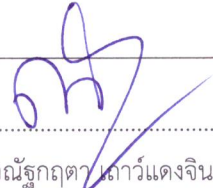
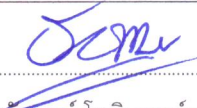
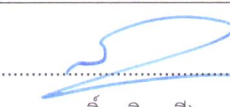


	โรงพยาบาลบ้านคา หน่วย งานประชาสัมพันธ์ เอกสารเลขที่ WI-AM-001-Re 001	หน้า.....1..... ฉบับที่.....1..... แก้ไขครั้งที่..... ๗! วันที่เริ่มใช้
เรื่อง มาตรฐานการรับโทรศัพท์	 (นางสาวณัฐกฤตา เถาว์แดงจินดา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป	ผู้ทบทวน :  (นายธนิฐกรณ์ โกคินกรณพงศ์) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ผู้จัดทำ :	ผู้อนุมัติ  (นายสุรฤทธิ์ เจริญศรี) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านคา	
ที่มาของเอกสาร ☐ ความเสี่ยงสูง (High Risk) ☐ ค่าใช้จ่ายสูง(High Cost) ☐ พบบ่อย (High Frequency) ☐ หลากหลายวิธี(High Variation) ☐ กำหนดเป็นโรคฉุกเฉิน		
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกหน่วยงาน		
มาตรฐานการรับโทรศัพท์ การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจเป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลบ้านคา มีขั้นตอน ดังนี้ 1. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และ ข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับวัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน 2. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะ หากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตาม หลักการรับโทรศัพท์ที่ดี 3. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับ โทรศัพท์ 4. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งที่ จำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงนุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป 5. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรตอบรับด้วยคำว่า ค่ะ/ครับ กับคำพูดของปลายสาย 6. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อนและไม่ควรเปลืองวาง โทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำคาญใจ การให้บริการทางโทรศัพท์ โรงพยาบาลบ้านคา		
	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
1.การรับสาย (ภายนอก)	1.รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน ทักทาย+ชื่อ+เสนอ ความช่วยเหลือ 2.หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ให้ โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวก รับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	1.สวัสดีค่ะ/ครับโรงพยาบาลบ้านคา ดิฉัน/ผม....งาน... รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ 2.ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
2.การโอนสาย	1.เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน 2.เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสาย เป็นใครและแจ้งจะติดต่อธุระเรื่องใด	1.คุณ...ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ...กรุณาถือ สายรอสักครู่ นะคะ/ครับ 2.คุณ...ค่ะ/ครับสายภายนอกจากคุณ...ติดต่อเรื่อง...นะค่ะ/ ครับ

	โรงพยาบาลบ้านคา หน่วย งานประชาสัมพันธ์ เอกสารเลขที่ WI-dM-001-Re001	หน้า.....2..... ฉบับที่.....1..... แก้ไขครั้งที่..... วันที่เริ่มใช้
	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
	3.ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	3.วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน
1.การรับสาย (ภายใน)	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับ(งาน....) ดิฉัน/ผม....รับสาย ค่ะ/ครับ
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการโรงพยาบาลบ้านคา		
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ	
ห้องเวชระเบียน (รับโทรศัพท์ภายนอก)	เจ้าหน้าที่ประจำห้องเวชระเบียนกล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่าสวัสดีค่ะ/ครับโรงพยาบาลบ้านคา ดิฉัน/ผม...รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ หรือต้องการให้โรงพยาบาลบ้านคาช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ	
กรณีปัญหาเฉพาะด้าน	1.คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ หากไม่ประสงค์รอ ให้กล่าวว่า รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ 2.เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า กรณี ความต้องการรับบริการเรื่อง...ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับโรงพยาบาลบ้านคาเพิ่มเติม	