

องค์ความรู้...การบริการที่ดี..

จากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรม Best Practice และบุคลากรจากหน่วยงานอื่น ๆ เราได้องค์ความรู้เรื่อง “ การบริการที่ดี ” ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติจริง ในวันที่ 25 กันยายน 2552 ดังนี้

หมวดที่ 1 สถานที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องน้ำสะอาด
2. สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบ และไม่มีสิ่งของเกะกะความจำเป็น มีแสงสว่างที่เพียงพอ
3. ใช้มาตรฐาน 5 ส โดยกำหนดวันทำ 5 ส ทุกวันศุกร์ เวลา 15.00 - 16.30 น.
4. จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ - เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ
5. มีผัง / ป้าย ที่ชัดเจนเพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ
6. มีจุดประชาสัมพันธ์ / ติดต่อสอบถาม ที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้มารับบริการ
7. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ
8. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงบรรเลงเบา ๆ

หมวดที่ 2 คุณสมบัติ / คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรม)

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ มือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อย่ากินของหรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกเข้าเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ ห้ามสวมรองเท้าแตะ เสื้อยืด กางเกงและกระโปรงยีนส์
7. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้มารับบริการ
9. ประสานงานและติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
10. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
11. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
12. ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ

13. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงานและผู้มารับบริการ
14. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงานและไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
15. ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
16. จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
17. ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
18. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

หมวดที่ 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้น สะดวกทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ โดยในปี 2552 มีเป้าหมายปรับปรุง 2 กระบวนงาน คือ

- (1) กระบวนงานรับ - ส่งหนังสือภายนอก
- (2) กระบวนงานจัดประชุมหัวหน้าส่วนราชการ

2. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการ

2.1 มาตรฐานทุกหน่วยงาน

- (1) ดำเนินการลงรับ - ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รีบดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- (2) ใช้วิธีปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จทันตามกำหนดเวลา
- (3) หากได้รับการมอบหมายให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วัน หรืออย่างช้าต้องไม่เกิน 2 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
- (4) จงบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องเสมอ
- (5) เมื่อรับเรื่องจากผู้รับบริการแล้ว ต้องจัดการ ติดตามให้เสร็จโดยเร็ว (รับแจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข)

2.2 มาตรฐาน (ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ)

- (1) การสรุปเรื่องเสนออธิบดี ต้องเสนอเรื่องออกจากฝ่ายช่วยฯ ภายใน 2 วันทำการ ยกเว้นเรื่องด่วนให้ดำเนินการทันที
- (2) การจัดทำรายละเอียดการใช้โทรศัพท์ของผู้บริหารและชำระค่าโทรศัพท์ (ถ้ามี) ต้องดำเนินการเสร็จภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่ได้รับใบแจ้งหนี้
- (3) การทำเรื่องขอเบิกค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร เมื่อได้รับเรื่องแล้วต้องจัดทำให้เสร็จเรียบร้อย พร้อมเสนอผู้ที่มอบหมายภายใน 2 วันทำการ (ยกเว้นกรณี que ผู้บริหารให้ดำเนินการทันที)

3. แจ้งขั้นตอน / ระยะเวลาในการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
4. มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการค้นหา โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในเรื่องการให้บริการ
5. สร้างระบบการทำงานให้สามารถทำงานแทนกันได้

หมวดที่ 4 มาตรฐานการให้บริการ

(1) มาตรฐานทั่วไป

1. เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาเสมอ
2. เปิดประตูให้ผู้มารับบริการทุกครั้งที่มีโอกาส
3. มองสบตา พายิ้มพิมพิไล ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
4. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
5. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
6. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้า หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ ขอโทษ ” เสมอ
7. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

(2) มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ต้องไม่ให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “ สวัสดีครับ / ค่ะ , (ชื่อหน่วยงาน) , (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ / ค่ะ ”
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(3) มาตรฐานการต้อนรับผู้มาติดต่องาน

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด
“ สวัสดีครับ / ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ / ค่ะ ”
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

(4) มาตรฐานการแก้ไขเอกสาร

ติดต่อเจ้าของเรื่องให้ทราบ โดยใช้คำพูด ดังนี้

1. กรณีที่เราจะขอแก้ไขเอกสาร ให้ใช้คำพูดว่า
“ขอโทษครับ / ค่ะ ขออนุญาตแก้ไข.....นะครับ / ค่ะ
เนื่องจาก.....”
2. กรณีที่ให้เจ้าของเรื่องเป็นผู้แก้ไข ให้ใช้คำพูดว่า
“ขอโทษครับ / ค่ะ ช่วยแก้ไขเรื่อง.....ด้วยครับ / ค่ะ
เนื่องจาก.....”

