

คู่มือการให้บริการ ของบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากรกลุ่มพัฒนาระบบบริหารจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานในการให้บริการให้สามารถส่งมอบการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กำหนด

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
พฤษภาคม 2554

หมวดที่ 1

สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

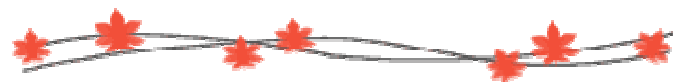
1. สำนักงานต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงาน จัดให้เป็นระเบียบ ไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น
2. ใช้มาตรฐาน 5 ส
3. จัดจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ
4. มีจุดประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ บริการน้ำดื่ม
5. มีจุดประชาสัมพันธ์ / ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ
6. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ และมีป้ายชื่อแสดงให้ชัดเจน
7. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
8. มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ



หมวดที่ 2

คุณสมบัติ/ลักษณะของบุคลากร

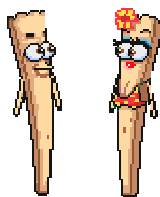
1. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
2. มีกิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนหวาน
3. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ
4. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
5. มีความพร้อม กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ
6. ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ
7. ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือความคาดหมาย เช่น สามารถแนะนำและให้บริการในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
8. มีความรอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ
9. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอด
10. บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้



หมวดที่ 3

มาตรฐานการให้บริการของบุคลากร

1. สบตา ยิ้ม และกล่าวทักทายผู้มารับบริการก่อนทุกครั้ง
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
4. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ หรือ ไม่สามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบโดยเร็ว



หมวดที่ 4

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หรือ ต้องไม่ให้เสียงโทรศัพท์ดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ” , แจ้งชื่อหน่วยงาน, (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ต้องรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับสายสอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ติดต่อ เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



