

คู่มือ

“จิตสำนึกในการให้บริการและการดูแลคุณภาพ”

โดย

นางบัวลอย นิลนาคม่วง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ

งานบริการกลาง

กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

## คำนำ

คู่มือจิตสำนึกในการให้บริการและการดูแลคุณภาพเล่มนี้ มีเนื้อหารายละเอียดประกอบด้วย ความพึงพอใจในการบริการ คุณลักษณะของงานบริการ ความสำเร็จในการบริการ จิตวิญญาณของการบริการ (Service Mind) การดูแลคุณภาพ เคล็ดลับเพื่อถนอมดวงตาเวลาใช้คอมพิวเตอร์ ท่านั่งที่ถูกต้อง..ผู้สูงอายุชีวิตราบริน การลุกขึ้นยืนอย่างปลอดภัยในผู้สูงอายุ การดูแลระวังรักษาเท้าผู้เป็นเบาหวาน วิธีป้องกัน การเสื่อมของประสาทส่วนปลาย การป้องกันการเกิดแผลที่เท้า เป็นเคล็ดลับความรู้ที่ทุกคนควรทราบ

การจัดทำคู่มือ “จิตสำนึกในการให้บริการและการดูแลคุณภาพ” เล่มนี้ เพื่อให้บุคลากรของงานบริการกลาง กองงานวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และผู้สนใจ ได้ตระหนักถึงการมีจิตสำนึกในการให้บริการ และการดูแลคุณภาพของตนเอง เพื่อให้มีสุขภาพที่แข็งแรง ดังนั้นผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะเป็นประโยชน์บ้างไม่มากก็น้อย

นางบัวลอย นิลนาคม่วง  
หัวหน้างานบริการกลาง  
3 กุมภาพันธ์ 2563

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
คู่มือจิตสำนึกในการให้บริการและการดูแลคุณภาพ	1
ความพึงพอใจในการบริการ	1
คุณลักษณะของงานบริการ	1
ความสำเร็จในการบริการ	1
จิตวิญญาณของการบริการ (Service Mind)	3
การดูแลคุณภาพ	9
การลุกขึ้นยืนอย่างปลอดภัยในผู้สูงอายุ	13
การดูแลรักษาเท้าผู้เป็นเบาหวาน	14
วิธีป้องกันการเสื่อมของประสาทส่วนปลาย	15
การป้องกันการเกิดแผลที่เท้า	15
เอกสารอ้างอิง	20

# จิตสำนึกในการให้บริการและการดูแลคุณภาพ

---

## ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน สรุปได้ว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือมีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันใน 2 รูปแบบ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

## คุณลักษณะของงานบริการ

คุณลักษณะของงานบริการ สามารถแบ่งได้ 3 ประการ คือ

1. คุณลักษณะของทรัพยากร เป็นคุณภาพด้านกายภาพ ซึ่งผู้ใช้บริการมักจะพึงพอใจในเรื่องของความสวยงาม แข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย ใช้งานได้ดีมีประสิทธิภาพ
2. คุณลักษณะขององค์กรและบุคลากร เป็นคุณภาพของหน่วยงานที่ให้บริการและบุคลากรที่มีความรอบรู้ในงานนั้นๆ
3. คุณลักษณะของการสื่อสาร เป็นคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์ ที่สามารถสื่อความหมาย ความเข้าใจ ได้อย่างดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

## ความสำเร็จในการบริการ

Parasuraman, Zeithanel and Barry (1985 : 79-81) กล่าวถึงการบริการที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการให้บริการ
  - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซ้ำซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย
  - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding)
  - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
  - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
  - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
  - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

## จิตวิญญาณของการบริการ (Service Mind)

ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ (2548 : 48-54) ได้กล่าวถึง จิตวิญญาณของการบริการ (service mind) ว่าเป็นการบริการที่ทำให้คนอื่นพึงพอใจหรือชื่นชอบหรือได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือได้รับความประทับใจ ซึ่งผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุขอย่างมีจิตวิญญาณ ซึ่งประกอบด้วย

- S : Smile (ยิ้มแย้ม แจ่มใส)
- E : Eye Contact (สบตา)
- R : Remember (จำ)
- V : Viewing (บรรยากาศ/การเอาใจใส่รอบข้าง)
- I : Impressive (สร้างความประทับใจ)
- C : Courtesy (อัธยาศัยไมตรี)
- E : Empathy (การเอาใจใส่)
- M : Modest (สุภาพ อ่อนน้อม)
- I : Immediately (ทันทีทันใด/รวดเร็ว)
- N : Natrue (ธรรมชาติ)
- D : Dignity (ให้เกียรติ)

### S : Smile (ยิ้มแย้ม แจ่มใส)

“ยิ้มวันละนิดจิตแจ่มใส ยิ้มจากใจเป็นมิตรกับทุกคน” การยิ้มถือเป็นบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความ เป็นมิตรไมตรีในการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นเอกลักษณ์สำคัญมาช้านานของประเทศไทยเราสู่ สายตานานาชาติจนได้ชื่อว่า “ประเทศไทยดินแดนแห่งรอยยิ้ม (Thailand is the Land of Smile)” รอยยิ้มเป็นสิ่งที่เชื่อเชิญให้ลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าหรือรับบริการจากเรา รอยยิ้มเป็น ตัวแทนของมิตรภาพ ความสดใส ความจริงใจ และนำไปสู่ความสุขในที่สุด พนักงานให้บริการด้วย รอยยิ้ม ลูกค้าก็ใช้บริการด้วยรอยยิ้ม แล้วทั้งสองฝ่ายก็มีความสุข แม้แต่พนักงานรับโทรศัพท์ ซึ่งไม่มี โอกาสได้พบหน้ากับลูกค้าก็ต้องมีความจำเป็นต้องยิ้มด้วย เพราะการยิ้มบางครั้งเป็นเครื่องบ่งบอกถึง อารมณ์ พนักงานรับโทรศัพท์อาจจะใช้กระจกเป็นสิ่งสะท้อนรอยยิ้มของตัวเอง ในขณะที่พูดโทรศัพท์กับ ลูกค้า หรือก่อนรับโทรศัพท์ก็ยิ้มให้กับตัวเองก่อน เป็นต้น หรือถ้าผู้ให้บริการคนใดไม่ค่อยอยาก จะยิ้มสักเท่าไรก็ต้องหมั่นนับ “สิบ-สี่” ให้บ่อยๆ รอยยิ้ม (Smile) เป็นการให้บริการที่ลงทุนน้อยแต่ให้ กำไรสูงเป็นสิ่งที่ทุกคนมีอยู่ในตัวเอง พนักงานผู้ให้บริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสและต้องเป็นรอยยิ้มที่

จริงใจไม่ใช่ยิ้มเพราะโดนบังคับ รอยยิ้มเป็นเสน่ห์ของการบริการที่ดีและรอยยิ้มนั้นยิ่งมีค่าถ้าหากเมื่อยิ้มแล้วเอ่ยว่า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ”

### **E : Eye Contact (สบตา)**

เวลาผู้ให้บริการกำลังปฏิบัติงานอยู่ก็ควรจะมีการสบตามองลูกค้าด้วย เมื่อพบกับลูกค้าและทักทาย “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” ก็ต้องมีการสบตากับลูกค้าด้วย เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าเรามีความจริงใจที่จะทักทายท่านและเป็นการบอกให้รู้ว่าเราทักทายท่านอยู่นะ หรือเวลาเราพูดคุยกับลูกค้าทุกครั้งก็ต้องมีการสบตากับลูกค้าเพื่อแสดงความจริงใจและตั้งใจที่จะพูดกับเขาและเป็นการสังเกตการแสดงอาการตอบรับของลูกค้าด้วยว่าเขามีอาการพอใจหรือไม่พอใจ การสบตาอย่างจริงใจเพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าเรากำลังบริการเขาอยู่เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าผู้มาใช้บริการประทับใจ และพึงพอใจยิ่งขึ้นการทักทายลูกค้า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” ถือว่าเป็นบริการที่มีมิตรไมตรี ในการทักทายลูกค้าควรจะมีการทักทายพร้อมกับสบตากับลูกค้า เพื่อแสดงให้เขาทราบว่าเราทักทายเขาอยู่ ต้องเป็นการสบตาอย่างเป็นมิตร ไม่ใช่เพื่อเป็นการจับผิด หรือดูถูกดูหมิ่น

### **R : Remember (จดจำ)**

ความจำในการบริการที่ผู้ให้บริการที่ดีควรมี สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความจำภายในเป็นความจำเกี่ยวกับสินค้า และบริการ ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกิจการ หมายถึง ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องจำรายละเอียดต่างๆ ภายในองค์กรให้ได้ หรืออาจจะจำเฉพาะส่วนที่จำเป็นและสำคัญเพื่อสามารถนำไปให้บริการลูกค้าแล้ว ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
2. ความจำภายนอกเป็นความจำเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าและสถานการณ์ทั่วไป ผู้ให้บริการที่ดีต้องมีความจำที่ดีและแม่นยำเกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า เช่น จำชื่อลูกค้าได้ จำสินค้าที่ลูกค้ามาซื้อบ่อยๆ ได้ จำปริมาณที่ลูกค้าซื้อได้ เป็นต้น ความจำในสิ่งเหล่านี้ถ้าผู้ให้บริการรู้จักจำในสิ่งที่จำเป็นและจำในสิ่งที่ถูกต้อง ก็สามารถเสนอบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และลูกค้าเกิดความพึงพอใจตามมา
3. ความจำในขณะที่ให้บริการแก่ลูกค้า เป็นความจำที่เกิดจากการพบปะลูกค้าด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพบปะลูกค้าโดยตรงในขณะที่ให้บริการที่ร้านหรือเป็นการพบปะที่อื่นๆ หรือแม้กระทั่งการพูดคุยกันทางโทรศัพท์หรือการส่งจดหมายถึงกัน เราก็สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ทุกครั้ง และผู้ให้บริการที่ดีก็ต้องจำข้อมูลต่างๆ ในขณะที่ให้บริการลูกค้าทุกครั้งให้ได้อย่างแม่นยำด้วยการใช้เทคนิคการจำอาจจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความสามารถในการจำของผู้ให้บริการแต่ละคนด้วยเทคนิคอะไรก็ได้แล้วแต่ การบริการจะดีและมีประสิทธิภาพได้นั้น ก็ต้องมีการจำข้อมูลในขณะ

ให้บริการที่แม่นยำด้วย เพราะคำตอบจากผู้ให้บริการว่า “ผมลืมครับ/หนูลืมคะ” ไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าแน่

### V : Viewing (บรรยากาศ/การเอาใจใส่รอบข้าง)

การตรวจตราหรือการเฝ้ามองเป็นการเอาใจใส่บรรยากาศรอบๆ พื้นที่การให้บริการ ไม่ใช่เป็นการเฝ้าคอยจับผิดผู้มาใช้บริการแก่ลูกค้าเมื่อเวลาลูกค้าต้องการข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเพิ่มเติม บรรยากาศใ้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณการบริการจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นและสอดคล้องเหมาะสมกับกาลเทศะ การใช้คำพูดของพนักงานผู้ให้บริการก็ต้องสอดคล้องกับสถานการณ์และบรรยากาศต่างๆ ด้วย ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการจะต้องใช้การสังเกต ไหวพริบและวิจารณญาณในการสร้างบรรยากาศให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ตามที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากบริการนั้นๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่เพิ่มคุณค่าในการให้บริการแก่ลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการซ้ำหรือไปบอกต่อคนอื่นๆ ได้

### I : Impressive (สร้างความประทับใจ)

ในการให้บริการแก่ผู้มาเยือนหรือลูกค้า ถ้าต้องการให้ลูกค้ามาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีกหรือบอกต่อให้กับบุคคลอื่นมาใช้บริการด้วย สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงและมองข้ามเสียไม่ได้คือ ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการของเราแต่ละครั้ง นั้นหมายความว่าหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดีต้องเสนอบริการให้เกินความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมีความประทับใจกลับมาใช้บริการซ้ำอีกตลอดจนไปบอกต่อบุคคลอื่น และการสร้างความประทับใจในการให้บริการก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการที่ได้รับเกินความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ การสร้างความประทับใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการทำงานบริการเสมอ ตลอดจนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างจริงจัง มีความซื่อสัตย์ หรือเป็นการประหลาดใจให้เข้ากับบรรยากาศงานบริการที่ลูกค้ารู้สึกว่าเขามีความอบอุ่น สุขใจ สบายกาย การพูดจาอย่างสุภาพเหมาะสม ให้ข้อมูลที่แท้จริงอย่างครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการหรือมีข้อเสนอแนะให้ลูกค้าด้วยก็ยิ่งทำให้ลูกค้าประทับใจ การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าสามารถกระทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการ สถานการณ์ต่างๆ ซึ่งลูกค้าแต่ละคนก็มีความประทับใจไม่เหมือนกัน ดังนั้นผู้ให้บริการที่ดีต้องให้บริการด้วยความตั้งใจและจริงใจในทุกๆ ด้าน เมื่อได้สัมผัสกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ



### C : Courtesy (อธยาศัยไมตรี)

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็เป็นคุณสมบัติหนึ่งของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งนำไปสู่ความมีอธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าผู้มาเยือน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นผู้ให้บริการสามารถแสดงออกโดยการให้บริการด้วยมิตรภาพมีความเป็นกันเองกับลูกค้า แต่ต้องเป็นไปด้วยความเหมาะสมตามกาลเทศะ การรู้จักทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ก็เป็นสิ่งหนึ่งในการสร้างความมีอธยาศัยไมตรีที่ดี ตลอดจนผู้ให้บริการจะต้องเป็นคนมีไหวพริบ รู้จักสังเกตลูกค้า และที่สำคัญผู้ให้บริการที่ดีต้องสร้างความเป็นมิตรกับลูกค้าโดยการยกย่องว่าลูกค้าถูกเสมอ และต้องอธิบายรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และการให้บริการแก่ลูกค้าก็ต้องเป็นการกระทำด้วยความซื่อสัตย์ มีน้ำใจกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ การแสดงถึงความมีอธยาศัยไมตรี และมีน้ำใจต่อลูกค้านั้น สามารถกระทำได้ทุกที่เมื่อสัมผัสกับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นในขณะที่ให้บริการหรือพบเจอในสถานที่อื่นๆ ก็สามารถแสดงความมีน้ำใจ มีอธยาศัยไมตรีที่ดีได้ ผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณในการบริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอธยาศัยไมตรี และมีน้ำใจต่อลูกค้าเสมอ

### E : Empathy (การเอาใจใส่)

การให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั้น ผู้ให้บริการจะต้องรู้ใจลูกค้า ต้องรู้ว่าลูกค้ามาใช้บริการกับเรา ลูกค้ามีความคาดหวังอยากให้เราบริการแก่เขาอย่างไรซึ่งเป็นสิ่งที่ยากมากที่เราจะรู้ถึงจิตใจผู้อื่นและสิ่งที่จะช่วยให้เราารู้สึกถึงจิตใจของคนอื่นได้นั้น คือ ความเอาใจใส่อย่างจริงใจและตั้งใจ โดยส่วนใหญ่แล้วสิ่งที่ลูกค้าต้องการ คือ ความเข้าใจจากผู้ให้บริการมากกว่าความเห็นใจ ซึ่งผู้ให้บริการจะเข้าใจลูกค้าได้นั้นก็ต้องมีความใกล้ชิดและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายๆ ในการทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าจะต้องเป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้า ในลักษณะการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการไวล่วงหน้า ไม่ใช่ปล่อยให้ปัญหาขึ้นก่อนแล้วจึงมาสนใจหรือมาแก้ปัญหาในลักษณะที่ว่า “ว้าวหายแล้วล้อมคอก” ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงใจ ให้ความสนใจและความสำคัญกับลูกค้าด้วยความเสมอภาค ตลอดจนการให้บริการจะต้องเป็นลักษณะปกป้องความรู้สึกของลูกค้าให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อเขา เพื่อเป็นการป้องกันก่อนที่จะเกิดปัญหาต่างๆ ในการให้บริการ และขณะที่ลูกค้ามาสัมผัสกับผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นลักษณะการสัมผัสโดยตรงหรือโดยอ้อม ผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณในการให้บริการ จะต้องแสดงถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้าอย่างจริงใจเสมอ เพราะหากเกิดปัญหาใดๆ ขึ้นในขณะที่ให้บริการลูกค้า จะหลีกเลี่ยงความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการดังกล่าวไม่ได้

## M : Modest (สุภาพ อ่อนน้อม)

บุคลิกภาพผู้ให้บริการ ถือว่าเป็นประตูด่านแรกที่ผู้มาเยือนหรือลูกค้าจะได้พบเจอและสัมผัส ซึ่งอาจเป็นจุดเริ่มต้นที่สามารถสร้างความประทับใจในการใช้บริการของลูกค้าได้ ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกที่สุภาพ อ่อนน้อม ไม่ทำกิริยาท่าทางหลุกหลิก แสดงสีหน้าอาการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ หน้าตาสะอาด พุดจามีหางเสียง ใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ ตลอดจนการแต่งกายก็ต้องสะอาดเหมาะสมกับโอกาส สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ถือว่าเป็นการสร้าง ความประทับใจแก่ลูกค้าที่ลงทุนไม่มาก และผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณในการให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกสุภาพ อ่อนน้อม แม้ว่าผู้ให้บริการจะยิ้มแย้มแจ่มใสอย่างไร แต่ถ้าแต่งกายสกปรก พุดจาไม่สุภาพ ก็อาจจะทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการอีกก็ได้ “ความสุภาพ อ่อนน้อม” เป็นสิ่งหนึ่ง ที่ช่วยเสริมบุคลิกภาพของผู้ให้บริการให้ดูดีและสร้างความประทับใจเกิดขึ้นแก่ลูกค้าได้ แม้แต่เวลาที่ลูกค้าสัมผัสกับผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งไม่เห็นหน้ากันได้ยินแต่เสียงก็สามารถแสดงความสุภาพ อ่อนน้อมได้ด้วยคำพุดที่สุภาพ มีหางเสียงใช้คำพุดเหมาะสมกับกาลเทศะเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังคำพุดของลูกค้าด้วยความตั้งใจ

## I : Immediatly (ทันทีทันใด/รวดเร็ว)

พฤติกรรมของผู้บริโภคปัจจุบันจะเป็นพวกที่ไม่ชอบการรอคอย นั้นหมายถึงลูกค้าไม่สามารถรอได้ ในส่วนของผู้ให้บริการที่ดีก็เหมือนกันจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว หรือให้บริการในทันทีในเวลาที่คุณลูกค้าต้องการ ปัจจุบันเป็นโลกแห่งเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร เวลาในโลกปัจจุบันถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า เป็นเงินเป็นทอง นับวันลูกค้าก็จะมี ความเคยชินกับการบริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อยลง และเวลาก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้นๆ และลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีความคาดหวังกับเวลาเป็นอย่างมาก เมื่อไหร่ลูกค้าต้องรอจะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการนั้นลดน้อยลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ พนักงานผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณของการบริการ จะต้องให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงที ทันทีทันใด และด้วยลักษณะของการบริการที่ว่า การบริการไม่สามารถผลิตเก็บรักษาไว้ได้ ไม่รู้ว่าลูกค้าจะมาใช้บริการตอนไหน ถ้าลูกค้ามาพร้อมๆ กันหลายคนก็จะต้องมีการรอคอยเกิดขึ้นแน่นอน จะมีทั้งลูกค้าที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการที่จะต้องมีการบริหารการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ถ้าหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงการรอของลูกค้าได้ก็อาจจะทำให้การรอของลูกค้าเป็นเวลา

การรอที่มีความสุข เต็มไปด้วยความใส่ใจของผู้ให้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นผู้ที่มีคุณค่า และเป็นการรอที่มีจุดหมาย ทำให้ลูกค้าไม่เกิดความอึดอัดซึ่งผู้ให้บริการสามารถทำให้เวลาการรอของลูกค้าเป็นช่วงเวลาแห่งความสุขได้โดยวิธีการต่างๆ เช่น เปิดทีวีช่องโปรดของลูกค้า หา นิตยสาร หนังสือพิมพ์ให้ลูกค้าอ่านหรือมีเครื่องดื่ม อาหารว่างให้รับประทาน ตลอดจนผู้ให้บริการจะต้องหมั่นแสดงออกหรือแสดงท่าทางให้ลูกค้าทราบว่ายังไม่ลืมเขา สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นการสร้างคุณค่าจากการใช้เวลารอของลูกค้า หรือถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วเกิดปัญหา ผู้ให้บริการก็ต้องแก้ปัญหาของลูกค้าโดยทันที เพื่อเป็นการเรียกความมั่นใจของลูกค้ากลับมา เพราะเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อเรลดน้อยลงทันที และถ้าเราแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีความตั้งใจ และเต็มใจ แสดงให้เห็นว่าปัญหาของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญก็สามารถเรียกความพึงพอใจของลูกค้ากลับมาอีกครั้ง

#### **N : Nature (ธรรมชาติ)**

การให้บริการเป็นการปฏิบัติงาน การกระทำหรือพฤติกรรมที่ฝ่ายหนึ่ง (พนักงาน/ผู้ให้บริการ) เสนอให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง (ลูกค้า/ผู้มาใช้บริการ) และโดยธรรมชาติของการบริการแล้ว ส่วนใหญ่ลูกค้าจะไม่ได้อะไรมากจากการบริการมาเป็นเจ้าของ แต่ลูกค้าจะได้รับประสบการณ์จากการใช้บริการ ซึ่งประสบการณ์เหล่านั้นจะเป็นตัวที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า และธรรมชาติของงานบริการแต่ละประเภท ก็มีความแตกต่างกันออกไปไม่สามารถใช้บรรทัดฐานการให้บริการเดียวกันได้ พนักงานผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับงานบริการที่ได้รับมอบหมายว่างานบริการที่เราทำอยู่นั้นมีธรรมชาติเป็นอย่างไร เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ และสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจถึงธรรมชาติของงานบริการได้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในงานบริการที่จะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ เพราะการบริการเป็นงานที่ต้องพบปะกับลูกค้าหลากหลาย ความรู้ ความคิดทำให้ต้องมีความยืดหยุ่นและอ่อนไหวตามความเหมาะสมกับลูกค้า และสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา บางครั้งผู้ให้บริการอาจจะต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัว ไหวพริบ และการสังเกต ในการปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้าเป็นรายๆ ดังนั้นนอกจากจะต้องเข้าใจในธรรมชาติของงานบริการประเภทต่างๆ แล้ว ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องเข้าใจและเรียนรู้ถึงลักษณะพฤติกรรมของลูกค้าที่จะมาใช้บริการกับเราด้วยการบริการเป็นเรื่องละเอียดอ่อน บริการจะดีหรือไม่ดีก็ต้องวัดจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคน

## D : Dignity (ให้เกียรติ)

การดูแลผู้ที่มีลูกค้ายู่งานเป็นพฤติกรรมที่เลวร้ายมาก สำหรับพนักงานผู้ให้บริการ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ควรกระทำอย่างยิ่ง และพนักงานต้องให้บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพราะลูกค้าคือคนสำคัญของเรา การให้เกียรติลูกค้าก็เป็นการแสดงออกถึงความจริงใจและน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกว่าได้รับบริการอย่างมีความเสมอภาค และรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนสำคัญ อยากจะมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือไปบอกต่อญาติมิตรเพื่อนฝูงมาใช้บริการด้วย การทักทายด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและใช้คำพูดอย่างสุภาพเหมาะสมกับกาลเทศะ มีความกระตือรือร้นอยากให้บริการ ก็แสดงถึงความให้เกียรติแก่ลูกค้าได้แล้ว ผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณของการบริการไม่ควรดูแลลูกค้าหรือตัดสินลูกค้าในเรื่องของการแต่งกาย หรือรูปลักษณ์ภายนอก ลูกค้าของเราอาจจะประเภท “ผ้าขี้ริ้วห่อทอง” ซึ่งลูกค้าจะพึงพอใจมากที่สุด ถ้าเราบริการเค้าอย่างเสมอภาคกัน การให้เกียรติแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการถือเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งของผู้ให้บริการที่ดีมีจิตวิญญาณของการบริการและเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการทุกคนควรมี

## การดูแลสุขภาพ

สำหรับคนที่วันๆ ต้องนั่งทำงานอยู่หน้าคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานๆ คงต้องเกิดอาการปวดตา ตาเม้ม ตาแห้ง สายตาล้า หรืออาการทางสายตารื่นๆ กันบ้าง ปัจจุบันอาการทางสายตาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์มีเพิ่มขึ้น จากสถิติพบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์จำนวนมากกว่า 50% มีอาการปวดตา ตาเม้ม ตาแห้ง สายตาล้า และปวดศีรษะ รวมทั้งมีอาการอื่นๆ เช่น ปวดเหมื่อยคอและหลัง ซึ่งอาการเหล่านี้มักเกิดขึ้นกับผู้ใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 2 ชั่วโมงต่อวัน และยังมีตัวแปรอีกหลายประการที่ทำให้ร้ายสายตาของเรา เช่น ชนิดของจอคอมพิวเตอร์ แสงสะท้อนจากจอคอมพิวเตอร์ ความสว่างของห้อง ทานั่ง ฯลฯ

## เคล็ดลับเพื่อถนอมดวงตาเวลาใช้คอมพิวเตอร์



1. กระจกปรบตาให้ถี่ขึ้น อาการตาแห้ง เกิดจากการที่เราระปรบตาน้อยลง เนื่องจากมีสมาธิขณะทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ อัตราการกระจกปรบตาจะลดลงจาก 20 - 22 ครั้งต่อนาทีเหลือเพียง 6 - 8 ครั้งต่อนาที ถ้าไม่หยอดตาแห้งควรกระจกปรบตาให้ถี่ขึ้น หรืออาจใช้น้ำตาเทียมหยอดตา เพื่อช่วยเพิ่มความชุ่มชื้น

## 2. จัดวางคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม

ให้บริเวณหน้าต่างอยู่ทางด้านข้างของจอคอมพิวเตอร์ เพื่อลดแสงตกสะท้อนบนหน้าจอ ควรจัดให้มีระยะห่างระหว่างจอภาพกับตัวเราประมาณ 50 - 70 ซม. จัดระดับจอภาพจากจุดศูนย์กลางของจอคอมพิวเตอร์ ให้อยู่ต่ำกว่าระดับสายตาประมาณ 4 - 9 นิ้ว ไม่ควรให้จอภาพอยู่สูงหรือต่ำเกินไป



3. **ปรับความสว่างของห้อง** ควรปิดไฟบางดวงที่ทำการรบกวนการทำงาน เพราะปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความสว่างที่มากเกินไป ถ้ามีแสงจ้าจากหน้าต่าง ควรใช้มู่ลี่เพื่อปรับแสงให้ผ่านได้เพียงบางส่วน และไม่เข้าตาโดยตรง หลีกเลี่ยงการใช้เฟอร์นิเจอร์ที่มีผิวสะท้อน เช่น โตะสีขาว ควรใช้วัสดุที่มีผิวด้าน ที่สะท้อนแสงไม่มากจะดีกว่า



4. **เลือกใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่** เวลาพิมพ์งาน ควรเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรที่ใหญ่พอ และปรับความเข้มของตัวอักษรให้มากขึ้น ซึ่งขนาดตัวอักษรและความเข้มที่เหมาะสมจะสังเกตได้จากการที่เราอ่านตัวอักษรได้ในระยะห่างเป็น 3 เท่าของระยะที่นั่งทำงาน หรือเลือกใช้จอคอมพิวเตอร์ชนิด LCD (จอแบน) ซึ่งจะช่วยถนอมสายตาได้ดีกว่าจอแบบเก่า (CRT)

5. **เลือกใช้แว่นที่เหมาะสมกับการใช้คอมพิวเตอร์** ควรเลือกใช้เลนส์สีเขียวย่อมน ที่ช่วยให้สบายตาภายใต้แสงจากหลอดไฟฟ้าฟลูออเรสเซนต์ และเพื่อลดแสงสะท้อนจากจอภาพ โดยเลือกแว่นตาที่มีกำลังขยายสำหรับระยะ 50 - 70 ซม. (ระยะกลาง) ซึ่งค่ากำลังของเลนส์ดังกล่าวจะแตกต่างจากเลนส์อ่านหนังสือ หรือเลนส์มองใกล้ทั่วไป





6. พักสายตา ทุกๆ ชั่วโมง ควรเปลี่ยนอิริยาบถ หรือลุกขึ้นยืดเส้นยืดสายบ้าง เพื่อพักสายตาและป้องกันอาการปวดเมื่อยจากการใช้คอมพิวเตอร์ ติดต่อกันเป็นเวลานาน

## ท่านั่งที่ถูกต้อง...ผู้สูงอายุชีวิตราบรื่น

ท่านั่งที่ถูกต้อง...ผู้สูงอายุชีวิตราบรื่น ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลง สภาพร่างกายเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต สิ่งที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่น คือ การจัดสภาพที่อยู่อาศัย และการเลือกเครื่องใช้สอยในชีวิตประจำวันให้เหมาะสม รวมถึงการปรับท่าทาง อิริยาบถ และการควบคุมท่าทางให้อยู่ในลักษณะที่ดี และเหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการนอน การนั่ง การยืน และการทำกิจวัตรประจำวัน

**ท่านั่งที่ถูกต้อง**

ที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุควรเป็นเก้าอี้ที่นั่งที่มั่นคงมีพนักพิง หรือชุดโซฟา ที่ขณะนั่งแล้วเท้าทั้ง 2 ข้าง วางราบบนพื้น มีที่รองรับแขนสำหรับช่วยดันตัว ขณะลุกขึ้นยืน เบาะที่นั่งควรมีความแน่นพอดี

**✓ ท่านั่งที่ถูกต้อง**

- ศีรษะตั้งตรง ดางไม่ยื่นไปด้านหน้า
- ลำตัวตรง
- หลังนั่งพนักเก้าอี้หรือโซฟา
- มีหมอนหรือผ้าขนหนูม้วนวางรองหลังระดับเอว
- เท้าทั้ง 2 ข้างวางราบบนพื้น




**✗ ท่านั่งที่ไม่ถูกต้อง**


- ศีรษะยื่นมาข้างหน้า
- นั่งหลังค่อม
- โหล่จุ่มไปด้านหน้า
- เท้าไม่ถึงพื้น



กรมเวชศาสตร์การกีฬา สาขาศรีวิทยาสรีการกีฬา กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  
<http://www.dpe.go.th> โทร. 0-2215-4646

 **ทำนองที่ถูกต้อง**

- ศีรษะตั้งตรง คางไม่ยื่นไปด้านหน้า
- ลำตัวตรง
- หลังพิงพนักเก้าอี้ หรือโซฟา
- มีหมอนหรือผ้าขนหนูม้วนวางรองหลังระดับเอว
- เท้าทั้ง 2 ข้างวางราบบนพื้น

 **ทำนองที่ไม่ถูกต้อง**

- ศีรษะยื่นมาข้างหน้า
- นั่งหลังค่อม
- ไหล่จุ่มไปด้านหน้า
- เท้าไม่ถึงพื้น

## การลุกขึ้นยืนอย่างปลอดภัยในผู้สูงอายุ



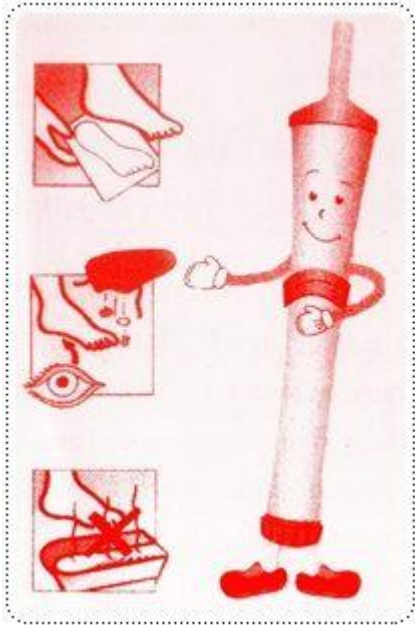
การลุกขึ้นยืนอย่างปลอดภัยในผู้สูงอายุ มี 2 ขั้นตอน

**ขั้นตอนที่ 1:** เลื่อนสะโพกออกมา นั่งที่ขอบเก้าอี้ หรือ โซฟา

**ขั้นตอนที่ 2:** โน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย แล้วค่อยๆ ลุกขึ้นยืน โดยให้หลังและศีรษะอยู่ในแนวตรง ใช้นิ้วมือ 2 ข้างยันตัวลุกขึ้นยืน



## การดูแลระวังรักษาเท้าผู้เป็นเบาหวาน



การดูแลระวังรักษาเท้าเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับผู้เป็นเบาหวาน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เป็นเบาหวาน มีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดแผลเรื้อรัง หรือเกิดการติดเชื้ออย่างรุนแรงมากกว่าคนปกติ ถ้าไม่ได้รับการรักษาที่เพียงพอ อาจลุกลามถึงต้องเสียนิ้วหรือเสียวขา สิ่งเหล่านี้สามารถป้องกันได้โดยการเอาใจใส่สำรวจเท้าทุกวัน ถ้าเกิดความผิดปกติควรได้รับการดูแลตั้งแต่ระยะสั้น สาเหตุที่เป็นเบาหวานเกิดแผลที่เท้าง่ายกว่าคนปกติ

1. ผู้ที่เป็นเบาหวานมานาน ส่วนใหญ่พบมีการเสื่อมของประสาทส่วนปลายที่ไปเลี้ยงมือและเท้า การรับความรู้สึกน้อยลง เกิดอาการชา โดยเฉพาะนิ้วเท้ามีโอกาสเป็นแผลโดยไม่รู้ตัว หรืออาจจะสังเกตเห็นพบ แผลได้ลุกลามไปมาก เมื่อประสาทที่ไปเลี้ยงกล้ามเนื้อขาหรือเท้าเสื่อม กล้ามเนื้อจะแฟบลงทำให้รูปร่างของเท้าผิดปกติ นิ้วเท้างอขึ้น เท้ารับน้ำหนักไม่สม่ำเสมอ บริเวณที่รับน้ำหนักมากหรือถูกกดอยู่เป็นเวลานานจะหนาขึ้น เกิดเป็นตาปลาหรือเป็นแผล
2. การไหลเวียนของโลหิตที่ไปสู่ขาลดลง เนื่องจากผนังหลอดเลือดแดงหนาขึ้น ทำให้ขาดอาหารและออกซิเจน ผิวหนังจะบางลง แผลหายช้า เกิดอาการปวดที่น่องเวลาเดิน ถ้าเป็นมากจนหลอดเลือดอุดตันเนื้อเยื่อส่วนปลายจะตายมีสีคล้ำดำขึ้น จนต้องตัดนิ้วหรือนิ้วแห้งดำหลุดไปได้

3. ผู้ป่วยที่มีระดับน้ำตาลในโลหิตสูงอยู่นานจะเกิดการติดเชื่อได้ง่าย โดยเฉพาะเชื้อราที่ผิวหนังระหว่างนิ้วเท้า ทำให้ผิวหนังถลอกมีแผลเกิดขึ้น อาจมีเชื้อโรคที่รุนแรงเกิดขึ้นตามมา

### วิธีป้องกัน การเสื่อมของประสาทส่วนปลาย

ขณะนี้ยังไม่มีวิธีที่ดีพอ สำหรับป้องกันไม่ให้เกิด แต่อาจทำให้เกิดช้าลงหรือความรุนแรงน้อยลง โดยการควบคุมเบาหวาน รักษาระดับน้ำตาลให้อยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงคนปกติ วิธีการเกิดการไหลเวียนของโลหิตไปยังเท้า บริหารเท้าทุกวัน ซึ่งทำได้โดย

- 1.1 เดินทุกวันอย่างน้อย 30 นาที – 1 ชั่วโมง
- 1.2 บริหารขา
- 1.3 บริหารน่อง
- 1.4 บริหารข้อเท้า กล้ามเนื้อหลังเท้า ฝ่าเท้า
- 1.5 เขย่งปลายเท้าขึ้นลง

**งดบุหรี่** บุหรี่ทำให้หลอดเลือดตีบแคบลง

### การป้องกันการเกิดแผลที่เท้า

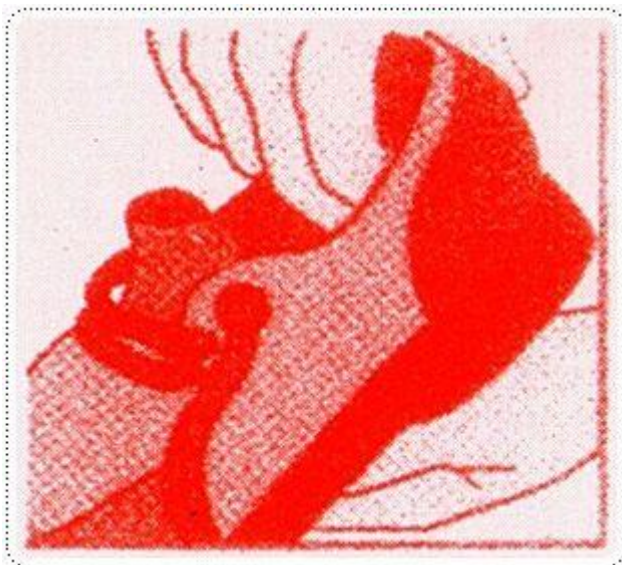
1. สักรวเท้าทุกวัน เช่น รอยบวมแดง ผื่นคัน ตุ่มน้ำใส ขุยขาวที่ซอกนิ้วเท้า ตาปลาและสีเล็บ
2. ทำความสะอาดเท้า ล้างเท้าให้สะอาดทุกวัน ด้วยสบู่และน้ำธรรมดาหรือน้ำอุ่น ไม่ใช้น้ำเย็นจัดหรือร้อน เช็ดเท้ารวมทั้งตามซอกนิ้วเท้าให้แห้ง อย่าถูแรง



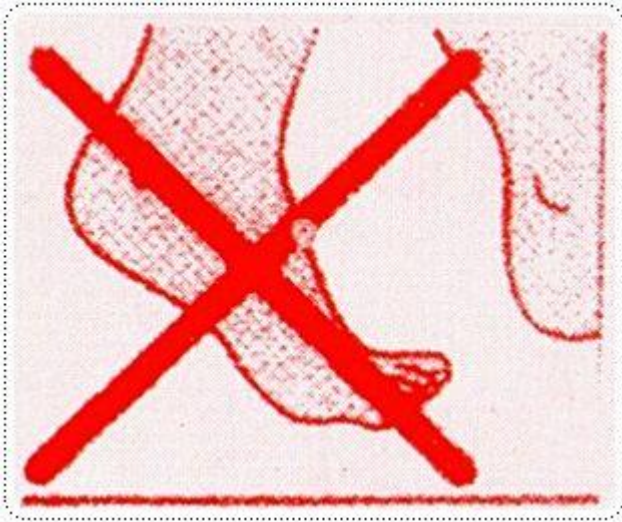
3. นวดผิวหนังที่ขาและเท้าด้วยน้ำมันวาสลีน หรือโลชั่นเพื่อให้ผิวหนังนุ่ม ป้องกันผิวหนังแห้ง จะทำให้คันและเกาเกิดเป็นแผล
4. อย่าใช้มีดหรือของมีคมตัดตาปลา
5. ถ้ามีเหงื่อออกที่เท้า ต้องเช็ดให้แห้งเสมอ
6. ถ้ามีแผลเล็กน้อย ล้างด้วยน้ำสะอาด ห้ามใช้ยาฆ่าเชื้ออย่างแรงหรือทิงเจอร์ไอโอดีน เพราะอาจทำให้แผลถลอกเป็นมากขึ้น ถ้าแผลใหญ่บวมแดง ต้องรีบปรึกษาแพทย์
7. การตัดเล็บ ระวังการตัดเล็บเท้า ต้องตัดเล็บในที่สว่างเห็นได้ชัดเจน ควรตัดเล็บภายหลังอาบน้ำ เพราะเล็บจะนุ่มตัดง่ายขึ้น ควรตัดตรงๆ ไม่ควรตัดสั้นเกินไป



8. ใส่ถุงเท้าที่สะอาด และไม่ใช่ถุงเท้าที่รัดเกินไป เพราะจะทำให้เลือดไปเลี้ยงเท้าไม่สะดวก รองเท้า รองเท้าต้องนุ่ม ใส่สบาย ระวังถ้าใส่รองเท้าคูใหม่ ไม่ควรเดินเกินครึ่งละ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ควรมีรองเท้า 2 - 3 คู่ที่เหมาะสมไว้สับเปลี่ยน



9. ปกป้องเท้า ไม่เดินเท้าเปล่า และควรสวมรองเท้านุ่มๆ พื้นรองเท้าทำด้วยวัสดุกันลื่นขณะ  
อยู่ในบ้าน



10. อย่าวางกระเป๋าน้ำร้อนหรือน้ำอุ่นที่เท้า ถ้าเท้าเย็นเวลานอนใส่ถุงเท้า แต่ควรเป็นถุงเท้าที่ไม่รัด
11. อย่านั่งไขว่ขา จะกดเส้นเลือดทำให้โลหิต ไปเลี้ยงเท้าไม่สะดวก
12. บริหารเท้า เพื่อให้มีการไหลเวียนของโลหิตไปสู่เท้าดีขึ้น
13. ควบคุมเบาหวานให้ดี รักษาระดับน้ำตาลอยู่ระหว่าง 90 – 150 มิลลิกรัม
14. มีปัญหาปรึกษาแพทย์

ผู้ป่วยเบาหวาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องระวังรักษาเท้าให้ดีเท่าใบหน้า หรือยิ่งกว่า ด้วยการบริหารเท้า งดการสูบบุหรี่ ดูแลความสะอาดของเท้า พร้อมทั้งเลือกรองเท้าที่เหมาะสม

-----

## เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานสุขศึกษา โรงพยาบาลปทุมธานี เว็บไซต์: <http://www.dpe.go.th>

กลุ่มเวชศาสตร์การกีฬา สำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยว  
และ กีฬา เว็บไซต์: <http://www.dpe.go.th>

เอกสารเผยแพร่ ศูนย์เลิศและรักษาสายตารัตนิน - กิมเบล (โรงพยาบาลจักษุ รัตนิน)  
<http://www.rutningimbel.com>]

Parasuman, A., Berry, L.L. & Zeithal, V. A. “The Behavioral Consequences of Service  
Quality,” “**Jouranal of Marketing**” (1985 : 79-81)