



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ
(ภายใน/ภายนอก)

สำนักงานชลประทานที่ ๒ กรมชลประทาน

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)

สำนักงานชลประทานที่ ๒ กรมชลประทาน

รหัสคู่มือ สชป.๒/บท.๑๓/๒๕๖๒

หน่วยงานที่จัดทำ

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ
สำนักงานชลประทานที่ ๒

ที่ปรึกษา

นางวาสนา การสมดี

พิมพ์ครั้งที่ ๑

จำนวน ๑ เล่ม

เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

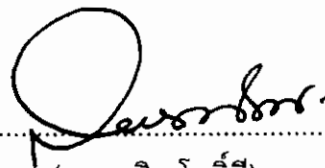
หมวดหมู่ บริหารทั่วไป (งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)

ได้ผ่านการตรวจสอบ กลั่นกรองจากคณะทำงานตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานชลประทานที่ 2 เรียบร้อยแล้ว จึงถือเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์
สามารถใช้เป็นเอกสารเผยแพร่และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

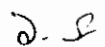
ลงชื่อ.....



(นายสฤติ โพธิ์ดี)

ตำแหน่ง ประธานคณะทำงานฯ

ลงชื่อ.....



(นางวาสนา การสมดี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ตำแหน่ง คณะกรรมการกลั่นกรอง

ลงชื่อ.....



(นายเกียรติกวิน เพิ่มทวีสิน)

ตำแหน่ง คณะทำงานฯ และเลขานุการ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)

จัดทำโดย

ชื่อ-สกุล	นางวราลักษณ์ คงศรีเจริญ	
ตำแหน่ง	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ	สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานชลประทานที่ ๒
ชื่อ-สกุล	นางกชพร คำฟูบุตร	
ตำแหน่ง	หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ	สังกัด โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่วัง
ชื่อ-สกุล	นายรพีพงศ์ รัชฎาศรี	
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	สังกัด โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาแม่วัง
ชื่อ-สกุล	นายสุรศักดิ์ สุทธิมวล	
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ	สังกัด โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาگیวลม-گیวคอบมา
ชื่อ-สกุล	นางสาวจิตนรินทร์ รัชฎาศรี	
ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์	สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานชลประทานที่ ๒

สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒
เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๔ ๒๑๗ ๑๘๖ ต่อ ๒๑๓

คำนำ

งานบริการ เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจหากได้รับการบริการที่ดี ซึ่งถือเป็นหน้าตาขององค์กร ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีไปด้วย สำนักงานชลประทานที่ ๒ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทั้งภายใน ภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย จึงได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)” ขึ้น เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานชลประทานที่ ๒ ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ มีคุณลักษณะการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของสำนักงานชลประทานที่ ๒

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก) นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานชลประทานที่ ๒ ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อสำนักงานชลประทานที่ ๒ ทั้งในด้านบุคลากรด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานการให้บริการ สู่ระดับสากลต่อไป

คณะผู้จัดทำ งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ
สำนักงานชลประทานที่ ๒
กรมชลประทาน

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
Work Flow	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ระบบติดตามประเมินผล	๑๐
เอกสารอ้างอิง	๑๑
แบบฟอร์มที่ใช้	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
๑) การให้บริการที่ดี	๑๓
๒) แนวทางปฏิบัติในการให้บริการ	๑๓
๓) ข้อควรระวังในการให้บริการ	๑๓
๔) หัวใจของการให้บริการ	๑๔
๕) ความสำคัญและความจำเป็นต่อผู้ให้บริการ	๑๔
๖) บันทึกผู้มาติดต่อ - สอบถาม	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน
การให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการของสำนักงานชลประทานที่ ๒ ได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้การปฏิบัติงานการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้ขอรับบริการ ของสำนักงานชลประทานที่ ๒ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขต

คู่มือการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก) นี้ ครอบคลุมถึงสาระสำคัญขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ ทั้งผู้ขอรับบริการภายในและภายนอก ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานชลประทานที่ ๒

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

๓.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อแจ้งความประสงค์ หรือความต้องการขอรับบริการจากสำนักงานชลประทานที่ ๒ โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

๓.๒.๑ ผู้รับบริการภายใน หมายถึง บุคลากร เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานชลประทานที่ ๒

๓.๒.๒ ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น ส่วนราชการอื่น ๆ หน่วยงานเอกชน ผู้ส่งมอบงาน บริษัท เป็นต้น

๓.๓ ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานชลประทานที่ ๒ ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

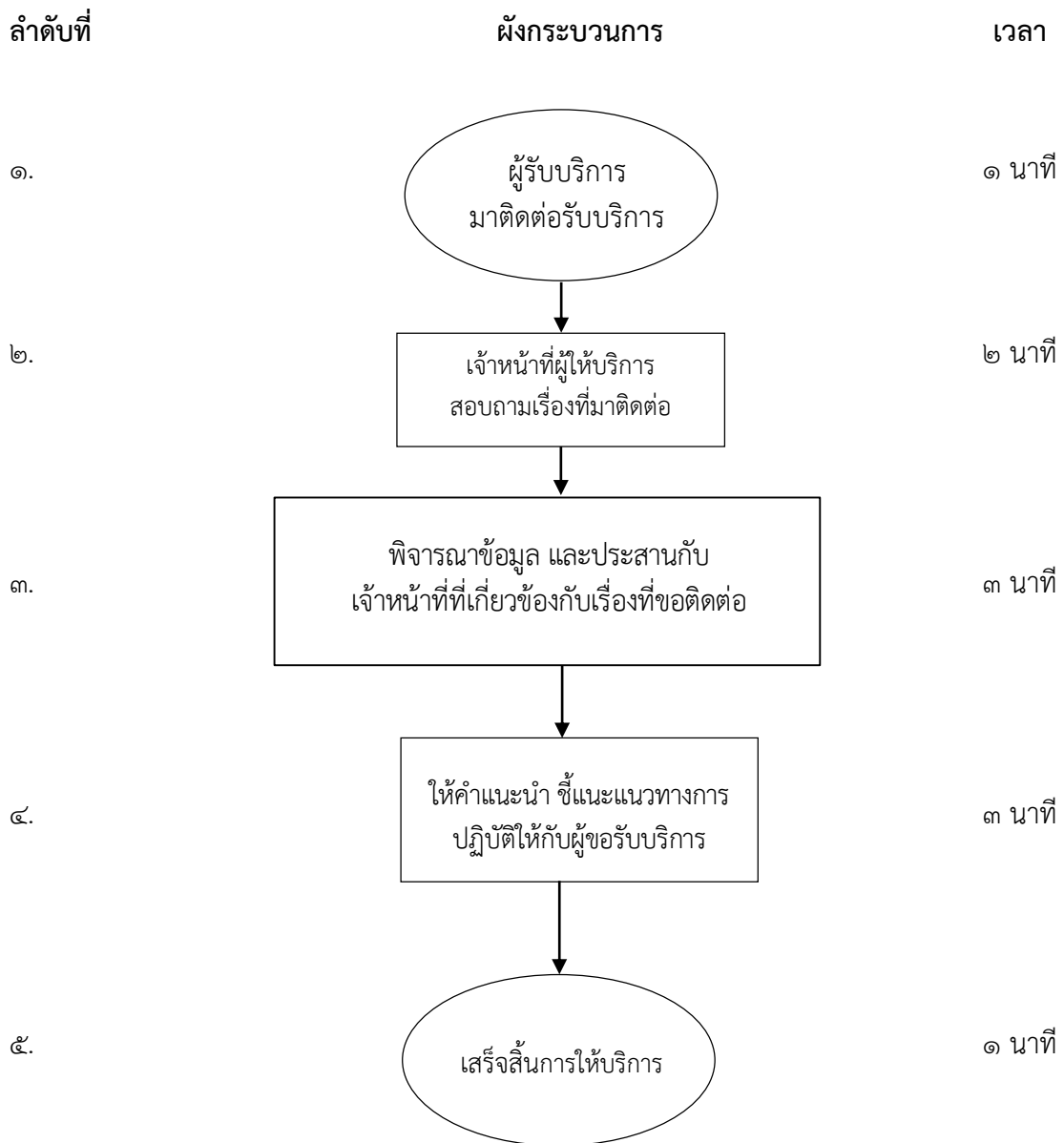
๔.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่มาติดต่อ ณ งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒ ให้เกิดความประทับใจและเกิดความชื่นชมในการบริการขององค์กร

สรุปกระบวนการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)

กระบวนการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก) ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการ มาติดต่อขอรับบริการ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
๓. พิจารณาข้อมูล และประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ
๔. ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติให้กับผู้ขอรับบริการ
๕. เสร็จสิ้นการให้บริการ

Work Flow กระบวนการให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)




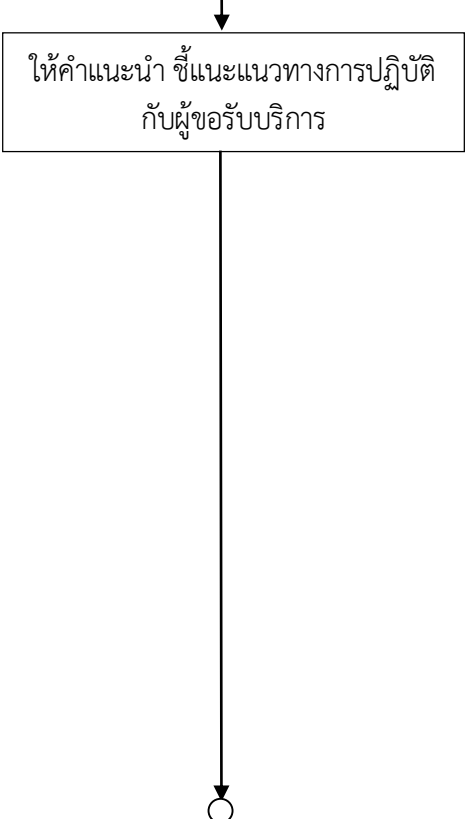
รวมเวลาทั้งหมด ๑๐ นาที

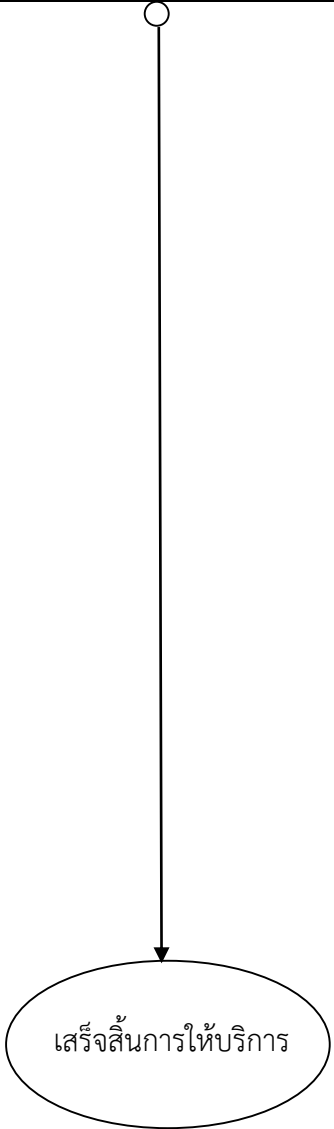
๕. Work Flow

ชื่อกระบวนการ : การให้บริการติดต่อสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการ (ภายใน/ภายนอก)

ตัวชี้วัดผลลัพธ์กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน: ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการติดต่อสอบถาม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<pre> graph TD A([ผู้รับบริการ มาติดต่อรับบริการ]) --> B[เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ] B --> C(()) </pre>	๑ นาที	๑.๑ ผู้รับบริการภายใน หรือภายนอก มาติดต่อขอรับบริการ - ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก	- จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ - แสดงช่องทางการติดต่อขอรับบริการช่องทางต่าง ๆ ให้ชัดเจน	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒.		๒ นาที	๒.๑ กรณีติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๒ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ - รับสายทันที กล่าวทักทาย และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๓ กรณีติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ - หากติดต่อผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก ให้ตอบกลับข้อความ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	- ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี - กล่าวทักทายผู้มารับบริการทุกครั้ง - ใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๓.		๓ นาที	๓.๑ พิจารณาความต้องการของ ผู้รับบริการว่าเกี่ยวข้องกับ โครงการ/ ส่วน/ฝ่าย ไต และต้องประสานงานกับ บุคคลใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ	- ดำเนินการอย่างรวดเร็ว และ รอบคอบ ไม่ละเลย หรือทำท่าที่ เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ
๔.		๓ นาที	<p>๔.๑ กรณีติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูล คำแนะนำเบื้องต้น ว่าเรื่องที่ ขอรับบริการเกี่ยวข้องกับ โครงการ/ ส่วน/ฝ่าย ไต ของสำนักงานชลประทาน ที่ ๒ และต้องติดต่อประสานงานกับผู้ใด - หากต้องการพบปะ พูดคุย หรือ ต้องการข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อมูลเบื้องต้น ให้ติดต่อ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งพา ผู้ขอรับบริการ พบผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่อง นั้น ๆ - กรณีผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเรื่อง ทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ ข้อมูลผู้ขอรับบริการได้ทันที 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการอย่างรอบคอบและ รวดเร็ว - ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน แก่ผู้ขอรับบริการ 	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.		๑ นาที	<p>๔.๒ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่รับสาย ดำเนินการให้บริการตามความต้องการอย่างรวดเร็ว - หากต้องให้ผู้รับบริการรอสาย หรือ ต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน - กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป <p>๔.๓ กรณีติดต่อทางช่องทางอื่น ๆ</p> <p>หากติดต่อช่องทาง เฟสบุ๊ค ให้ตอบกลับข้อความทันที ด้วยข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๕.๑ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว กล่าวขอบคุณผู้ขอรับบริการ</p> <p>๕.๒ บันทึกลงในสมุดผู้มาติดต่อ เพื่อเก็บข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียง และกล่าวคำทักทายเสมอ - หากรับโทรศัพท์ช้า ควรกล่าวขอโทษ - ใช้คำพูด น้ำเสียง วาจาที่สุภาพ - ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน แก่ผู้ขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ระมัดระวังการใช้ภาษา - ตอบกลับด้วยการพิมพ์ภาษาที่ถูกต้อง ไม่ใช่ภาษาแสลง - ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน แก่ผู้ขอรับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ถูกต้อง บรรลุตามความวัตถุประสงค์ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
๑. ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการ	๑.๑ ผู้รับบริการภายใน หรือภายนอก มาติดต่อขอรับบริการ - ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ณ งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒ - ติดต่อทางโทรศัพท์ - ติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก	เอกสารหมายเลข ๑ ภาคผนวก (การให้บริการที่ดี)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีเจ้าหน้าที่ประจำจุด คอย ให้บริการติดต่อสอบถาม มีป้ายประชาสัมพันธ์ แสดง จุดให้บริการชัดเจน กล่าว ทักทายผู้มารับบริการเสมอ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถาม เรื่องที่มาติดต่อ	๒.๑ กรณีติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถาม ความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๒ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ - รับสายทันที พร้อมทั้งกล่าวทักทายและ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๓ กรณีติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ - หากติดต่อผ่านช่องทาง เฟสบุ๊ก ให้ ตอบ กลับข้อความ สอบถามความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	เอกสารหมายเลข ๑ ภาคผนวก (แนวทางการปฏิบัติในการ ให้บริการ)	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	แสดงออกว่าผู้รับบริการมี ความสำคัญ ให้ความสนใจ ผู้รับบริการอย่างจริงจัง ไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย
๓. พิจารณาความต้องการ ประสาน กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ขอติดต่อ	๓.๑ พิจารณาความต้องการของ ผู้รับบริการว่าเกี่ยวข้องกับ โครงการ/ ส่วน/ฝ่าย ไต และต้องประสานงานกับ บุคคลใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ	-	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	วิเคราะห์ถึงความต้องการที่ แท้จริงของผู้รับบริการ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๔. ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติกับผู้ขอรับบริการ</p>	<p>๔.๑ กรณีติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูล คำแนะนำเบื้องต้น ว่าเรื่องที่ขอรับบริการเกี่ยวข้องกับ โครงการ/ส่วน/ฝ่าย ไต ของสำนักงานชลประทานที่ ๒ และต้องติดต่อประสานงานกับผู้ใด - หากต้องการพบปะ พูดคุย หรือต้องการข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อมูลเบื้องต้น ให้ติดต่อประสานงานผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งพาผู้ขอรับบริการ พบผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ - กรณีผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเรื่องทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถข้อมูลผู้ขอรับบริการได้ทันที <p>๔.๒ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่รับสายดำเนินการให้บริการตามความต้องการอย่างรวดเร็ว - หากต้องให้ผู้รับบริการรอสาย หรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน - กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่ สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด จากผู้ที่โทรเข้ามา 	-	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สามารถสื่อสาร ใช้ภาษาที่ง่าย เข้าใจถึงแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด ดำเนินการอย่างรอบคอบ และรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระเบียบ เอกสาร บันทึก แนวทาง แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขการปฏิบัติงาน
<p>๕. เสร็จสิ้นการให้บริการ</p>	<p>เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ</p> <p>๔.๓ กรณีติดต่อทางช่องทางอื่น ๆ หากติดต่อช่องทาง เฟสบุ๊ค ให้ตอบกลับข้อความทันที ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๕.๑ เมื่อให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว สอบถามว่าต้องการรับบริการเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมหรือไม่ และกล่าวขอบคุณผู้รับบริการ</p> <p>๕.๒ บันทึกลงในสมุดผู้มาติดต่อ เพื่อเก็บข้อมูล</p>	<p>เอกสารหมายเลข ๒ ภาคผนวก (บันทึกผู้มาติดต่อ ณ งาน ประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒)</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p>	<p>เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น ควรสอบถามว่าต้องการรับบริการเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมหรือไม่</p> <p>หากมีผู้รับบริการจำนวนมากทำให้การบริการล่าช้า หรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ</p> <p>กล่าวขอบคุณทุกครั้งหลังการให้บริการ</p>

๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ
๑. ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการ	แสดงออกว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างจริงจัง ไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย กล่าวทักทายผู้มารับบริการทุกครั้ง	-	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ	ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดี สอบถามความต้องการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้เกียรติผู้รับบริการ	-	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-
๓. พิจารณาความต้องการ ประสานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ขอติดต่อ	มีความสามารถวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และติดต่อประสานงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และรอบคอบ	-	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-
๔. ให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางการปฏิบัติกับผู้ขอรับบริการ	มีความสามารถในการสื่อสาร ใช้ภาษาที่ง่าย เข้าใจถึงแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	-	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-
๕. เสร็จสิ้นการให้บริการ	เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ควรสอบถามว่า ต้องการรับบริการเรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติมหรือไม่ และกล่าวขอบคุณทุกครั้งหลังการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ ติดต่อบริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ควรมีแบบสอบถาม หลังจากการให้บริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

๘. เอกสารอ้างอิง

- ๘.๑ การให้บริการที่ดี
 - ๘.๒ แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ
 - ๘.๓ ข้อควรระวังในการให้บริการ
 - ๘.๔ หัวใจของการให้บริการ
 - ๘.๕ ความสำคัญและความจำเป็นต่อผู้ให้บริการ
- รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

- ๙.๑ บันทึกผู้มาติดต่อ ณ งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒
- รายละเอียดตามเอกสารภาคผนวกที่แนบ

ภาคผนวก

การให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพอใจ

แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ

๑. **ทางกาย** ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สดชื่น กระจ่างใสมองใส ใฝ่เรียนรู้อย่างไม่ย่อท้อ ไม่ย่อมนั่ง รุงรังหรือห่วยๆ แต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ใฝ่ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น และแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒. **ทางวาจา** ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง ใช้คำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

๓. **ทางใจ** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ไม่ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย เศร้าซึม เบื่อหน่าย หรือแข็ง

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. **ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ** การให้บริการในทุกกรณี จะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒. **ให้บริการขาดตกบกพร่อง** เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. **ดำเนินการล่าช้า** เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔. **ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม** การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพุดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพุดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕. **ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง** บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพุดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

หัวใจของการให้บริการ

๑. **ต้องการความรวดเร็ว** ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน การให้บริการติดต่อเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. **เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ** ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ให้บริการ

การจะเป็นผู้บริการที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วย

๑. เป็นผู้มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (sense of community) โดยถือว่าหน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ที่จะกระทำที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี

๒. เป็นผู้มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ จะด้วยความสังเกตการรวบรวมจากการสังเกตข้อมูล เหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมาประกอบกัน เพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด

๓. เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้อย่างที่ง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจถึงการพูดจาหรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ ๒ แบบ คือ วจนะ (Verbal communication) การสื่อสารด้วยการพูดในทางการใช้ภาษา ที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ และการสื่อสารแบบอวจนะ (non-verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากาย (Body language) หรืออาจหมายถึงการสื่อสารแบบเขียนก็ได้ การสื่อสารแบบอวจนะมีจุดประสงค์ ๒ ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธ์ภาพ

๔. เป็นผู้มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมีความหมายมากสำหรับผู้พูด และมีประโยชน์สำหรับผู้ฟัง ความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจ และเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยา เพื่อการแนะนำ เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิด เกิดความเข้าใจ เกิดความงอกงามในสิ่งที่ได้ฟัง หากเป็นผู้บำบัดก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

อ้างอิง

ราชัน นาสมพงษ์. (๒๕๕๕). การบริการที่ดี. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒,

จาก GotoKnow website : <https://www.gotoknow.org/posts/๓๕๕๓๕๒>

ผู้มาติดต่อ-สอบถาม ณ งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒

วัน เดือนปี	เวลา	เรื่อง	บุคคล		หมายเหตุ
			ภายใน	ภายนอก	

หมายเหตุ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกผู้มาติดต่อ งานประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักงานชลประทานที่ ๒