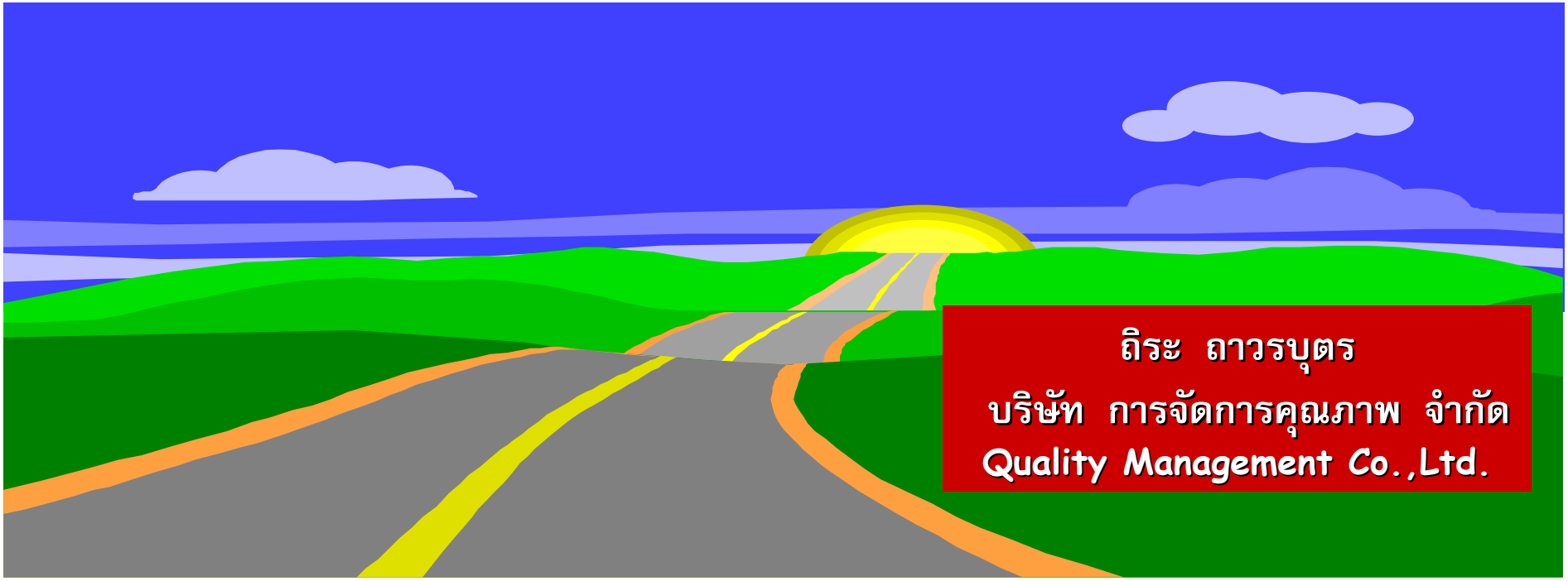
กระบวนการและเทคนิคเชิงปฏิบัติของ
การยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ถิระ ถาวรบุตร
บริษัท การจัดการคุณภาพ จำกัด
Quality Management Co.,Ltd.

ความสำเร็จกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(22)1 การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ประเภท/กลุ่ม
- การคำนึงถึงผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต

CS1

(23)2 การรับฟังและเรียนรู้
2.1 การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการความคาดหวัง
2.2 การนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปฏิบัติปรับปรุง

CS2

(24)3 การทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้
- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก.การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(25)4 การสร้างความสัมพันธ์เพื่อ
- สนองความคาดหวัง
- สร้างความประทับใจ
- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

CS4

(26)5 การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการ
5.1การสร้างระบบที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อ
- ขอข้อมูล
- ขอรับบริการ
- ขอร้องเรียน

CS 5

5.2การกำหนดวิธีปฏิบัติของบุคลากรระบบติดตามการปฏิบัติ

CS7

(27)6 การจัดการข้อร้องเรียน
- กระบวนการจัดการ
- วิธีการแก้ไขที่ทันท่วงที

รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุง

CS3

(28)7 การทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์
- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

ข. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(29)8 การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
8.1การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้สวนเสีย

8.2การนำข้อมูลไปใช้เพื่อ
- สร้างความประทับใจ
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- ปรับปรุงการทำงาน

CS6

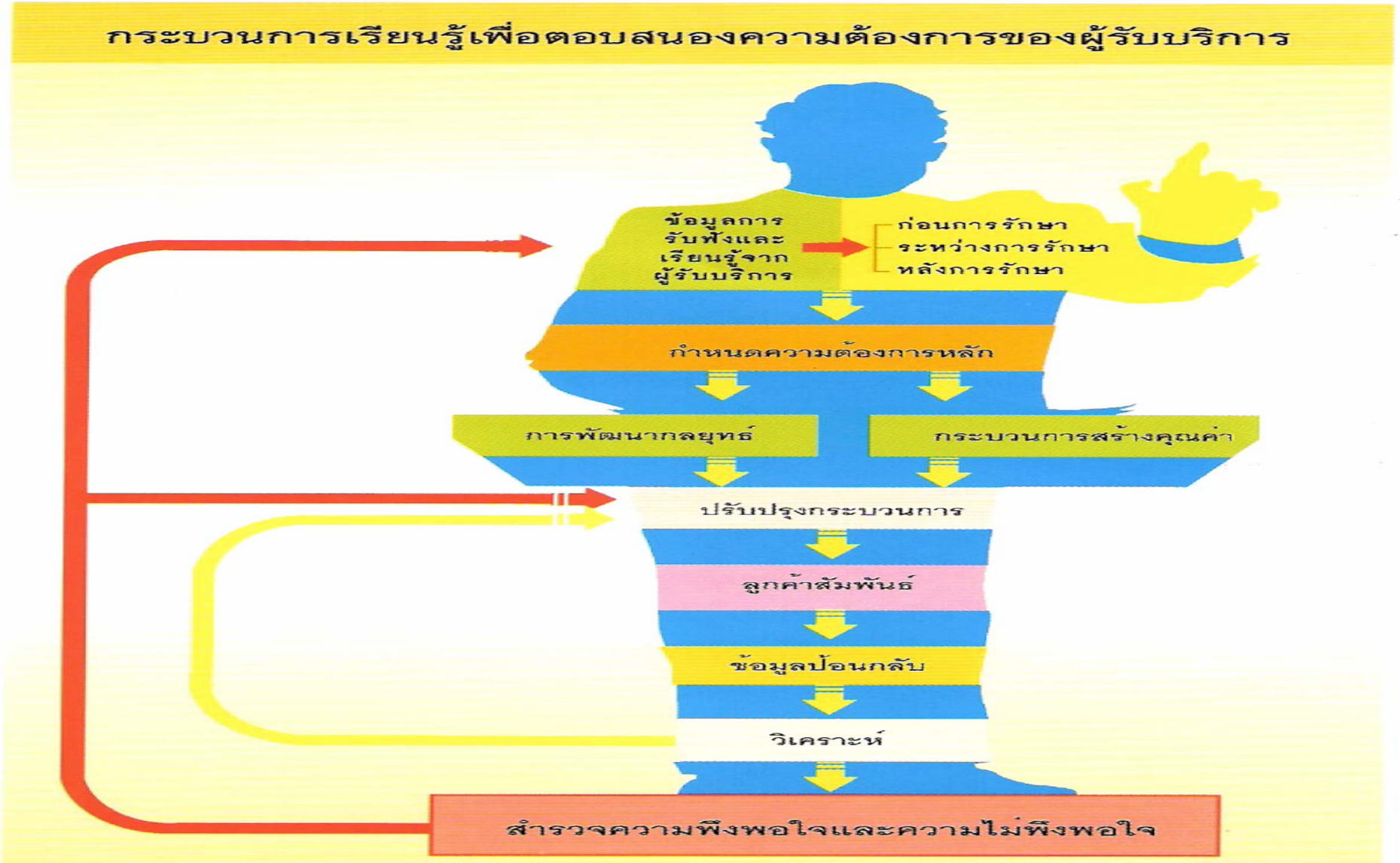
•(30)9 การติดตามเรื่องคุณภาพบริการ
- ให้ได้ข้อมูลป้อนกลับทันท่วงที
- นำไปใช้ต่อได้

CS3

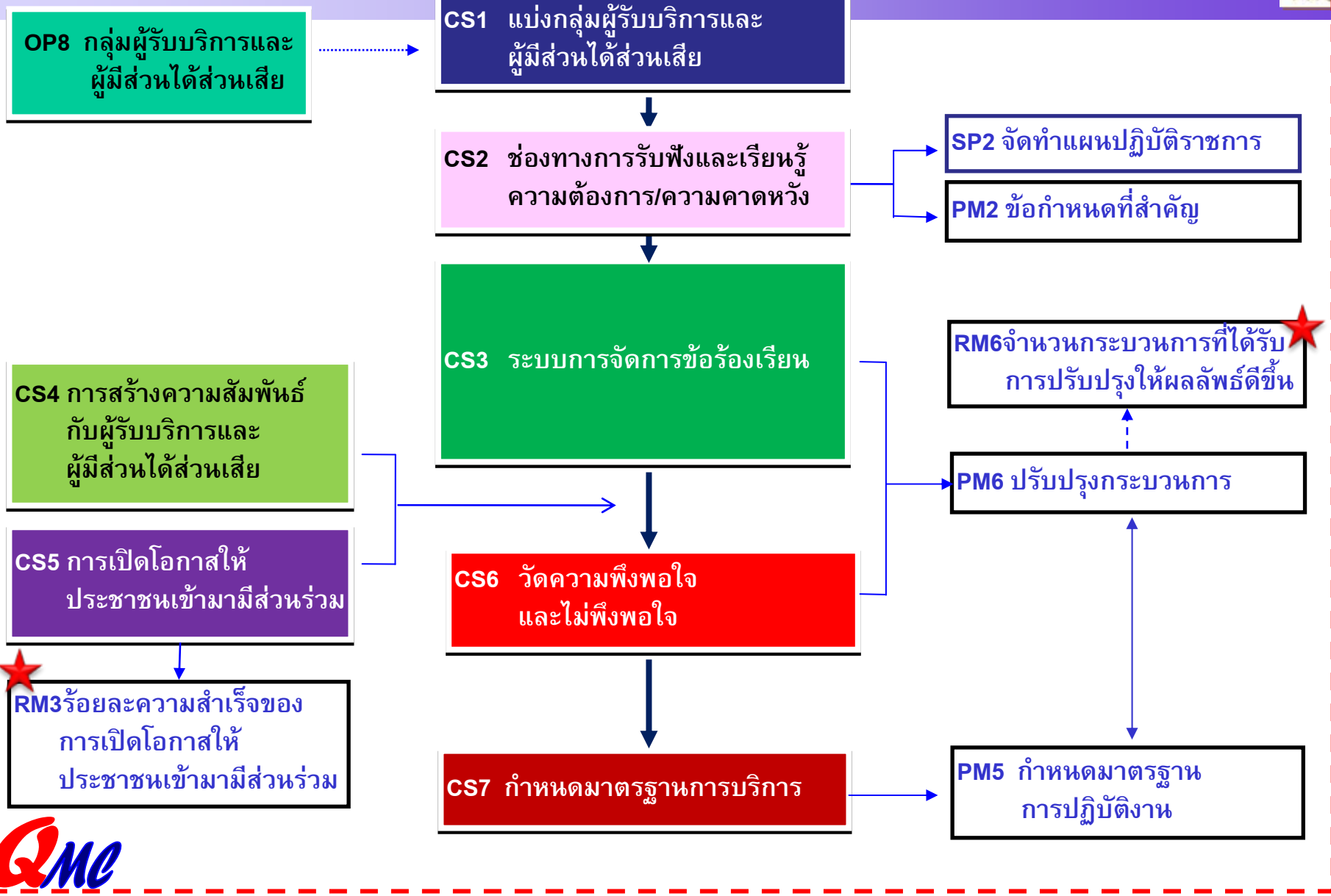
(31)10 การเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจ
- ผู้รับบริการ
- ผู้มีส่วนได้สวนเสีย

(32)11 การทบทวนปรับปรุงการวัดความพึงพอใจ
- ให้เหมาะสม
- ทันสมัย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS1	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม
CS2	ส่วนราชการมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่างๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS3	ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที
CS4	ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS5	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
CS6	ส่วนราชการมีการวัดทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ
CS7	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการ โดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

CS 1: การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

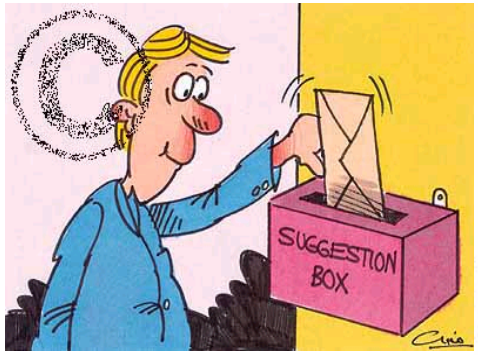
พันธกิจ	ผู้รับบริการ(ลูกค้า)	บริการที่ให้	กลไกการส่งมอบ
1. ส่งเสริมสุขภาพ 	1. ประชาชนสุขภาพดี 2. ประชาชนกลุ่มที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ (หญิงตั้งครรภ์,เด็กเล็ก ผู้สูงอายุ)	— จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ — ให้ความรู้สนับสนุนการจัดชมรมสุขภาพและเยี่ยมบ้าน — จัดคลินิกส่งเสริมสุขภาพเฉพาะ	— จัดกิจกรรมทั้งในโรงพยาบาลและชุมชนออกไปพบปะให้ความรู้แก่ประชาชน — จัดทีมออกเยี่ยมบ้าน — คลินิกส่งเสริมสุขภาพในสถานบริการ — ติดตามเยี่ยมต่อเนื่องที่บ้าน
2. ป้องกัน และควบคุมโรค 	1. กลุ่มเสี่ยงโรคเรื้อรัง 2. กลุ่มเสี่ยงโรคระบาดและโรคที่ป้องกันได้	— ตรวจสุขภาพคัดกรองโรคให้ความรู้ — ให้วัคซีนป้องกันโรค — ป้องกันการระบาดของโรคสอบสวนและควบคุมโรค	— คัดกรองโรคในชุมชนและให้ความรู้เป็นรายกลุ่ม — ให้บริการวัคซีนในโรงพยาบาล — เข้าพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมป้องกันการระบาด — ส่งทีมสอบสวนโรคเข้าไปควบคุมโรคในพื้นที่ระบาด — ให้ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ
3. รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ 	1. ผู้ป่วยนอก / ญาติ 2. ผู้ป่วยใน / ญาติ	— ตรวจโรคทั่วไป ทันตกรรม แพทย์แผนไทย กายภาพบำบัด — อุบัติเหตุและฉุกเฉิน — ให้คำปรึกษา แนะนำ — บริการผู้ป่วยใน — บริการคลอด	— บริการที่โรงพยาบาล — ตรวจสุขภาพนอกสถานที่ — รับและส่งต่อผู้ป่วย — ให้บริการทางโทรศัพท์ — ผ่านสื่อ / เอกสาร / ปชส. — ให้บริการที่โรงพยาบาล — ติดตามดูแลต่อเนื่องที่บ้าน

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





Call Center





Exhibition

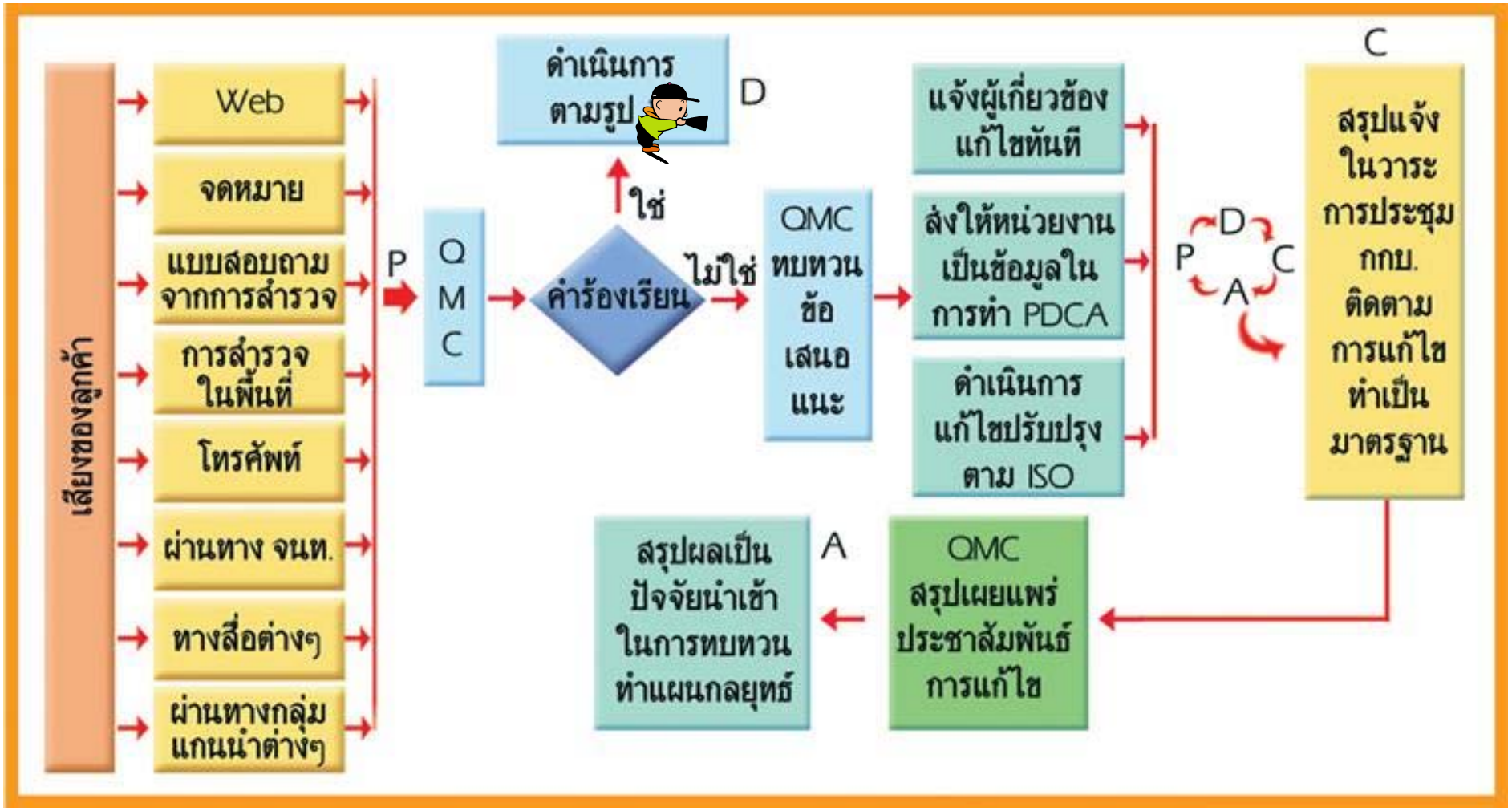


Focus Group

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้า	วิธีรับฟังและเรียนรู้	ความถี่
1.กลุ่มประชาชนสุขภาพดี	1. OMC สำรวจความคาดหวังโดยแบบสอบถามและพบปะกับกลุ่มตัวแทนชุมชน และสรุปเป็นความคาดหวังต่อ รพ. เรียงลำดับมากไปน้อย 2. เยี่ยมบ้านโดยทีมสุขภาพ รับฟังข้อเสนอและความต้องการและ จนท.ทำเป็นเอกสารรายงาน OMC 3. จากการพูดคุยซักถาม เมื่อทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่ จนท.ทำเป็นเอกสารรายงาน OMC 4. จากการร่วมทำประชาคมรับฟังเสียงประชาชน	ปีละ 1 ครั้ง ครอบครัวละ 1 ครั้ง/ปี ทุกวัน ปีละ 1 ครั้ง
2.กลุ่มประชาชนต้องการดูแลเป็นพิเศษ	1. แบบสอบถามของงานเวชกรรมสังคมสรุปแจ้ง กกบ. 2. แบบสอบถามของฝ่ายแผนงานและประเมินผล 3. จากข้อเสนอแนะผู้รับบริการขณะให้บริการของ จนท. 4. จากข้อเสนอแนะขณะติดตามเยี่ยมบ้านของ จนท.	ปีละ 3 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง ทุกวัน ทุกวัน
3.กลุ่มเสี่ยงโรคเรื้อรัง	1. จากการสอบถามขณะออกปฏิบัติงาน 2. พูดคุยสอบถามแกนนำชุมชนของกลุ่มต่างๆเช่น กลุ่มแม่บ้าน อสม.	ทุกครั้ง ทุกครั้ง
4.กลุ่มเสี่ยงโรคระบาดและโรคที่ป้องกันได้	1. จากการสอบถามประชาชนขณะออกปฏิบัติงาน 2. จาก ผอก.เข้าร่วมประชุมผู้นำชุมชนประจำเดือนร่วมกับอำเภอ 3. จากการออกพบปะเยี่ยมบ้านในพื้นที่ที่เสี่ยงการระบาดของผู้บริหาร 4. จากการสอบถาม อสม.ที่ช่วยงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ทุกเดือน ทุกครั้งที่พบปัญหา ทุกเดือน
5.กลุ่มผู้ป่วยนอก / ญาติ	1. กล่องรับฟังความคิดเห็นภายใน รพ.ทุกจุดบริการ OMC เปิดทุก 15 วัน รวบรวมนำเสนอ กกบ. 2. จากการพูดคุยระหว่างให้บริการของ จนท. 3. จากการจัดทำ Focus group ให้คำแนะนำ 4. จากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยนอก OMC จัดทำครั้งละ 1,000 ฉบับ 5. OMC จัดทำระบบโทรศัพท์สอบถามหลังได้รับบริการทุกวัน วันละ 10% ของผู้ป่วยนอก สรุปทุกวัน 6. การร้องเรียนทางจดหมายหรือพบผู้บริหาร	ทุกวัน ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ปีละ 2 ครั้ง ทุกวัน ทุกวัน
6.กลุ่มผู้ป่วยใน	1. กล่องรับฟังความคิดเห็นทุกจุดบริการ (เช่นเดียวกับ OPD) 2. จากการพูดคุยขณะปฏิบัติงานของ จนท.ระหว่างให้บริการผู้ป่วย 3. จากการเยี่ยมผู้ป่วยของหัวหน้าฝ่าย/งาน 4. แบบสอบถามหลังจำหน่ายในผู้ป่วยทุกราย 5. OMC สัมภาษณ์ผู้ป่วยกรณีไม่สมัครใจรักษาต่อ 6. โทรศัพท์สอบถามหลังจำหน่ายในผู้ป่วยทุกราย 7. จากการเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านหลังจำหน่าย	ทุกวัน ทุกวัน ทุกวัน ทุกวัน ทุกวัน ทุกวัน ทุกวัน

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ประชาชนสุขภาพดี	1. ต้องการข้อมูล คำแนะนำในการดูแลสุขภาพตนเองสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย
2. ประชาชนกลุ่มที่ต้องการ การดูแลเป็นพิเศษ	1. ต้องการเข้าถึงบริการได้ง่าย 2. ต้องการข้อมูล ความรู้ในการดูแลตนเองที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้เอง
3. กลุ่มที่เสี่ยงโรคเรื้อรัง	1. ได้รับการตรวจสุขภาพ และคัดกรองที่เหมาะสมตามวัยในชุมชน 2. ต้องการได้รับคำแนะนำและการส่งต่อเพื่อการรักษากรณีพบว่าเริ่มป่วย
4. กลุ่มเสี่ยงโรคระบาดและโรคที่ป้องกันได้	1. ได้รับวัคซีนป้องกันที่มีคุณภาพครบถ้วนตามมาตรฐาน 2. ต้องการให้ควบคุมการระบาดของโรคโดยเร็ว 3. ต้องการสารสนเทศ ด้านการป้องกันและควบคุมโรค
5. ผู้ป่วยนอก / ญาติ	1. ได้รับบริการที่รวดเร็ว มีคุณภาพ มีผลการรักษาที่ดี ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ได้รับการคุ้มครองสิทธิ์ตามกฎหมาย 2. ได้รับเกียรติ ได้รับความเป็นธรรม ได้รับบริการที่ดีด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี 3. ได้รับข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษาสุขภาพตนเอง
6. ผู้ป่วยใน / ญาติ	– มีความต้องการเช่นเดียวกับผู้ป่วยนอก โดยมีความต้องการเพิ่มเติมดังนี้ 1. ห้องพักหรือเตียงพักมีความสะดวกสบาย สะอาดและปลอดภัย 2. ได้รับข้อมูลก่อนให้บริการและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และสามารถเลือกการรักษา

CS 2: การรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
1. ผู้มีอุปการะคุณ	–ให้บริการผู้ป่วยจนให้ดี ใช้เงินบริจาคให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อประชาชน
2. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	–ต้องการค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าและมีสวัสดิการที่ดี
3. หน่วยงานที่ดูแลด้านธรรมาภิบาล	–ต้องการให้บริหารจัดการโปร่งใส บรรลุพันธกิจที่ได้รับมอบหมาย

CS 3: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ผู้ร้องเรียน

ผ่านสื่อสาธารณะ — ใช่ → หน.งานสุขศึกษารวบรวม → QMR ลงทะเบียนคำร้องเรียน → ผอก.พิจารณาสั่งการภายใน 24 ชั่วโมง → ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขทันที → หน.งานสุขศึกษาแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 3 วัน และชี้แจงสื่อตามระเบียบข้าราชการ

ไม่ใช่

มาด้วยตนเอง → พบ ผอก.หรือหัวหน้าฝ่าย → แบบบันทึก F—QMR—013

ผ่านทางโทรศัพท์ → ผู้รับบันทึก F—QMR—041

หนังสือ/เอกสาร

ผ่านทาง จนท. → บันทึกแบบฟอร์ม F—QMR—013

QMR ลงทะเบียนคำร้องเรียนพิจารณาข้อเท็จจริงแจ้งผู้เกี่ยวข้องทบทวนแก้ไข — P

ผู้เกี่ยวข้องตาม SP—QMR—06 — D

เสนอผลการแก้ไขให้ QMR → QMR พิจารณา

ไม่เห็นชอบ — A

เห็นชอบ

2 สัปดาห์

เสนอผู้อำนวยการ

C

ผอก.เห็นชอบ

ไม่เห็นชอบ

เห็นชอบ

QMRแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้รับผิดชอบทราบ — A

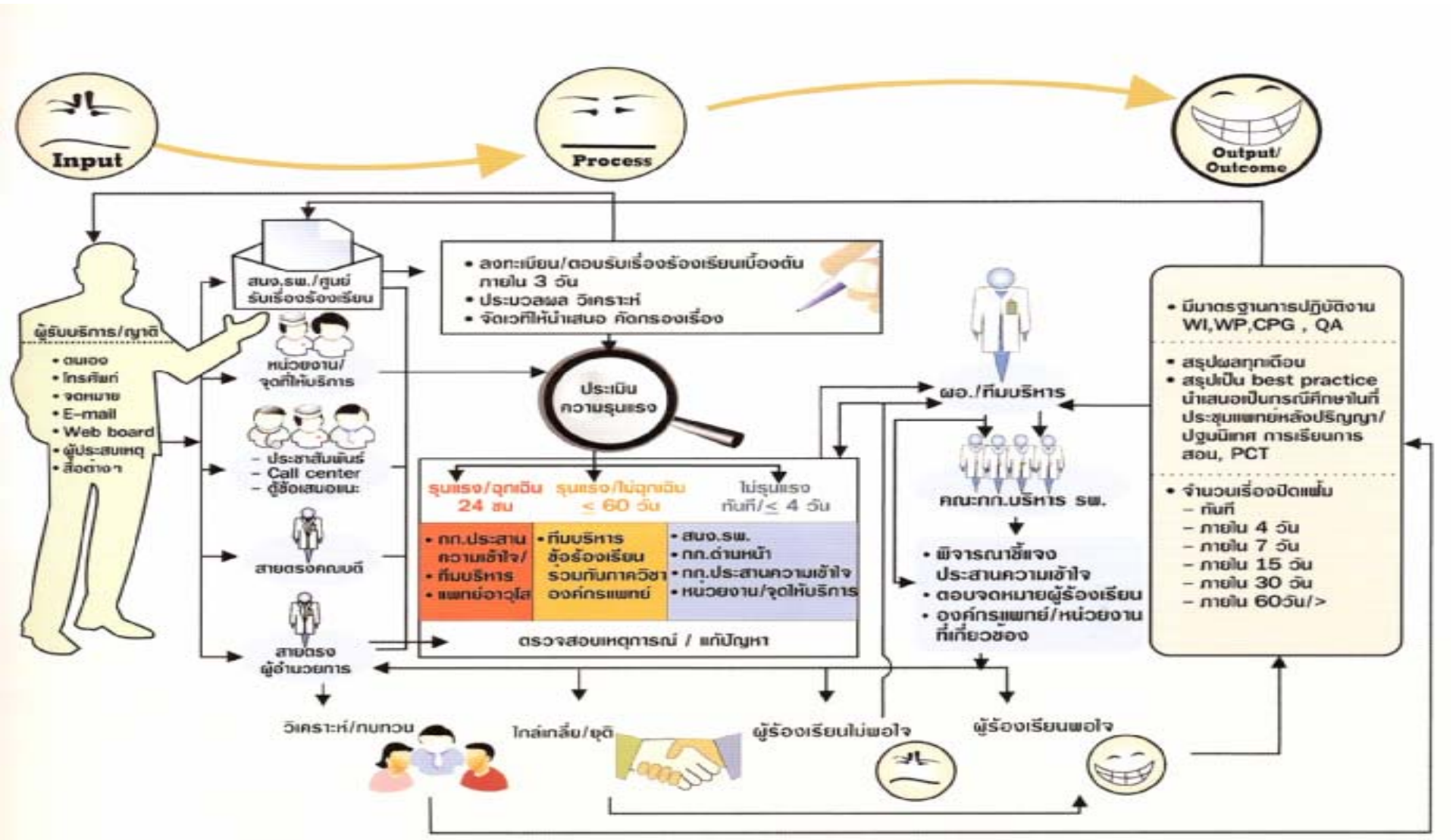
1 เดือน

ไปรษณียบัตรสอบถามผลการแก้ไขหรือไม่

รวบรวมนำเข้าทบทวนในวาระการประชุมฝ่ายบริหาร ประจำเดือน — A

สรุปเป็น Input ในการจัดทำและทบทวนแผนกลยุทธ์

CS 3: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



CS 3: กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- **Mobile Services/Mobile Unit**
- **E-Services**
- เพิ่มจุดบริการ/บริการวันเสาร์/ขยายเวลาบริการ
- ลดขั้นตอน/ลดระยะเวลาบริการ
- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
- อำเภอยิ้ม
- จิตบริการ
- สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

CS 4: การสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

- ทำดีเพื่อในหลวง/พระราชินี
- รักษ์สิ่งแวดล้อม/ปลูกป่า/ดูแลแม่น้ำ
- อนุรักษ์ธรรมชาติ/เก็บขยะ
- ประหยัดพลังงาน/ใช้พลังงานทดแทน/ขี่จักรยาน
- รณรงค์ความปลอดภัย/ถนนสีขาว
- ส่งเสริมดูแลสุขภาพ/ป้องกันโรค
- ต่อต้านสิ่งเสพติด/ของมึนเมา
- รักษาวัฒนธรรม/วัตถุโบราณ
- ส่งเสริมความเข้มแข็งสถาบันครอบครัว
- ฯลฯ

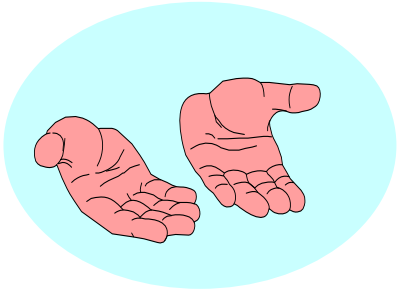


อย.น้อยปลูกป่าลดโลกร้อน

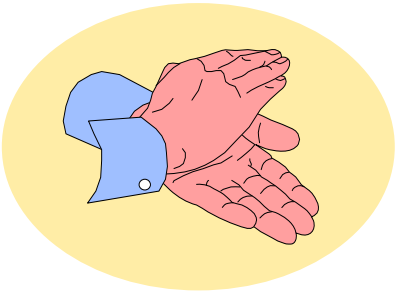
CS 5: การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

การปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ของรัฐ

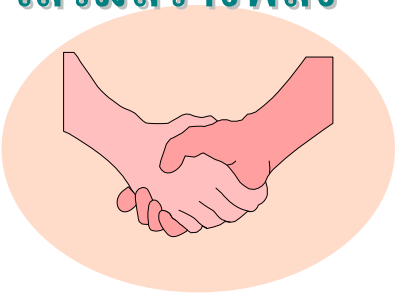
หยิบยื่น



สนับสนุน



เสริมสร้างพลัง



ประชาชนไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

- รวมศูนย์อำนาจ
- รัฐทำหน้าที่ตัดสินใจ
- ประชาชนไม่มีทางเลือก
- ความสัมพันธ์แนวดิ่งจากบนลงล่าง
- ปิดกั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประชาชนเกี่ยวข้องตามที่ได้รับอนุญาต

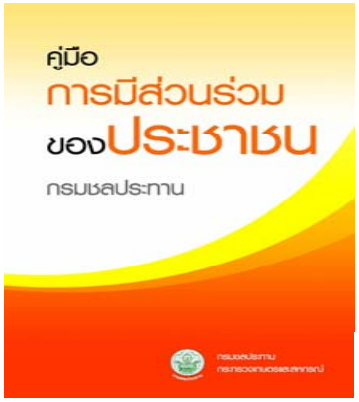
- ผู้ตัดสินใจคือกลุ่มที่ได้รับการคัดเลือก
- ประชาชนมีส่วนร่วมได้เฉพาะเรื่อง
- ประชาชนมีทางเลือกจำกัด
- ประชาชนร่วมตัดสินใจ
- ประชาชนมีส่วนร่วม

ประชาชนร่วมตัดสินใจ

- กระจายอำนาจ
- รวมประชาชนเข้าไว้ในกลุ่มผู้ตัดสินใจ
- มีทางเลือกที่เปิดกว้างไม่มีการจำกัด
- ประชาชนเป็นผู้นำ
- ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง
- รัฐมีพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม
- โปร่งใส/เปิดกว้าง
- ประชาชนมีความเป็นพลเมือง

บทบาทของประชาชน

CS 5: การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม



ระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้น

ให้ข้อมูลข่าวสาร Inform

รับฟังความคิดเห็น Consult

เกี่ยวข้อง Involve

ร่วมมือ Collaboration

เสริมอำนาจประชาชน Empower

รับฟัง

ให้ความเห็น

สมัครใจเข้าร่วม

เข้าร่วมทำงานด้วย

ตัดสินใจเอง

การมีส่วนร่วมของประชาชน

CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



1. Observe & Record
2. Focus Group
3. Questionnaire
4. Interview

CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



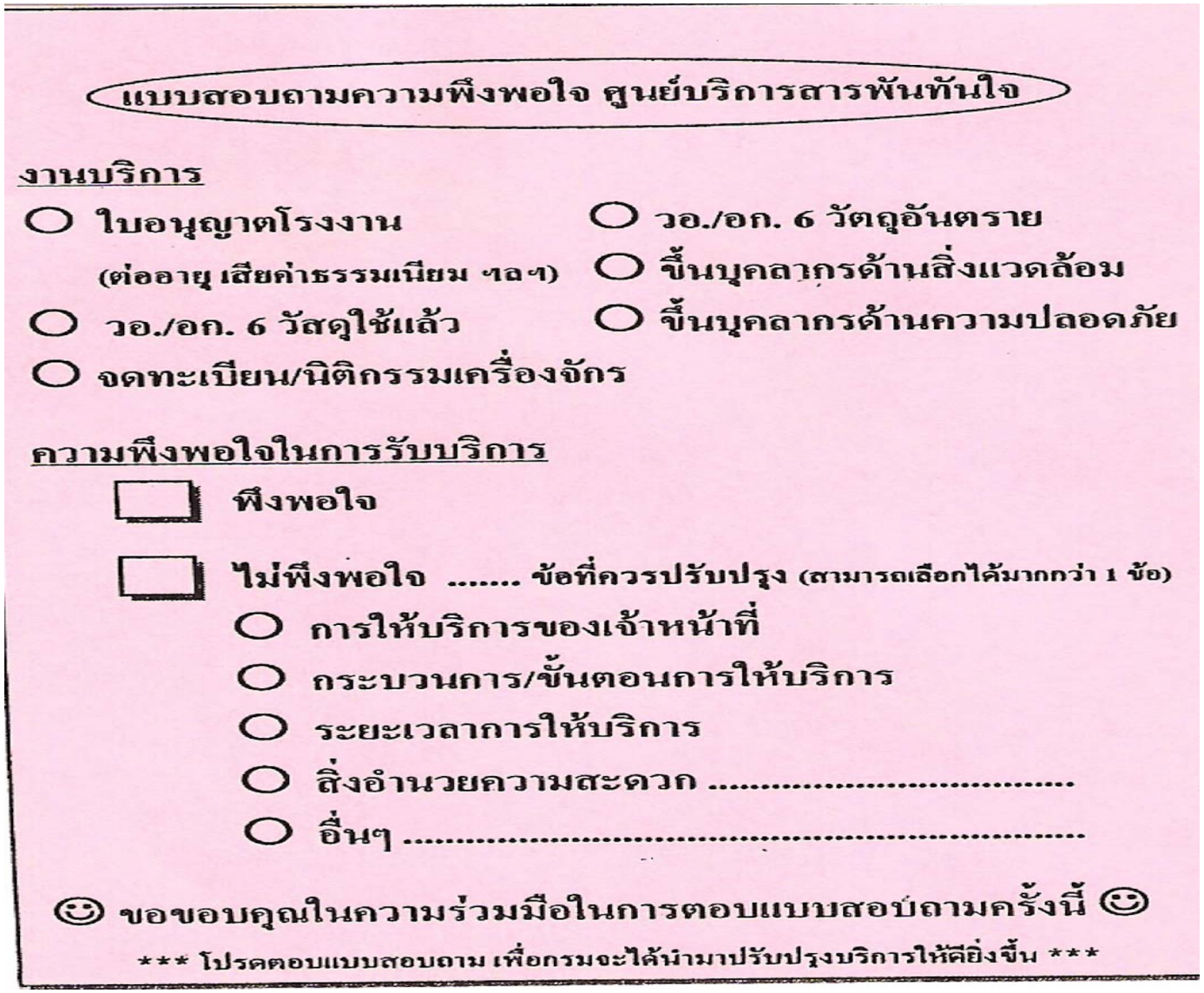
CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 2 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด
(โปรดเรียงลำดับความไม่พึงพอใจมากที่สุดถึงน้อยที่สุด 1-4)

ด้านระยะเวลา	ระบุ.....
ด้านขั้นตอน	ระบุ.....
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระบุ.....
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระบุ.....
ด้านอื่น ๆ.....	ระบุ.....

CS 6: การวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



แบบสอบถามความพึงพอใจ ศูนย์บริการสารพันทันใจ

งานบริการ

- ○ ใบอนุญาตโรงงาน (ต่ออายุ เสียค่าธรรมเนียม ฯลฯ)
- ○ วอ./อก. 6 วัสดุใช้แล้ว
- ○ จดทะเบียน/นิติกรรมเครื่องจักร
- ○ วอ./อก. 6 วัตถุอันตราย
- ○ ขึ้นบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อม
- ○ ขึ้นบุคลากรด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจในการรับบริการ

- ☐ พึงพอใจ
- ☐ ไม่พึงพอใจ ..... ข้อที่ควรปรับปรุง (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - ○ การให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - ○ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - ○ ระยะเวลาการให้บริการ
  - ○ สิ่งอำนวยความสะดวก .....
  - ○ อื่นๆ .....

☺ ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ☺

*** โปรดตอบแบบสอบถาม เพื่อกรมจะได้นำมาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น ***

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ





CS 7: มาตรฐานการให้บริการ





CS 7: มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานบริการ "สรรพสามิตพื้นที่"

ประสบการณ์ลูกค้า	ความคาดหวัง	มาตรฐานการทำงาน	วิธีการตรวจสอบ
1. การต้อนรับ - ร.ป.ภ. - เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	• แนะนำจุดจอดรถ • ได้รับการต้อนรับด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการ	- สวัสดีค่ะ/ครับ และแนะนำจุดจอดรถ - กล่าวคำทักทายด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ	1. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง
2. การติดต่อสอบถาม - เจ้าหน้าที่ต้อนรับ	• ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของการบริการ	- กล่าวคำต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ - สอบถามความต้องการของการมาใช้บริการอย่างละเอียด และให้คำแนะนำ	2. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. รอรับบริการ	• ได้รับความสะดวกสบาย • ระยะเวลาการรอเป็นไปตามลำดับ	• มีห้องรับรองที่ตกแต่งอย่างดี มี Office Corner บริการตนเอง อินเตอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ • บริการตามลำดับ	3. ให้ผู้บริการเป็นผู้ประเมินตามแบบสำรวจทันท่วงที

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ

ประสบการณ์ลูกค้า	ความคาดหวัง	มาตรฐานการทำงาน	วิธีการตรวจสอบ
4. ดำเนินการให้บริการ	• รวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ • โปร่งใส	• กล่าวคำทักทาย "สวัสดีค่ะ/ครับ" ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาผู้รับบริการ • ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน • ไม่ใช้โทรศัพท์ส่วนตัวระหว่างการให้บริการ • บริการตรงเวลา • ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ • ทวนตรวจสอบความต้องการการใช้บริการเพิ่มเติม • กล่าวคำขอบคุณหรือ "ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ" ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาผู้รับบริการ	

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ





ต้อนรับผู้บริการแบบเจ้าของบ้านที่ดี
ติดบัตรเจ้าหน้าที่แสดงความเป็นเจ้าของบ้าน

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ





ทักทาย ถามไถ่ เต็มใจให้บริการ

CS 7: มาตรฐานการให้บริการ

สุภาพ อ่อนน้อม





มีความรอบรู้

Q & A

ถาม-ตอบ

ติดต่อสอบถาม

ถิระ ถาวรบุตร
Thira_qmc@hotmail.com
Tel. 081-3319192



ศักยภาพเพื่อ
การบรรลุวิสัยทัศน์
ปัญญาและพลัง