

สวัสดีครับ

กระผมรับหน้าที่ล่าสุดกันรู้ ตามแนวคิด

"ลูกค้าคือคนสำคัญ" ตอนที่ 2 นะครับ



ทบทวนความรู้ในตอนที่ 1 สักนิดนะครับ

ศูนย์ราชการสะดวกของนายกรัฐมนตรี

=

ศูนย์ประปาทันใจของ กปภ. 234 สาขา

ทั้งหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน ระบบติดตาม
ระบบประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา



ดังนั้น ถ้าศูนย์ประปาทันใจของ กปภ. สาขาใด
ได้ดำเนินการอย่างเคร่งครัดตามระบบ SEPA
ผ่านเครื่องมือ I CARE Model แล้ว

กปภ. สาขานั้น สามารถยื่นขอรับรองมาตรฐาน
ศูนย์ราชการสะอาด กับสำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีได้ทุกปี

โดย กปภ. มีนโยบายให้ กปภ. 234 สาขา ได้รับ
การรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะอาด



ในตอนที่ 2 นี้ ผมจะมาเล่าสู่กันรู้ถึงมาตรฐาน
การให้บริการของคุณย์ประทับใจ

แบ่งเป็น 3 ระบบ

1. ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ มีมาตรฐาน 9 ข้อ
2. ระบบจุดให้บริการ มีมาตรฐาน 4 ข้อ
3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ มีมาตรฐาน 12 ข้อ



1

ระบบให้ผู้ใช้งานระบบ

- การเดินทาง
 - ระบบการจัดคิว
 - ที่นั่งพักรอ
 - หนังสือพิมพ์
 - ให้คำแนะนำ
 - ป้ายบอกทาง
 - Website
 - โทรศัพท์
- กลยุทธ์การให้บริการ
 - การบริหารผู้ให้บริการ
 - ความชำนาญของผู้ให้บริการ
 - เทคโนโลยี
 - ระบบ / ขั้นตอน

ระบบสนับสนุนการให้บริการ

2

ระบบจุดให้บริการ

3

- ให้บริการ ณ จุดเดียว
- เอกสาร / แบบฟอร์มเพียงพอ
- การตอบสนองที่ประทับใจ



เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ประปาทันใจ



เกณฑ์พื้นฐาน คือ เกณฑ์ทั่วไปที่จำเป็นต้องมีในระบบบริหารงานของศูนย์ประปาทันใจ ซึ่งทุก กปภ. สาขาต้องดำเนินการได้อย่างครบถ้วน 40 ข้อ (ข้อละ 1 คะแนน) และต้องผ่านทั้ง 40 ข้อ



เกณฑ์ขั้นสูง คือ เกณฑ์สนับสนุนมาตรฐานการให้บริการที่นำไปสู่การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ มี 20 ข้อ (ข้อละ 2 คะแนน) และต้องผ่านให้ได้ 10 ข้อ

สรุป

คะแนนเต็ม = 80 คะแนน

คะแนนต่ำสุด = 60 คะแนน



1. ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การศึกษา
ความต้องการ
และ ความ
คาดหวังของ
ผู้รับบริการ



มีการสำรวจตามหลักสถิติ



มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจ และ
มีการนำผลการสำรวจไปใช้
ออกแบบระบบการให้บริการ



1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

2. งานบริการ



มีงานบริการ ณ ศูนย์ประปาทันใจ ดังนี้

1. บริการข้อมูลข่าวสารของภาครัฐทุกหน่วยงาน
2. บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
3. บริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



งานบริการที่เหมาะสมตามภารกิจของ กปภ.

1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

3. เวลาเปิด
ให้บริการ



ให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตาม
เวลาที่สอดคล้องกับผลสำรวจของ
ผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่ (กรณีให้บริการ
พักเที่ยงไม่ถือเป็นนอกเวลาราชการ)







1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

4.สถานที่บริการ

-  ระบบขนส่งสาธารณะเข้าถึงสถานที่ให้บริการ
-  มีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่สับสน
-  เข้าถึงสะดวก แสงสว่างเพียงพอ
-  คำนึงถึงความสะดวกของผู้พิการ หญิงมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดสำหรับรถเข็นอยู่ชั้น 1 (ถ้าไม่มีลิฟท์)

1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

5.พื้นที่ให้บริการ



ผังพื้นที่ระหว่างจุดก่อนเข้าสู่การบริการและจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่และประชาชน



ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ มีพื้นที่วางเอกสารสำหรับบริการอย่างรวดเร็ว



จุดที่สำคัญหรืออันตราย สามารถมองเห็นอย่างชัดเจนขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน



1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

6.การจัดเตรียม
วัสดุ / อุปกรณ์
หรือสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะอาด
อื่น ๆ



จัดสิ่งอำนวยความสะดวกคล้อยกับ
ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
และมีน้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เพียงพอ



มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ



1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
7. ระบบคิว / จุดแรกรับ	<ul style="list-style-type: none"> ✔ มีระบบคิว ✔ มีจุดแรกรับ เพื่อคัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำ ช่วยเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อลดระยะเวลา รอคอย










1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

8. การออกแบบระบบงาน

-  จัดลำดับขั้นตอน สั้น ง่าย กระชับ ทำให้ลูกค้าประชาชนไม่ต้องรอนาน
-  กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนพร้อมเบอร์โทรติดต่อตลอดเวลา
-  มีคู่มือผู้ปฏิบัติงานถูกต้อง และปรับปรุงจนทันสมัยอยู่เสมอ ระบุขั้นตอน ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม
-  ให้บริการในทิศทางเดียวกันทุกจุด
-  มีระบบทักทายผู้รับบริการ มีระบบติดตามสถานะ (ส่งข้อมูลเตือนให้มาต่อใบอนุญาตหรือธุรกรรมอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง)
-  มีระบบให้บริการแบบ Online
-  มีการปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน



1.ระบบก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
9.การจัดสรรบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> ✓ มีการวิเคราะห์ / ประเมินความต้องการด้านกำลังคนที่จำเป็น ✓ มีการจัดตารางการทำงานในช่วง Peak ช่วงพักเที่ยง เพื่อให้ประชาชนสะดวกรวดเร็ว ✓ มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน









2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

10. ผู้ให้บริการ
(ผู้ปฏิบัติงาน)

-  เพิ่มทักษะศักยภาพที่จำเป็นและทันสมัยให้กับผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ระดมสมอง ดูงาน
-  ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมระบบ Software อย่างต่อเนื่อง
-  ผู้ปฏิบัติงานทำแทนกันได้
-  ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการให้บริการ ดังนี้
 - ตอบคำถามพื้นฐาน
 - แก้ไข / รับมือสถานการณ์ต่าง ๆ
 - สื่อสาร / ช่วยเหลือด้วยไมตรีจิต
-  ผู้ปฏิบัติงานรู้จักให้บริการเกินคาดหวังในเชิงรุก
-  ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดในแต่ละช่องทางของระบบ Online ที่พัฒนาขึ้น






2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

11.ระบบประเมิน
ความพึงพอใจ

-  มีจุดประเมินความพึงพอใจทันทีที่ทำงานใน
รูปแบบที่ง่ายและสะดวก
-  นำผลสำรวจมาปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง
-  ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า
80 % หรือคะแนน 4 (เต็ม 5 คะแนน)



2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

12. คุณภาพการ
ให้บริการและ
การจัดการข้อ
ร้องเรียน



วิธีการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้องตาม
มาตรฐานที่กำหนดในคู่มือ



มีกลไกรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน
และมีระบบติดตาม ระบบแก้ไขปัญหาที่
ชัดเจน



ข้อร้องเรียนประเด็นเดิมจากคนเดิมไม่เกิด
ซ้ำขึ้นอีก



2. ระบบจุดให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

13. ช่องทางการ
ให้บริการ



เพิ่มช่องทางการให้บริการ ให้คำปรึกษาและ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านศูนย์
Hotline หรืออื่น ๆ ที่ลูกค้าต้องการ



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

14. ระบบติดตามผลการดำเนินงาน



มีแผนติดตามผลการดำเนินงานที่ชัดเจน

- หัวข้อเรื่องที่ติดตาม
- ผู้รับผิดชอบ
- ระยะเวลา
- ผลดำเนินการ
- ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง




มีกลไกรับฟัง / ตอบสนอง

มีระบบติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

และการจัดμισเตอร์ประปาลงไปในพื้นที่ปัญหา



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
15. การแก้ไข ปัญหา ที่ทำหาย	 มีการค้นหาปัญหา / อุปสรรคของการ บริการที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้นอีก โดยนำไปแก้ไขปรับปรุงไม่ให้เกิดขึ้นอีก



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
<p>16. การทบทวน และปรับปรุง การดำเนินงาน</p>	<ul style="list-style-type: none">  นำผลจากระบบติดตาม มาปรับปรุง จนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และสามารถมีระบบรับส่งเรื่อง / การให้บริการ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ลดต้นทุน ลดการ สูญเสีย เป็นประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า  ปรับปรุงคู่มือผู้ปฏิบัติงาน



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

17. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดอบรมผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง



อบรมทักษะการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น

- การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- การสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ
- การสร้างจิตสำนึกด้านการให้บริการ
- การศึกษาดูงาน
- การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน
เมื่อมีแนวทางปฏิบัติงานใหม่



แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เจอ การปรับปรุงงานที่เจอ การทบทวนระบบงาน การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ เป็นต้น

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

18. บุคลากรด้าน
เทคนิค



เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคได้รับการอบรม
หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้ง
ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ และ
การซ่อมบำรุง Hardware พื้นฐาน



เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคมีความสามารถ ดังนี้

- ตอบปัญหาพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ
- อธิบายลักษณะปัญหาหาระบบเครือข่าย
ต่อเชื่อม



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
19. การจัดทำระบบฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ✓ มีการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูล สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน สามารถอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานและปรับปรุงการให้บริการ ✓ มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง เป็นระบบฐานข้อมูลอย่างครอบคลุม ถูกต้อง ทันสมัย และมีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ปรับปรุงฐานข้อมูล และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

20. การออกแบบ
ระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ

- ✓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้งาน
ได้ดี ต่อเนื่อง ปลอดภัย
- ✓ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถค้นหา
ข้อมูลการให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
โดยเฉพาะเรื่องคำถาม – คำตอบ และวิธีการ
แก้ไขปัญหาในแต่ละสถานการณ์ เพื่อ
สนับสนุนการทำงานของผูปฏิบัติงาน



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

21. การบูรณาการ
วางแผนระบบ



การทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน กปภ. มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความ ผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และมีการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

22. การพัฒนา
ระบบการ
ให้บริการ
Online



- มีการพัฒนาระบบการให้บริการ รวมถึงระบบการร้องเรียน ผ่านช่องทางระบบ Online
- มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ในแต่ละช่องทางอย่างชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น



ตอบกลับทาง Email 24 ชม.



ตอบกลับทาง Line 15 นาที



ตอบกลับทาง Facebook 1 ชั่วโมง



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
<p>23. การพัฒนาระบบ Call Center</p>	<p>😊 พัฒนาและดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • พร้อมใช้งาน เสียงดังฟังชัด • เลือกติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานได้ทันที • มีระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อการสืบค้นข้อมูล ประวัติ • จัดทำฐานข้อมูลและปรับเป็นปัจจุบัน

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

24. Agent
Call Center



- มีระบบ / แผนพัฒนาความรู้ / ทักษะ ให้ Agent อย่างชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพมาใช้ในการวางแผนการอบรม
- จัดอบรมอย่างต่อเนื่อง และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน



กำหนดมาตรฐานการให้บริการของ Call Center เช่น


- โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน 3 ครั้ง
- ยอมให้สายหลุดไม่เกิน 5%
- ให้บริการสำเร็จในการติดต่อครั้งแรก



Agent สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด



3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
<p>25. การบริหารความต่อเนื่องในบริการที่จำเป็น</p>	<p> มีแผนบริหารความต่อเนื่องในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน / ภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่สำรองบุคลากร ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น</p>

3. ระบบสนับสนุนการให้บริการ

หัวข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน

26. การพัฒนา
ศูนย์ประปา
ทันใจสู่ความ
เป็นเลิศ
(เงื่อนไขพิเศษ)



ริเริ่มและพัฒนาศูนย์ประปาทันใจสู่ความ
เป็นเลิศ เช่น นวัตกรรมบริการหรือ
ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ จนได้รับการยอมรับ
จากผู้ให้บริการ เช่น

- นำแนวคิด CRM มาสนับสนุน
- กำหนดรูปแบบกิจกรรมสร้าง
ความสัมพันธ์กับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
กับการทำงานของศูนย์ประปาทันใจ
กิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการ
ประทับใจ และอยากมาใช้บริการอีก
โดยต้องแสดงให้เห็นถึงแนวทาง /
วิธีการ ที่ใช้ในการพัฒนาศูนย์ประปา
ทันใจและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง

