติดต่อที่.....นะค่ะ.... ขอบคุณค่ะ/ ครับ
	☺ แผนกเภสัชกรรม การกล่าวต้อนรับ: “ สวัสดีค่ะ/ ครับ รับยาคุณ.....” ผู้รับบริการตอบ (ชื่อ-สกุล)...แล้ว ตรวจสอบความถูกต้องกับยาที่จะ ส่งมอบหยิบยามาอธิบายและ มอบให้ผู้ป่วย การกล่าวลา : “ เรียบร้อยแล้วค่ะ/ ครับ ถ้ามีข้อ สงสัยกรุณาติดต่อที่ห้องยาได้ ตลอดเวลานะค่ะ/ ครับ” “ ขอบคุณค่ะ”

๔.๕ มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๑. การบริการกรณีปฏิบัติงานล่วงหน้า เคาน์เตอร์หรือพื้นที่บริการทั่วไป	 เดินเข้าไปต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น  ทักทายผู้รับบริการก่อน  หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
๒. การบริการกรณีปฏิบัติงานอยู่ใน บริเวณเคาน์เตอร์	 ต้อนรับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น  ทักทายผู้รับบริการก่อน  หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
๓. ระยะความห่างระหว่างผู้ให้บริการ กับผู้รับบริการ	 ระยะเวลาใกล้เคียง ประมาณ ๑ ช่วงแขน สำหรับ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ  ระยะสังคม ประมาณ ๖ เมตร สำหรับการทักทาย
๔. การยืนต้อนรับ (สุภาพบุรุษ)	 ยืนตรง (หูตรงไหล่ตรง)  กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำ หลวมๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับ หัวเข็มขัดกางเกง  สันเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน ๑ คืบ
๕. การยืนต้อนรับ (สุภาพสตรี)	 ยืนตรง (หูตรงไหล่ตรง)  มือซ้ายกำนิ้วหัวแม่มือขวา เก็บนิ้วทั้งสองข้าง ประสาน เข้ากัน (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับ ขอบกระโปรงหรือกางเกง  ยืน Point เท้า ๑๐ นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไป ข้างหน้าและชักเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ ปลายเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกา ประมาณ ๑๐ องศา (กรณียืน Point เท้า ป้ายสองไม่งทำ ให้ตรงข้ามกัน)  ถ่ายน้ำหนักการทรงตัวไว้ที่เท้าหลัง  ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point ทำให้ยืน สันเท้าชิดเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย
๖. การยืนรอบริการ (สุภาพบุรุษ)	 ยืนตรง (หูตรงไหล่ตรง)  กำมือขวาหลวมๆ แล้วนำมือซ้ายมากุมมือขวาที่กำ หลวมๆ นั้น (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนว เดียวกันกับหัวเข็มขัดกางเกง  สันเท้าชิด ปลายเท้าแยกไม่เกิน ๑ คืบ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๗. การยื่นบริการ (สุภาพสตรี)	😊 ยืนตรง (หูตรงไหล่) 😊 มือซ้ายวางบนข้อมือขวาให้นิ้วปล่อยตามสบาย (อาจสลับข้างได้) ตำแหน่งมืออยู่แนวเดียวกับขอบกระโปรงหรือกางเกง 😊 ยืน Point เท้า ๑๐ นาฬิกา โดยปลายเท้าขวาชี้ตรงไปข้างหน้าและชักเท้าซ้ายถอยมาซ้อนไว้หลังเท้า โดยให้ปลายเท้าซ้ายเฉียงไปทางซ้ายทำมุมตามเข็มนาฬิกาประมาณ ๑๐ องศา (กรณียืน Point เท้า บ่ายสององศา ทำให้ตรงข้ามกัน) 😊 ถายน้าหนักการทรงตัวไว้ที่หลังเท้า 😊 ในทางปฏิบัติอาจไม่สะดวกในการยืน Point เท้า ให้ยืนส้นเท้าชิดปลายเท้าแยกเล็กน้อย
๘. การสบตาผู้รับบริการ	😊 ผู้ให้บริการต้องสบตาผู้รับบริการขณะที่สนทนากันประมาณ ๓-๕ วินาทีต่อครั้ง เว้นช่วงเป็นระยะๆ (เพื่อแสดงความสนใจ) 😊 การสบตาต้องแสดงออกด้วยกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อมเรียบร้อยและให้เกียรติผู้รับบริการ
๙. การทักทายผู้รับบริการ	😊 สบตาผู้รับบริการ 😊 ยิ้มแย้มแจ่มใส 😊 ก้มศีรษะ 😊 กล่าวคำว่า “ สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น
๑๐. การนำเสนอข้อมูล	😊 กรณีที่แนะนำจากป้ายหรือบอร์ดในระยะใกล้ที่ไม่ต้องถือเอกสาร ให้ใช้วิธีผายมือขวา ใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้หรือปากกา ห้ามใช้ปากกา หรือวัสดุอื่นใดชี้แทนการผายมือ 😊 หากต้องถือเอกสารให้ใช้มือขวาจับเอกสารทางด้านข้าง ในลักษณะที่เอกสารอยู่ระหว่างนิ้วหัวแม่มือและนิ้วทั้ง ๔ รองเอกสาร หัวแม่มืออยู่ด้านบน
๑๑. การยื่นไหว้ผู้รับบริการ	😊 เริ่มต้นด้วยท่ายืนต้อนรับ 😊 ประนมมือ นิ้วชี้หรือนิ้วก้อยเรียงชิดติดกันส่วนนิ้วหัวแม่มือ กางออกเล็กน้อยวางมือประนมไว้ระดับร่องอกพอก้มศีรษะได้ไม่ถึงหลังเกินไป(สังเกตว่าหัวแม่มือที่กางออกนั้นจะวางกับร่องอกพอดีปลายนิ้วที่เหลือทั้งสี่จะชี้ออกไปเองตามธรรมชาติ)

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๑๑. การยืนไหว้ผู้รับบริการ(ต่อ)	☺ กล่าวคำว่า “ สวัสดีค่ะ/ครับ ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้า (โค้งประมาณ ๑๕ องศา) ปลายนิ้วกลางจรดปลายจมูก ☺ เหยยหน้าขึ้นพร้อมลดมือลง กลับมายืนในท่าต้อนรับตลอดเวลาที่สนทนา ☺ กรณียที่ไหว้เพื่อแสดงความขอบคุณ กล่าวคำว่า “ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าประมาณ ๓๐ องศา ☺ กรณียที่ไหว้เพื่อแสดงความขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาดกล่าวคำว่า “ ขออภัยค่ะ/ครับ ” พร้อมกับโน้มตัวไปด้านหน้าประมาณ ๔๕ องศา
๑๒. การบอกทางด้วยการผายมือ	☺ เริ่มต้นด้วยทำยืนต้อนรับ ☺ ยกมือขวาขึ้น ไม่งอแขน นิ้วมือเรียงชิดติดกัน(ไม่ต้องเกร็ง)หันามองไปที่ฝ่ามือซึ่งยกขึ้นนั้น (หากยกแขนซ้ายให้ทำตรงข้ามกัน) ☺ ระดับฝ่ามือของผู้จะอธิบายผู้รับบริการได้คือ ถ้าเป็นระดับไหล่ ความหมายคือบอกระยะทางในระยะประมาณ ๖ เมตร ระดับต่ำกว่าไหล่คือการบอกทางในระยะใกล้กว่า ๖ เมตร ระดับสูงกว่าไหล่คือบอกระยะทางในระยะไกลกว่า ๖ เมตร
๑๓. การรับของ	☺ ยื่นมือทั้งสองไปพร้อมกัน ก้มศีรษะ ☺ กล่าวคำว่า “ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น ☺ เมื่อรับของแล้วตรวจสอบดูหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบอีกครั้ง
๑๔. การส่งของ	☺ ก่อนส่งของให้ผายมือตรวจสอบหรือทบทวนให้ผู้รับบริการทราบก่อน ☺ ยื่นมือสองข้างส่งของพร้อมกัน ☺ ก้มศีรษะ ☺ กล่าวคำว่า “ กรุณา(หรือประโยคตามลักษณะงาน) ค่ะ/ครับ ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ ความดังพอได้ยินเพียงเรากับผู้รับบริการเท่านั้น เช่น กรุณารับใบนัดพบแพทย์ค่ะ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๑๕. การส่งปากกา ดินสอ หรือวัตถุแหลมคม	☺ ส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ ☺ ส่งของสองมือตามวิธีการส่งของ ☺ ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่ง เพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้ ☺ กรณีส่งปากกาให้ผู้ใหญ่ให้กดปากกาให้พร้อมใช้ ด้านแหลมอยู่ทางด้านซ้าย จับปลายปากกาด้วยมือ ๒ ข้าง ให้ขณะส่งต้องเว้นระยะห่างระหว่างมือทั้งสองที่ยื่นส่งเพื่อให้ผู้รับบริการหยิบได้ ผู้รับปากกาจับตรงกลางได้โดยที่มือไม่สัมผัสกัน กรณีส่งปากกาให้บุคคลทั่วไปหรือผู้ที่อ่อนอาวุโสกว่า ให้กดปากกาให้พร้อมใช้และส่งด้านที่ไม่ใช่ด้านแหลมให้ผู้รับบริการ
๑๖. การส่งเอกสาร	☺ ก่อนส่งมอบให้ฝ่ายมือแนะนำเอกสารหรือเพื่อการตรวจสอบก่อน
๑๗. การนั่ง(สุภาพบุรุษ)	☺ เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ ☺ น่องทั้งสองสัมผัสกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดี ย่อตัวนั่ง ลำตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้ หรือ ๓/๔ ไม่พิงพนักหลัง มือทั้งสองประสานกันไว้ที่บนหน้าตัก(กรณีที่โต๊ะอยู่หน้าผู้นั่งให้ประสานมือไว้บนโต๊ะ)
๑๘. การนั่ง(สุภาพสตรี)	☺ เริ่มต้นจากทำยืนต้อนรับ ☺ น่องทั้งสองสัมผัสกับขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดี ย่อตัวนั่ง ลำตัวตรง นั่งครึ่งเก้าอี้ หรือ ๓/๔ ไม่พิงพนักหลัง มือทั้งสองประสานกันไว้ที่บนหน้าตัก(กรณีที่โต๊ะอยู่หน้าผู้นั่งให้ประสานมือไว้บนโต๊ะ)
๑๙. ตำแหน่งการนั่งกับผู้รับบริการ	☺ เริ่มต้นจากทำยืนตรง ☺ น่องสัมผัสขอบเก้าอี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะนั่งลงพอดี ☺ นั่งลงไปตรง ๆ ไม่ต้องใช้มือลูบกระโปรงก่อนนั่ง นั่งประมาณครึ่ง หรือ ๓/๔ ของเก้าอี้ ลำตัวตรง ไม่พิงพนัก ☺ หันตัวไปทางด้านที่ผู้รับบริการนั่ง มือทั้งสองวางบนตัก ในท่าคว่ำมือทับกันเป็นธรรมชาติไม่เกร็งมือและในขณะที่สนทนาใช้มือประกอบท่าทางตามความเหมาะสม ☺ เช้าและเท้าชิด หากต้องการพักขากรณีที่รู้สึกเมื่อยให้ไขว้เท้ากัน ☺ นั่งด้านซ้ายของผู้รับบริการ

มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	การปฏิบัติ
๑๙. ตำแหน่งการนั่งกับผู้ใช้บริการ(ต่อ)	☺ ให้ผู้ใช้บริการหันหน้าออกไปทางด้านที่มีประตูหรือด้านที่มีวิวที่ดีที่สุด(ถ้าสถานที่อำนวย) ☺ หมุนตัวและหันหน้าไปทางผู้ใช้บริการ
๒๐. การเคาะประตูเพื่อเป็นการขออนุญาตก่อนเข้าห้อง	☺ กำมือและคว่ำมือลง ☺ เคาะที่ประตู ๓ ครั้ง ติดต่อกัน ความดังพอประมาณไม่เป็นการรบกวนผู้ใช้บริการ ☺ กรณีที่ไม่ได้นัดไว้ต้องรอให้ได้รับการอนุญาตก่อน ☺ กรณีนัดไว้หรือต้องทำหน้าที่ปกติ ให้เปิดเข้าไปได้เลยหลังเคาะเสร็จแล้ว
๒๑. การเข้าห้อง	☺ เดินหันหน้าเข้า ☺ ขณะปิดประตูให้หันหน้าไปทางผู้ใช้บริการ

๕. ตัวอย่างปัญหา

๕.๑ ปัญหาด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมบริการ การสื่อสาร

ด้านบุคลิกภาพ

เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายไม่เหมาะสม ไม่เรียบร้อย สวมรองเท้าแตะ แต่งหน้าไม่เป็น ไม่ชอบแต่งหน้า ไม่มีชุดฟอร์มของตนเองที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ

ด้านพฤติกรรมบริการและการสื่อสาร

เจ้าหน้าที่บางท่านพูดไม่เพราะ ไม่ยิ้ม หน้าบึ้ง หงุดหงิดง่าย ไม่เข้าใจคำถามผู้ป่วย และผู้ป่วยไม่เข้าใจคำถาม หรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่เมื่อพูดหรือถามซ้ำทำให้เกิดอารมณ์หงุดหงิด เจ้าหน้าที่ทำงานช้าๆ ทำให้เบื่อก่อน ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ เฉื่อยชา รังเกียจผู้ป่วย ไม่สบตาในการพูดหรือให้คำแนะนำ มาทำงานไม่ตรงเวลา นิินทาคนไข้ ผู้ป่วยมากต้องทำงานแข่งกับเวลาไม่มีความอ่อนโยน

๕.๒ ถาม-ตอบ เรื่อง การแต่งกายและบุคลิกภาพ

คำถาม ต้องการอบรมบุคลิกภาพ การเดินแบบมั่นใจตนเอง

คำตอบ ผีกโดยใช้มือทั้งสองข้างไขว้ไว้ที่หลังระเວว มือซ้ายจับศอกขวา มือขวาจับข้อศอกซ้าย ยึดลำตัวตรง หน้าตรง เดินไปข้างหน้า ใส่รองเท้าคัทชูจะทำให้เดินสวย เท้าตรงและมีท่าที่สง่า เดินให้ทันขาด้านในสัมผัสกัน หลังจากนั้นนำมือที่ไขว้หลังออกแล้วหัดเดินแขน ๒ ข้างปล่อยข้างลำตัวแกว่งแขนตามธรรมชาติ ไม่เกร็ง

คำถาม กรณีที่ต้องแต่งหน้าให้สดใส แต่จำเป็นต้องใส่ Mask ต้องทำอะไรและการทำผมให้เหมาะกับรูปหน้า

คำตอบ การใส่ Mask และพูดกับผู้รับบริการถือว่าไม่สุภาพ ถ้าจำเป็นต้องใส่ให้ขออนุญาตก่อน “ขออนุญาตสวม Mask นะคะ” แล้วจึงใส่ แต่ถ้าจำเป็นจริงๆ แม้สวม Mask ก็ยิ้มได้ผู้รับบริการจะรับรู้ได้เพราะ ตายิ้ม แก้มยิ้ม ส่วนการทำผมที่เหมาะสมกับใบหน้า ในงานบริการนั้น ผมสั้นจัดทรงให้เรียบร้อย ส่วนผมยาวไม่ปล่อยผม ควรเก็บผมให้เรียบร้อยด้วยการเกล้าหรือมัดผมและใส่เน็คคลุ่มผมให้เรียบร้อย ผู้หญิงไทยส่วนใหญ่ไม่ค่อยสูง การรวบผมให้เห็นท้ายทอยจะทำให้ดูสูงขึ้นและสง่า

คำถาม ไม่สามารถใส่รองเท้าคัทชูได้เนื่องจากมีปัญหาเรื่องเท้า(ด้านสุขภาพเท้า) ขอใส่รองเท้าแตะคิ๊บ หรือรองเท้าไม่มีส้นแบบแบนๆได้หรือไม่

คำตอบ รองเท้าส้นสูงขนาด ๑ นิ้วครึ่งนั้นจะทำให้ผู้สวมใส่มีความสง่างามและทำให้เดินสวย เหมาะกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดังนั้นควรหาผู้ที่มีคุณสมบัติครบมาทำงาน แต่ถ้าไม่สามารถใส่ได้จริงๆแนะนำรองเท้ายางที่หุ้มส้น ไม่ควรใส่รองเท้าแตะเพราะไม่สุภาพอย่างยิ่ง

คำถาม ใส่เครื่องประดับได้หรือไม่และใส่แบบใดจึงจะเหมาะสม

คำตอบ เครื่องประดับที่ควรใส่เพื่อเป็นการเสริมบุคลิกนั้น มี ๕ อย่างได้แก่ ต่างหู สร้อย แหวน เข็ม กัด และนาฬิกา แต่ให้เลือกใส่พองามไม่มากเกินไป ต่างหูแบบหูติด ๑ คู่ ไม่ใส่ต่างหูพลาสติก หรือแบบห้อยระย้า ไม่ใส่สร้อยที่เป็นเชือกเพราะจะทำให้ดูล้าลองไม่สุภาพ แหวนใส่ ๑ วง นาฬิกาเป็นสายโลหะและแบบมีเข็ม กรณีติดเข็มกัทให้กัทไว้ที่อกด้านซ้าย ระดับต่ำกว่า กระดุกไหปลาฉิ้ง ประมาณ ๒ นิ้ว

๕.๓ ถาม-ตอบ เรื่อง การสนทนา

คำถาม กรณีที่ผู้รับบริการเป็นชาวพื้นเมืองพูดภาษาพื้นเมือง ฟังภาษากลางไม่เข้าใจ มาตรฐาน การสนทนาที่อาจารย์สอนให้พูดภาษากลางจะอย่างไร

คำตอบ ในการทักทายหรือต้อนรับใช้ภาษากลางถ้าประเมินแล้วผู้รับบริการสื่อสารด้วยภาษากลาง (ภาษาราชการไม่ได้) ใช้ภาษาที่สื่อสารกันเข้าใจรู้เรื่อง ตรงตามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรพูดภาษากลางระหว่างกันในขณะที่ให้บริการ

๕.๔ ถาม-ตอบ เรื่อง การต้อนรับและบริการ

คำถาม เจอผู้รับบริการมาจะพูดจาไม่สุภาพ (พูดจาฉวนฉาม) ควรอย่างไร

คำตอบ ตอบคำถามด้วยกิริยาและถ้อยคำสุภาพและขอตัวไปให้บริการผู้รับบริการท่านอื่น

คำถาม ทำไมต้องเดินซ้ายและตามหลังผู้รับบริการ

คำตอบ เพราะเดินตามหลังเล็กน้อยจะทำให้เราได้สังเกตอาการของผู้รับบริการได้ว่ามีอาการผิดปกติหรือไม่ หรือหากมีอะไรจะได้ช่วยทันเพราะการอยู่ด้านซ้ายมือผู้รับบริการ มือขวาเราจะอยู่ใกล้ผู้รับบริการที่พร้อมจะรับหรือประคองได้ทันที

คำถาม การทำความเคารพผู้ใหญ่ขณะเดินสวนกันตอนเช้าแต่เราหัวของมากมายจะทำความเคารพอย่างไรจึงจะดูสุภาพที่สุด

คำตอบ ให้หยุดยืนตรงขาชิดและทำความเคารพด้วยการโค้งศีรษะพร้อมกล่าวคำว่า สวัสดีค่ะ/ครับ แล้วจึงเดินต่อไป ไม่ควรวางของลงกับพื้นแล้วไหว้ หรือยกมือไหว้ทั้งที่มีของเต็ม ๒ มือ

แบบประเมินพฤติกรรมบริการ ของโรงพยาบาลจังหวัด

๑. มาตรฐานทรงผม

● สุภาพสตรี

- ผมยาวเกินขอบล่างของปกเสื้อให้รวบเก็บและใส่เนื้ให้เรียบร้อย มีผ้าคลุมเนื้ ส่วนก๊ีบติดผม ให้ใช้ได้เฉพาะสีดำอาจประดับด้วย อัญมณืบนก๊ีบเล็กน้อย
- ทรงผม/สีผม ที่เหมาะกับบุคลิกของตนเองไม่นำสมัยจนเกินไป ไม่ทำ ทำผมหลากหลายสี

● สุภาพบุรุษ

- ทรงผม/สีผม ผมรองทรงที่เหมาะสมกับบุคลิกของตนเองไม่นำสมัยจนเกินไป ไม่ให้ทำผมหลากหลายสี จัดแต่งทรงเรียบร้อย

พอใช้	ดี	ดีมาก
๑	๒	๓

--	--	--

๒. มาตรฐานการแต่งกาย

● สุภาพสตรี

- ชุดเครื่องแบบถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ ให้สำรวจความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาด และการกลัดกระดุม รูดซิปให้เรียบร้อย
- รองเท้าคุ่มส้น(คัซชู) สีดำล้วน สีขาว สะอาด ชัดให้มันวาว
- ถุงน่องสีเนื้อไม่มีลวดลายใดๆทั้งส้น
- ไม่ใส่ต่างหูแบบห้อยยาวรุงรัง (ให้ใส่แบบติดหูได้ ๑ คู่)
- สีเล็บควรเป็นสีสุภาพ /ตัดเล็บสั้น ไม่ทาเล็บสี
- ใส่แหวนได้ ๑ วง

✓ แต่งหน้าอ่อนๆ พองาม อย่างน้อยต้องทาปากด้วยลิปสติกสี

● สุภาพบุรุษ

- ชุดเครื่องแบบถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ ให้สำรวจความพร้อมของเครื่องแบบ ความสะอาด และการกลัดกระดุม รูดซิปให้เรียบร้อย

* ไม่ใส่ต่างหู

✓ ถุงเท้าสีสุภาพเข้ากับรองเท้า

* ให้ติดป้ายชื่อที่ปกเสื้อด้านซ้าย คล้องป้ายชื่อควรสำรวจความสะอาดของร่างกายสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่นปากไม่มีกลิ่นตัว ไม่มีกลิ่นบุหรี เส้นผม เล็บมือสะอาด

- พนักงานทั้งหญิง และชาย ไม่ควรใส่น้ำหอมที่มีกลิ่นฉุน หรือ ใส่น้ำหอมมากเกินไป

--	--	--

--	--	--

--	--	--

พอใช้	ดี	ดีมาก
๑	๒	๓

๓. มาตรฐานท่าทางการบริการ

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ/ช่วยเหลือ
 - ลูกขึ้นอัม และทักทาย ไหว้ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ
 - มีกิริยาสุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติผู้รับบริการ ขออนุญาตทุกครั้งก่อนให้บริการ
 - ใช้วาจาสุภาพ ไม่ใช้คำสรรพนามทั้งไทย จีน ที่เป็นการนับญาติกับผู้รับบริการ
 - ทั้งโดยตรงและทางโทรศัพท์
 - นำพาผู้รับบริการไปยังจุดหมาย

--	--	--

๔. มาตรฐานการขึ้นบันได

- ขึ้นบันได
 - ให้ผู้รับบริการอยู่ในตำแหน่ง และเจ้าหน้าที่อยู่หลังผู้รับบริการ ยืนด้านหลังของผู้รับบริการเอียงด้านซ้าย
- ลงบันได
 - เจ้าหน้าที่อยู่ในตำแหน่งหน้าของผู้รับบริการ

--	--	--

--	--	--

๕. มาตรฐานการกล่าวต้อนรับ

- ทุกสายงาน
 - “ สวัสดีค่ะ / ครับ “ ไหว้

--	--	--

๖. มาตรฐานการกล่าวลา

- ทุกสายงาน
 - “ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ “ “ ยินดีบริการค่ะ / ครับ “ ไหว้

--	--	--

๗. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- สายงานการพยาบาล
 - “ สวัสดีค่ะ / ครับ ชื่อแผนก..... ชื่อผู้รับ.....ตำแหน่ง.....ค่ะ / ครับ”
- สายงานทั่วไป
 - “ สวัสดีค่ะ / ครับ ชื่อแผนก..... ชื่อผู้รับ.....ค่ะ / ครับ”
- หน่วยงานรับโทรศัพท์
 - “ สวัสดีค่ะ / ครับ โรงพยาบาล..... ชื่อผู้รับ.....ค่ะ / ครับ”

--	--	--

--	--	--

--	--	--

๘. พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการใช้โทรศัพท์

- ✓ ไม่ควรให้สัญญาณโทรศัพท์ดังเกิน ๓ ครั้ง
- ใช้เสียงปกติ นุ่มนวล สุภาพ พูดให้ชัดเจนไม่เร็วจนเกินไป
- ✓ ห้ามใช้คำว่า ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ
 - ช่วยเหลือโอนสายและส่งข้อมูลเบื้องต้นให้ อย่างมีน้ำใจและเป็นมิตรไมตรี
 - พร้อมบันทึกข้อมูลเพื่อติดต่อกลับ
 - กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย
 - วางสายภายหลังผู้รับบริการ

--	--	--

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ชื่อพนักงาน แผนก.....	ผู้ประเมิน วันที่ประเมิน.....
--	--

คะแนนเต็ม	
-----------	--

คะแนนที่ได้	
-------------	--

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจังหวัด
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจังหวัด

ชื่อกลุ่มงาน : บริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : EB ๒๕ หน่วยงานมีการกำหนด มาตรการ กลไกหรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

(๑) บันทึกข้อความลงนามคำสั่ง/ข้อสั่งการ/ประกาศ

(๒) กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๒.๑ วิธีการตรวจสอบ

๒.๒ ขั้นตอนการตรวจสอบ

๒.๓ กำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

(๓) หลักฐานการประชุมชี้แจง

(๔) หลักฐานหนังสือแจ้งเวียน

(๕) บันทึกข้อความรับทราบผลการกำกับติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทางฯ

(๖) แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทาง
อื่น และPrint Screen จากเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือที่สื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

(๗) Link แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือที่สื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น ในระบบ MITAS

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวสมณีย์ ชาญวงษ์.)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางไพฑูศรี กมลผาด)

ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสมณีย์ ชาญวงษ์)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

วันที่ ๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๓