



๑. มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โรงพยาบาลปะทิว

- ก. แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ
- ข. มีระบบบัตรคิวเพื่อให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
- ค. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- ง. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง
- จ. ให้มีคู่มือในการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ
- ฉ. มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที และสรุปผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส โดยนำเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น

๒. มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

- ก. มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- ข. มีมุมให้คำปรึกษา (Consult Conner) แก่ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม
- ค. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสารโทรศัพท์สำนักงาน เครื่องสแกนเอกสาร
- ง. มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารรวมทั้ง มีรายละเอียดและอุปกรณ์ต่างๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น แบบฟอร์ม ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ยางลบ
- จ. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- ฉ. มีป้ายแสดงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้ ป้ายแสดงฝ่ายหรือกลุ่มงาน (บอกจุดบริการ) ป้ายจุด ประชาสัมพันธ์ ป้ายจุดให้คำปรึกษา ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน มีบอร์ดแสดงแผนรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ
- ช. มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น

- ข. มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสภานักงาน เช่น ป้ายบอกทางริมถนน หรือกรณีพื้นที่อยู่ในหน่วยงานอื่น มีป้ายบอกทางไปยังหน่วยงานที่ให้บริการ
- ฅ. สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ณ. เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

๓. มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ก. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการออกแบบฟอร์มแนะนำตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น
- ข. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอ
- ค. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและ
- ง. เป็นมิตรตลอดเวลา
- จ. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน หรือไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- ฉ. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- ช. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

๔. มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

- ก. แต่งกายในชุดเครื่องแบบกระทรวงสาธารณสุข
- ข. แต่งกายในชุดประจำจังหวัดหรือชุดไทย