

มาตรฐาน พฤติกรรมบริการ



โรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่
เพื่อคนไทยสุขภาพดี มีรอยยิ้ม

B
0
88ม
54
L



10034906

ห้องสมุด วพบ.สุรินทร์



โครงการเพิ่มพูนความรู้ในรพ.สต.
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



สารบัญ

มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ	๒
๔. มาตรฐานพฤติกรรมบริการ	๔
๔.๑ มาตรฐานการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	๔
๔.๒ มาตรฐานการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ	๔
๔.๓ มาตรฐานการสนทนาในงานบริการ	๕
๔.๔ มาตรฐานการต้อนรับและบริการ	๑๔
๔.๕ มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ	๒๔
๔.๖ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๓๐
๕. มารยาทการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	๓๒
๕.๑ มารยาทการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	๓๓
๕.๒ มารยาทการเสิร์ฟอาหาร	๓๕
๕.๓ มารยาทการเก็บจานอาหารที่รับประทานแล้ว	๓๙
๕.๔ มารยาทการเสิร์ฟกาแฟ	๔๑



๖. สรุปปัญหาและถาม-ตอบ จากกิจกรรม Work Shop ๔ ภาค ๔๔

- ๖.๑ ปัญหาด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมบริการ การสื่อสาร ๔๔
- ๖.๒ ถาม-ตอบ เรื่อง การแต่งกายและบุคลิกภาพ ๔๔
- ๖.๓ ถาม-ตอบ เรื่อง การสนทนาในงานบริการ ๔๗
- ๖.๔ ถาม-ตอบ เรื่อง การต้อนรับและบริการ ๔๘

๗. แบบประเมินพฤติกรรมบริการ ๕๐

โรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่ เพื่อคนไทยสุขภาพดี มีรอยยิ้ม