

บทนำ

กฎบัตรด้านบริการ เป็นเสมือนนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการ เป็นชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อกลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ทางธุรกิจที่อาจมีลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan) และกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการและประเภทการให้บริการที่สำคัญ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลทั้งภายในหรือภายนอก

วัตถุประสงค์

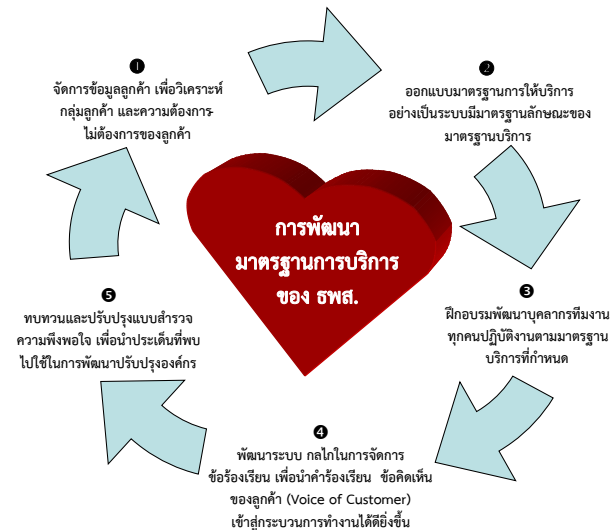
1. เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้มีมาตรฐาน
2. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติด้านการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องตามมาตรฐานสากล

ขอบเขตการดำเนินงาน

กฎบัตรด้านบริการและคู่มือการให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จึงเป็นคำมั่นสัญญาของ ธพส. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าต่างๆ ตามการจำแนกลูกค้า รวมถึงให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าตลอดจุดสัมผัสบริการ เช่น จุดการสอบถามข้อมูลหรือให้ข้อมูลป้อนกลับ จุดแจ้งข้อร้องเรียน เป็นต้น ทั้งนี้ การจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ธพส. มีจุดประสงค์เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งคอยช่วยเหลือลูกค้าให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ อีกทั้งเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามภารกิจและวิสัยทัศน์ของ ธพส.

การจัดทำกฎบัตรด้านบริการ (Service Charter) และคู่มือการให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดมาตรฐานบริการลูกค้าได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการในงานบริการอาคารอย่างต่อเนื่อง นับแต่ การจัดให้มีมาตรการในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก Outsource การเตรียมความพร้อมการจัดทำมาตรฐานด้านการจัดการอาคาร ทั้งนี้เป็นไปเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จากการใช้บริการและความพึงพอใจสูงสุด และก่อให้เกิดการบรรลุผลการดำเนินงานตามที่ ธพส. ได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการได้นำ SEA Model (Service Excellence Avenue) หรือรูปแบบเส้นทางการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ ธพส. ขึ้นตอนในการพัฒนา ดังนี้



ขั้นตอนที่ ๑ : จัดการข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และความต้องการ-ไม่ต้องการของลูกค้า
ทบทวนข้อมูลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและผลสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านมา

ขั้นตอนที่ ๒ : ออกแบบมาตรฐานการให้บริการ

กำหนดกลุ่มที่จะทำการ Workshop ออกแบบมาตรฐานการให้บริการ (Service Blueprint Workshop) เป็น ๗ กลุ่ม (๑) งาน Relation Marketing (RM) งานช่าง วิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม (๒) งานรักษาความสะอาด (๓) งานรักษาความปลอดภัย (๔) งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์ (๕) งานกำจัดสัตว์รบกวน (๖) งานการตลาด (๗) งาน PR และ Call Center ผู้เข้าร่วมประกอบด้วย ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/หัวหน้างาน/พนักงาน ที่ทำงานที่พบกับลูกค้าโดยตรง (Front Touch Point) ในแต่ละ Function

ในการทำ Service Blueprint Workshop ผู้เข้าร่วมดำเนินการดังนี้

๑. ทำการประชุมหารือ แสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า
๒. ทำการสรุปแนวทางที่เหมาะสมในการนำมาใช้ใน มาตรฐานบริการ
๓. ทบทวนมาตรฐานการทำงานและ SLA ของในปัจจุบันประกอบในการอ้างอิง

กำหนดจุดมาตรฐานด้านบริการ (Touch Point) ดังนี้

๑. Call Center ศูนย์ราชการฯ ๐๒๑๔๒ ๒๒๓๓
๒. Call Center ธพส. ๐๒ ๑๔๒ ๒๒๒๒, ๐๒ ๑๔๒ ๒๒๐๓
๓. เว็บไซต์ ธพส. WWW.dad.co.th
๔. เว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ WWW.governmentcomplex.com
๕. Information Counter
๖. E-Service (รับฟังความคิดเห็น/เสนอแนะ/ร้องเรียน ดิชม/แจ้งซ่อม)
๗. GOVCOMPLEX App 
๘. Facebook: GOVERNMENT COMPLEX ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
๙. Facebook: GOVERNMENT COMPLEX ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ZONE C

โดยช่องทางของจุดสัมผัสบริการนั้น ยังเป็นช่องทางการรับฟังลูกค้า และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ ธพส. ทำให้ทราบถึงข้อมูล ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางรับฟังต่างๆ ซึ่งการสร้างกฎบัตรการบริการและมาตรฐานการบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) ที่เป็นลายลักษณ์อักษร จึงเป็นคู่มือกลางสำหรับพนักงานในการดูแลลูกค้าและยังเป็นมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการของ ธพส. อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น กรณีเกิดปัญหาต่างๆ โดย ธพส. มีการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียน การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมการตอบกลับข้อชี้แจง หรือข้อคำถามของผู้ร้องเรียน รวมทั้งนำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์/ประเมินสำหรับใช้ประกอบการพัฒนาวิธีการรับฟังลูกค้าและออกแบบ/พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองลูกค้า ทั้งนี้ การจัดทำกฎบัตรด้านบริการและมาตรฐานบริการที่ดีนั้นจะเชื่อมโยงกับ ๔ กระบวนการ คือ กระบวนการรับฟังลูกค้า กระบวนการสนับสนุนลูกค้า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๓ : ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรที่ทีมงานทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ

เมื่อมาตรฐานการให้บริการได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการแล้ว นำมาฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรที่ทีมงานทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ขั้นตอนที่ ๔ : พัฒนาระบบ กลไกในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำคำร้องเรียน ข้อคิดเห็นของลูกค้า (Voice of Customer) เข้าสู่กระบวนการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ดำเนินการรวมอยู่ภายใต้การกำหนดเป็นมาตรฐานบริการงานเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ : ทบทวนและปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำประเด็นที่พบไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

วิสัยทัศน์ การกิจองค์กร และยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

วิสัยทัศน์ของ ธพส. (Vision)

องค์กรสมัยใหม่ในการพัฒนาทรัพย์สินของรัฐให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีอาชีพ ตามหลักธรรมาภิบาล

ภารกิจองค์กร (Mission)

๑. จัดให้ พัฒนาศูนย์ราชการให้ทันสมัย และบริหารจัดการให้เกิดความสมดุล
๒. พัฒนาทรัพย์สินของรัฐ ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม
๓. พัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ที่หลากหลาย และสร้างประโยชน์แก่รัฐ
๔. พัฒนาองค์กรด้วยการบริหารจัดการสมัยใหม่

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (Strategic Issues)

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาทรัพย์สินของรัฐให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ

- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบงาน เทคโนโลยี ดิจิทัล และนวัตกรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ บริหารจัดการการเงินให้มีประสิทธิภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

กระบวนการดำเนินงาน

๑. ศึกษา และทบทวนเพื่อสรุปปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานด้านบริการ โดยจุดสัมผัสบริการเป็นส่วนสำคัญของการออกแบบบริการ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง ธพส. กับลูกค้าผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับวงจรชีวิตลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้า จนกระทั่งเกิดความภักดี
๒. ศึกษาข้อกำหนดของกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน เพื่อเชื่อมโยงการกำหนดมาตรฐานด้านบริการขององค์กร
๓. จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมอธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติให้ชัดเจน
๔. ถ่ายทอดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร
๕. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ



ภาพที่ ๑ กระบวนการจัดทำกฎบัตรด้านบริการและคู่มือการให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ
หมายเหตุ: กฎบัตรด้านบริการ และคู่มือการให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จะมีการทบทวนทุก ๑ ปี

คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรด้านบริการ (Service Charter)

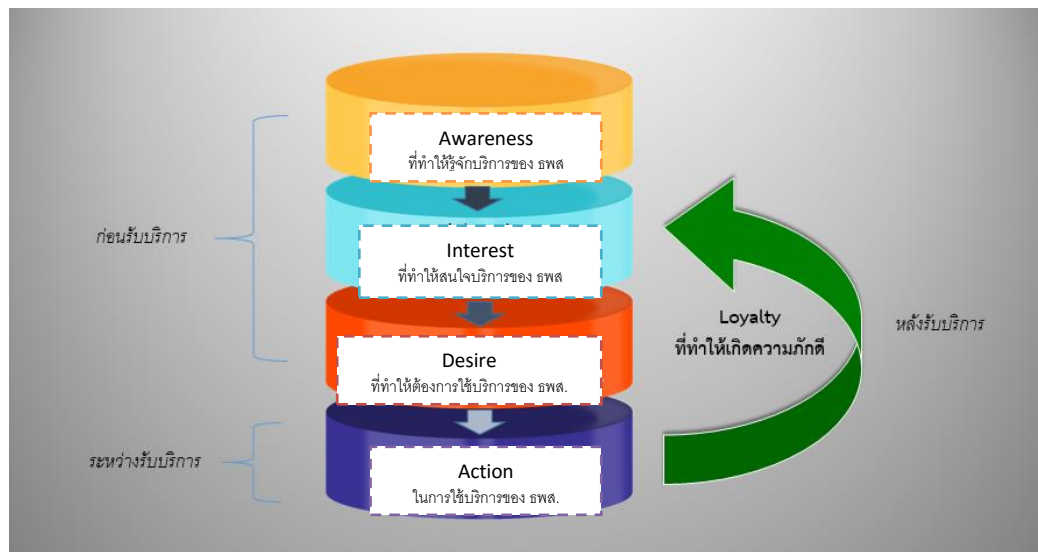
หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการบริการ (Service Standard)	หมายถึง นโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ
การบริการสารสนเทศ (Information Service)	หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ ที่ผ่านการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ค้นหาข้อมูล หรือ เรืองราวตามความสนใจได้อย่างสะดวก
การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)	หมายถึง กระบวนการ หรือ เครื่องมืออย่างหนึ่งในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล หรือ กลุ่มต่างๆ โดยจะเรียกผู้ให้ข้อมูลว่า “ผู้ส่งสาร” หรือ “ผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับ” และจะเรียกฝั่งที่รับฟังข้อมูลว่า “ผู้รับสาร” หรือ “ผู้รับฟังข้อมูลป้อนกลับ” เพื่อช่วยให้บุคลากรหรือองค์กร เกิดความเข้าใจ และความพร้อมในการพัฒนาจากการชี้แนะ จูงใจ เสริมพฤติกรรมที่เหมาะสม และลดหรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป
การทำธุรกรรม (Transaction)	หมายถึง การทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม สัญญา หรือการดำเนินการใดๆ กับผู้อื่น ทางการเงิน ทางธุรกิจ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สิน
แผนผังงานบริการ (Service Blueprinting)	หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อให้มองเห็นถึงภาพรวมของงานทั้งหมด โดยจะแสดงในรูปแบบของแผนผังกระบวนการที่ระบุถึงขั้นตอนของการทำงานทั้งจุดที่มีการติดต่อกับลูกค้า และกระบวนการสนับสนุนภายใน รวมถึงองค์ประกอบทางกายภาพที่เกี่ยวข้อง
พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)	หมายถึง การแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ตั้งแต่ก่อนให้บริการ ระหว่างให้บริการ และหลังให้บริการ ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี
ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)	หมายถึง การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้ว เกิดความพึงพอใจ

การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)	หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน
เส้นทางการเดินของลูกค้า (Customer Journey)	หมายถึง เส้นทางการเดินทางของลูกค้า ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมของลูกค้าตั้งแต่ก่อนการเป็นลูกค้า ตัดสินใจซื้อ สินค้าหรือใช้บริการ รวมถึงกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นซ้ำ จนกระทั่งเกิดความภักดีในระยะยาว
จุดสัมผัสบริการ (Touch Point)	หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสาร ผ่านสื่อต่างๆ ไปยังกลุ่มลูกค้า ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึง จุดสิ้นสุด สามารถเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ช่วงก่อน ระหว่าง และ หลังการซื้อขายสินค้าและบริการ
จุดสัมผัสบริการทางระบบสารสนเทศ (Digital Touchpoint)	หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสาร ผ่านช่องทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ
จุดสัมผัสบริการทางกายภาพ (Physical Touchpoint)	หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสาร ผ่านการให้บริการทางกายภาพ
การสร้างการรับรู้ (Awareness)	หมายถึง ทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ และตระหนักถึง รายละเอียดหลักของบริการ
การสร้างความสนใจ (Interest)	หมายถึง ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ โดยการเรียนรู้ เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้บริการ
การสร้างความต้องการ (Desire)	หมายถึง การทำให้ลูกค้ามีพัฒนาการ หรือความรู้สึกที่ดี ต่อบริการ
การใช้บริการ (Action)	หมายถึง การดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเกิดความอยากใช้ บริการ
การสร้างความภักดี (Loyalty)	หมายถึง การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จากการใช้ บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี จนกระทั่งลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ

ก่อนการเริ่มจัดทำกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการเป็นลายลักษณ์อักษร จำเป็นต้องศึกษากระบวนการการให้บริการทั้งหมดของ ธพส. ในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มลูกค้าที่ ธพส. ได้จำแนกไว้แล้ว ทั้ง ๔ ช่องทาง ในแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ขององค์กร ทั้งนี้ พบว่าการกำหนดจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ที่สำคัญ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้าของ ธพส. จะทำให้ทราบการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ จนกลายมาเป็นลูกค้าในแต่ละระดับขั้น (Stage) ตั้งแต่การสร้างการรับรู้ เพื่อการเข้าเป็นลูกค้าใหม่ การออกแบบการบริการ ในขณะที่เป็นลูกค้า จนกระทั่งการใช้บริการซ้ำ นำไปสู่การบอกต่อและเกิดความภักดี ซึ่งเป็นวงจรชีวิตของลูกค้า ธพส. (Customer Lifecycle Stage)



ภาพที่ ๒ จุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า ธพส. (Customer Lifecycle Stage)

ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า ธพส. จึงมุ่งมั่นในการจัดทำมาตรฐานด้านการบริการลูกค้าที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งยังเป็นบทบาทการทำงานของบุคลากรในการดูแลให้ความช่วยเหลือลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจมากที่สุด และยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ ธพส. และมาตรฐานขององค์กรครอบคลุม ทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ (Awareness) ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักบริการของ ธพส., ความสนใจ (Interest) ที่ทำให้ลูกค้าสนใจบริการของ ธพส., ความต้องการใช้บริการ (Desire) เป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการใช้บริการของ ธพส., การใช้บริการ (Action) ลูกค้ามีการใช้บริการของ ธพส. และการทำให้เกิดความภักดี (Loyalty) ลูกค้าเกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการของ ธพส. โดยมีแนวทางการประเมินผลตามมาตรฐานบริการตลอดจนครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ และประเภทการให้บริการ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลทั้งภายในหรือภายนอก กล่าวคือ ภายในจะดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ประเมินผลตามการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผล

ณ จุดสัมผัสบริการ ส่วนภายนอก เป็นการแจ้งที่ปรึกษารับผิดชอบในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ (Service Commitment) /นโยบายมาตรฐานด้านการให้บริการ

- ๑) มุ่งมั่นในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม และเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า
- ๒) จะทำให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็น โดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือนทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง
- ๓) ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
- ๔) เล็งเห็นว่าข้อร้องเรียนและปัญหาการให้บริการเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ
- ๕) ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม
- ๖) มุ่งสร้างการบริการที่มีคุณภาพ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเท่านั้น
- ๗) มุ่งสร้างการบริการที่ดีโดยการวางแผนการบริการในเชิงรุกเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการให้บริการ
- ๘) มุ่งสร้างการบริการที่รวดเร็วด้วยการวางแผนที่ดี มีความพร้อมของเครื่องมือและความชำนาญของเจ้าหน้าที่
- ๙) มุ่งสร้างการบริการด้วยความเข้าใจเพื่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)

การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้ว เกิดความพึงพอใจ โดย ธพส. มีมาตรฐานการให้บริการเบื้องต้น ดังนี้

- ๑) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ
- ๒) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๓) มองสบตา พายิ้มพินิจใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ๔) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- ๕) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูดทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ” ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
- ๖) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการบริการด้วยความเต็มใจ
- ๗) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- ๘) ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน – หลัง
- ๙) ถ้าหากมีลูกค้ารับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- ๑๐) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ๑๑) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ ธพส. คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ของลูกค้า เพื่อให้ ธพส. สามารถให้บริการตลอดจนการกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบทุกขั้นตอนสำคัญในการติดต่อรับบริการระหว่างลูกค้ากับ ธพส. ตามตารางเส้นทางการเดินทางของลูกค้า จุดสัมผัสบริการและแนวทางการประเมิน

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
๑. การรับรู้ (Awareness) - สร้างการรับรู้ต่อภารกิจหลักของ ธพส. ในการให้บริการงานอาคาร รวมทั้งภาพลักษณ์ผลงานและความเชี่ยวชาญของ ธพส. ให้เป็นที่รู้จักเพื่อสร้างความจำ และเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ ธพส. ส่งมอบ ให้แก่ลูกค้า	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - การประชาสัมพันธ์ วิทยุโทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว - ตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ ธพส. - การจัดกิจกรรมนันทนาการที่ ธพส. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางการสื่อสารผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ธพส.
๒. การสร้างความสนใจ (Interest) - การสร้างความสนใจ ในการใช้บริการงานอาคาร และความจำเป็นในการใช้พื้นที่โดยมีบริการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่หน่วยงานภาครัฐ พื้นที่เช่าพาณิชย์ และขั้นตอนการใช้บริการ หรือขอเช่าพื้นที่	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - การประชาสัมพันธ์ วิทยุโทรทัศน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว - ตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ ธพส. - การจัดกิจกรรมนันทนาการหรือการสัมมนาที่ ธพส.	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางการสื่อสารผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ธพส.

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
๓. การสร้างความต้องการ (Desire) - การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ ของ ธพส. เพื่อความสะดวก คุ่มค่า ดังนี้ ๓.๑ การให้บริการพื้นที่หน่วยงานภาครัฐ	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official	จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับ หน่วยงานอื่น ๆ สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - สื่อ สิ่ง พิมพ์ ป้าย ประชาสัมพันธ์	- การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับ ข้อมูลความต้องการที่มีต่อการ ให้บริการของ ธพส. - การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เคยใช้ บริการ - การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่านการใช้บริการของ ธพส. และ Focus Group - การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center
๓.๒ การให้บริการพื้นที่เช่าพาณิชย์ ๓.๒.๑ ประเภทร้านค้า/ธนาคาร/สำนักงาน/ร้านอาหารและ เครื่องดื่ม	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส.	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center	- การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับ

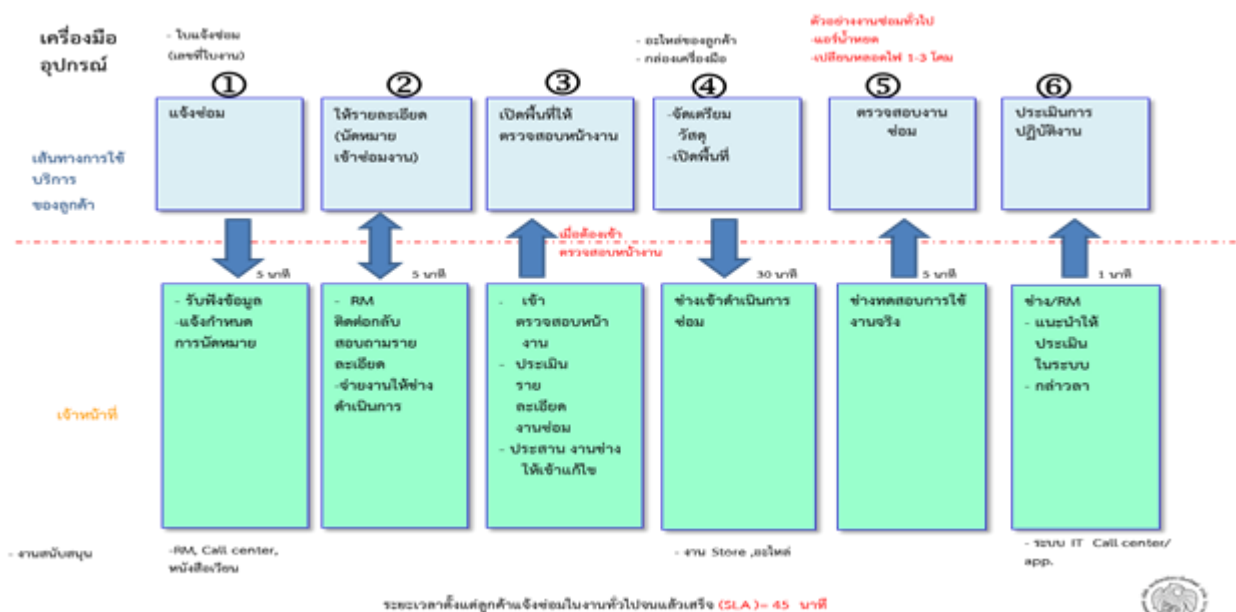
เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
๓.๒.๒ ประเภที่พื้นที่ประชาสัมพันธ์ ๓.๒.๓ ประเภที่พื้นที่ลานอเนกประสงค์	- Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	- Information Counter - การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือการสมมนาที่ ฐพส. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ - สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	ข้อมูลความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ฐพส. - การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เคยใช้บริการ - การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่านการใช้บริการของ ฐพส. และ Focus Group - การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center
	สื่อสังคมออนไลน์ของ ฐพส. ได้แก่ - Website ของ ฐพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ฐพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือการสมมนาที่ ฐพส. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงาน อื่น ๆ - สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	- การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่านการใช้บริการของ ฐพส. และ Focus Group - การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center -แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
๔. การใช้บริการ (Action) - การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น จนจบ กระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวก และให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และมีการซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และนำไปสู่การบอกต่อไปยังผู้อื่นซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในอนาคต รวมทั้งกรณีที่มีข้อผิดพลาดจากการให้บริการลูกค้า สามารถยื่นคำร้องเรียน เพื่อที่ ธพส. จะได้นำมาแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - พนักงานดำเนินการได้อย่างทันถ่วงทีในการให้บริการและตอบข้อร้องเรียนของลูกค้า ทั้งนี้ ธพส. มีการกำหนดวิธีดำเนินการในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ - แจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ การให้สิทธิประโยชน์รวมทั้งตอบคำถาม การให้บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ - ช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่	- การรวบรวมข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อประเมินการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า - การประเมินการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าผ่านการสื่อสารทุกจุดสัมผัส (Touch Points) เพื่อการจัดลำดับความสำคัญการใช้บริการใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า - การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้า
๕. การสร้างความภักดี (Loyalty) - มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า เพื่อสามารถเป็นข้อมูลในการติดต่อและทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้ ธพส. สามารถส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจและลูกค้าได้รับบริการที่เกินความคาดหมาย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี จนลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพัน และมีการส่งผ่านคุณค่าต่อไป			

ภาพเส้นทางการเดินทางของลูกค้า

๑. มาตรฐานบริการงาน Relation Marketing (RM) และงานวิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย

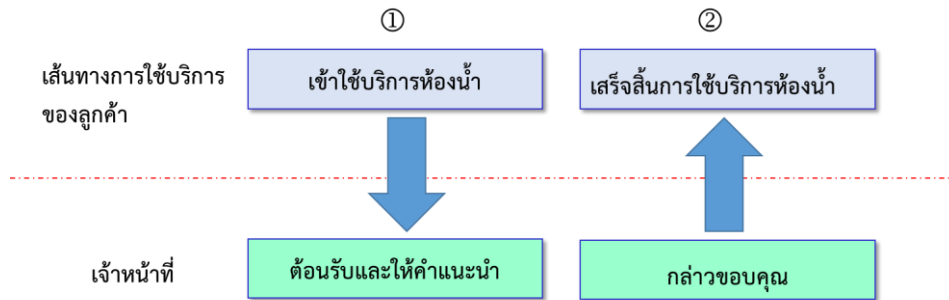
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพของพนักงาน
- เครื่องมืออุปกรณ์ประจำตัว : งานสถาปัตยกรรม
- SLA งานซ่อม
- พิมพ์เขียว : การเข้าซ่อม



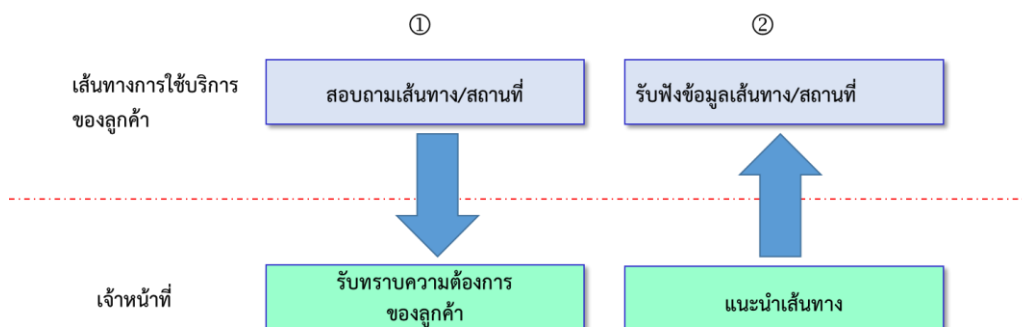
- มาตรฐานบริการ : การเข้าซ่อมงาน
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : การเข้าซ่อมงาน

๒. มาตรฐานบริการงานรักษาความสะอาด ประกอบด้วย

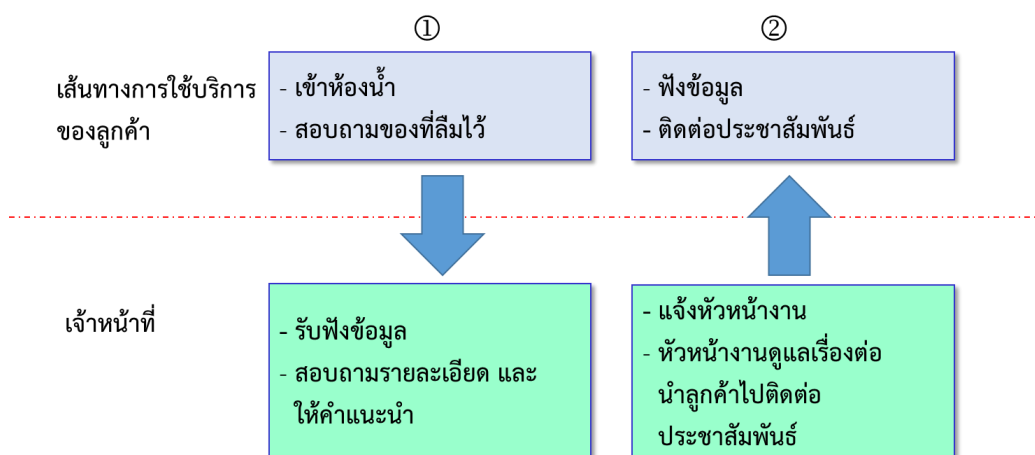
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ที่ต้องใช้ภายในอาคาร : งานรักษาความสะอาด
- ระเบียบการปฏิบัติงาน : งานรักษาความสะอาด
- พิมพ์เขียวบริการ : การต้อนรับสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด



- มาตรฐานบริการ : การต้อนรับสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด
- พิมพ์เขียวบริการ : การให้คำแนะนำเส้นทางสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด



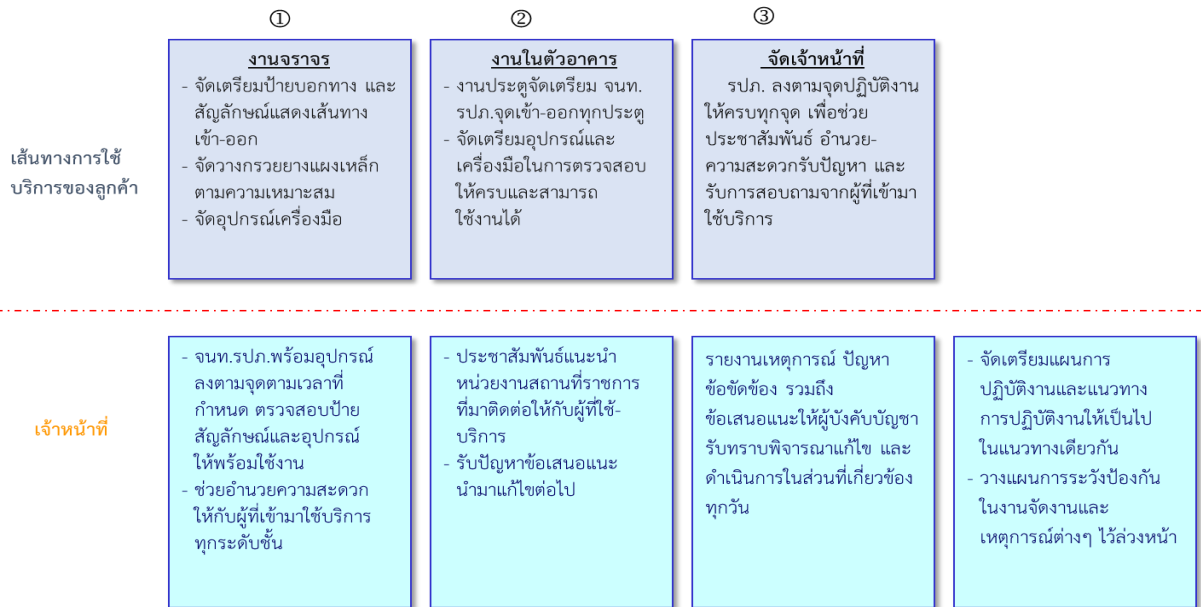
- มาตรฐานบริการ : การให้คำแนะนำเส้นทางสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด
- พิมพ์เขียวบริการ : ลูกค้าแจ้งลิ้มของสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด



- มาตรฐานบริการ : ลูกค้าแจ้งลิ้มของสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับพนักงานรักษาความสะอาดก่อนเริ่มงานและหลังเลิกงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับหัวหน้างานรักษาความสะอาด
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : สำหรับหัวหน้างานรักษาความสะอาด
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : สำหรับพนักงานรักษาความสะอาด

๓. มาตรฐานบริการงานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนเริ่มงานและหลังเลิกงาน
- มาตรฐานบริการ : งานรักษาความปลอดภัย งานจราจร และงานประตู
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้างานรักษาความปลอดภัยงานจราจร และงานประตู
- พิมพ์เขียวบริการ : งานรักษาความปลอดภัย

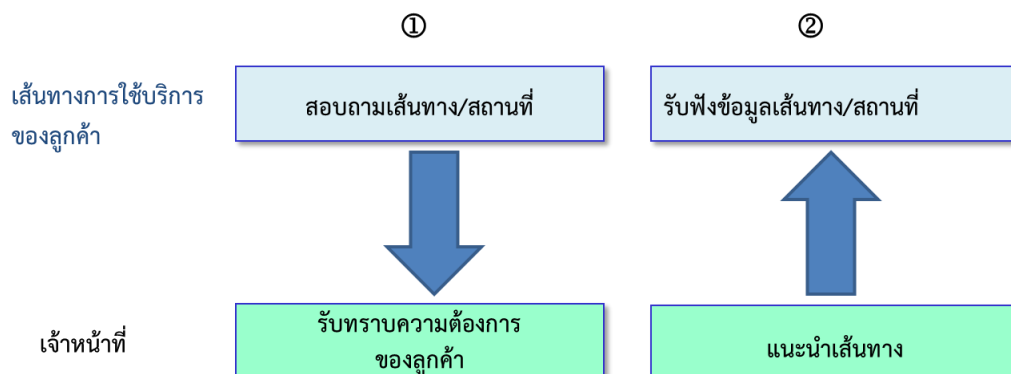


งานรักษาความปลอดภัย จัด จันท.รปภ. สนับสนุน ตามที่มีการร้องขอ หรือสั่งการจากผู้รับผิดชอบดูแล และจัด จันท.รปภ. ไปเสริมในเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ

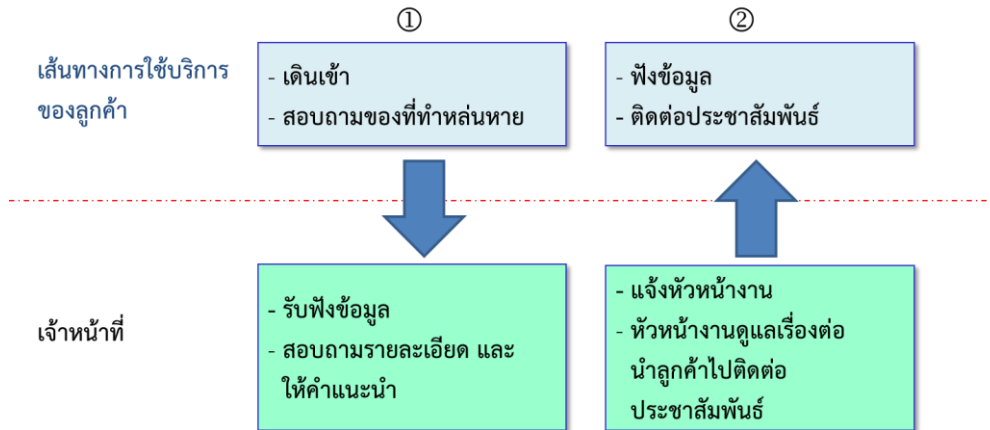


๔. มาตรฐานบริการงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์ ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ประจำตัว
- พิมพ์เขียวบริการ : การให้คำแนะนำเส้นทางสำหรับพนักงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์



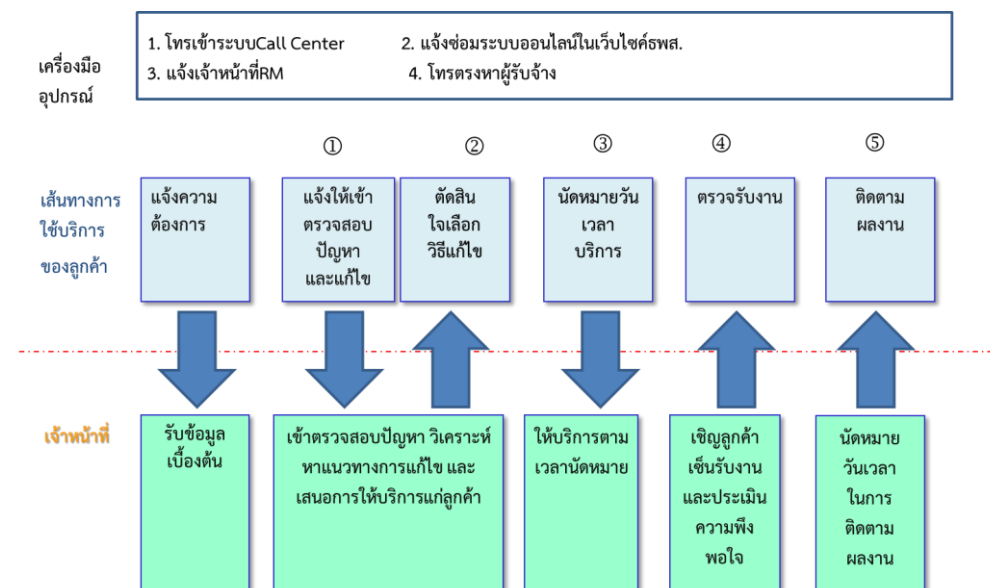
- มาตรฐานบริการ : การให้คำแนะนำเส้นทางสำหรับพนักงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์
- พิมพ์เขียวบริการ : ลูกค้าแจ้งทำของสูญหายสำหรับพนักงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์



- มาตรฐานบริการ : ลูกค้าแจ้งทำของสูญหายสำหรับพนักงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์
- สิ่งที่ต้องดำเนินการสำหรับพนักงาน : งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : งานดูแลสวนและภูมิทัศน์
- สิ่งที่ต้องดำเนินการสำหรับหัวหน้างาน : งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์ก่อนเริ่มงาน-หลังเลิกงาน

๕. มาตรฐานบริการงานกำจัดสัตว์รบกวน ประกอบด้วย

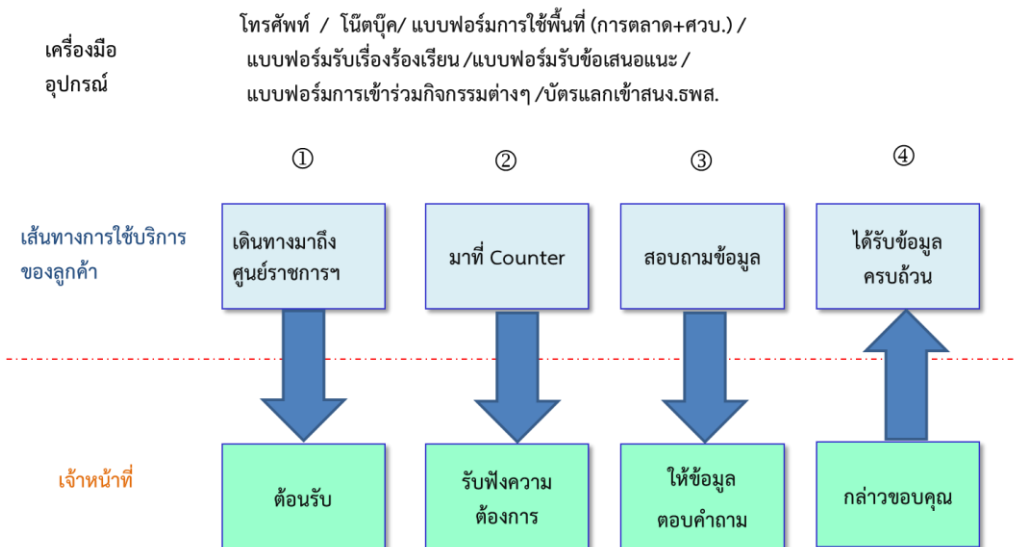
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ประจำตัว : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- พิมพ์เขียวบริการ : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน



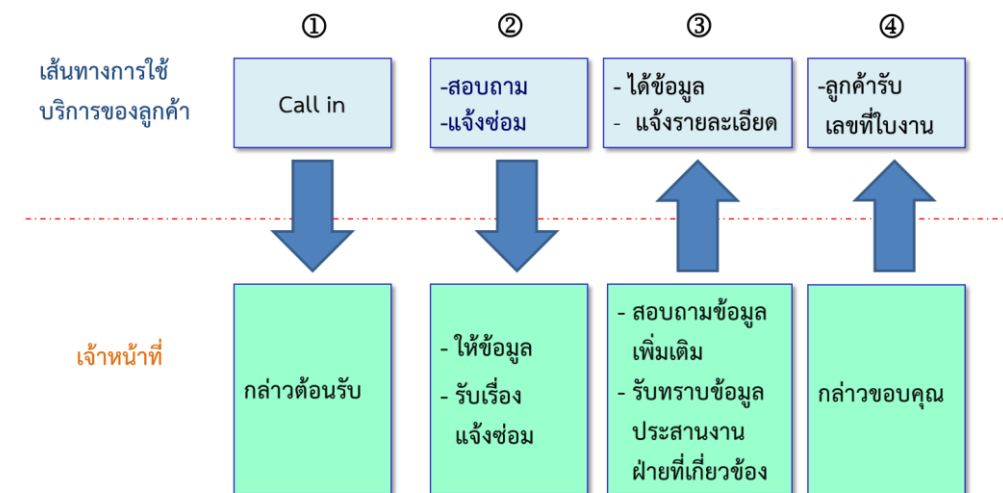
- มาตรฐานบริการ : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนเริ่มงาน-หลังเลิกงาน : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้างานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน

๖. มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน Call Center & PR
- พิมพ์เขียวบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR)



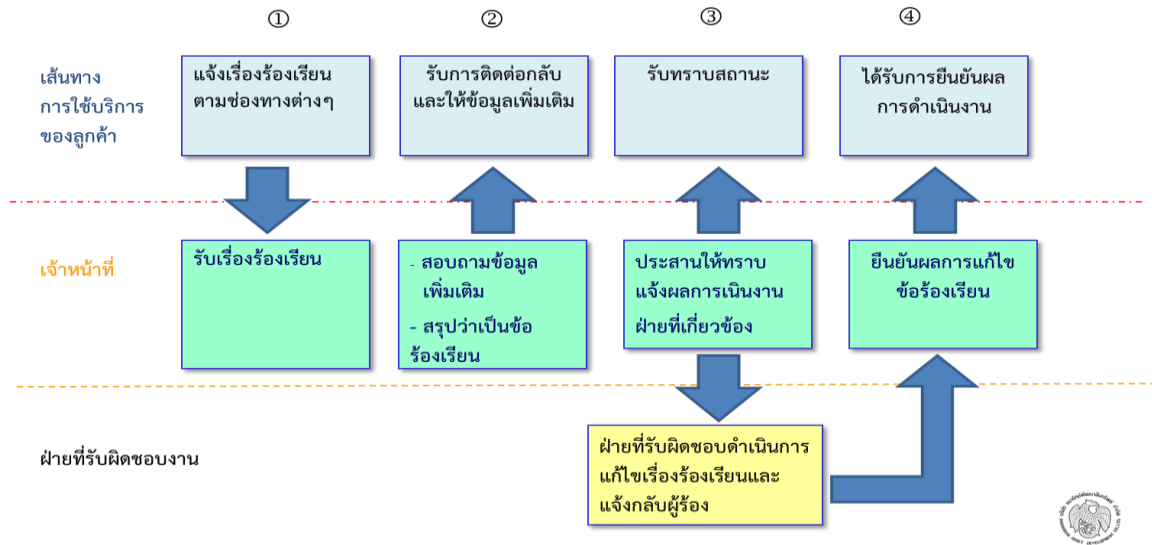
- มาตรฐานบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR)
- พิมพ์เขียวบริการ : งาน Call Center



- มาตรฐานบริการ : งาน Call Center
- พิมพ์เขียวบริการ : งานรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

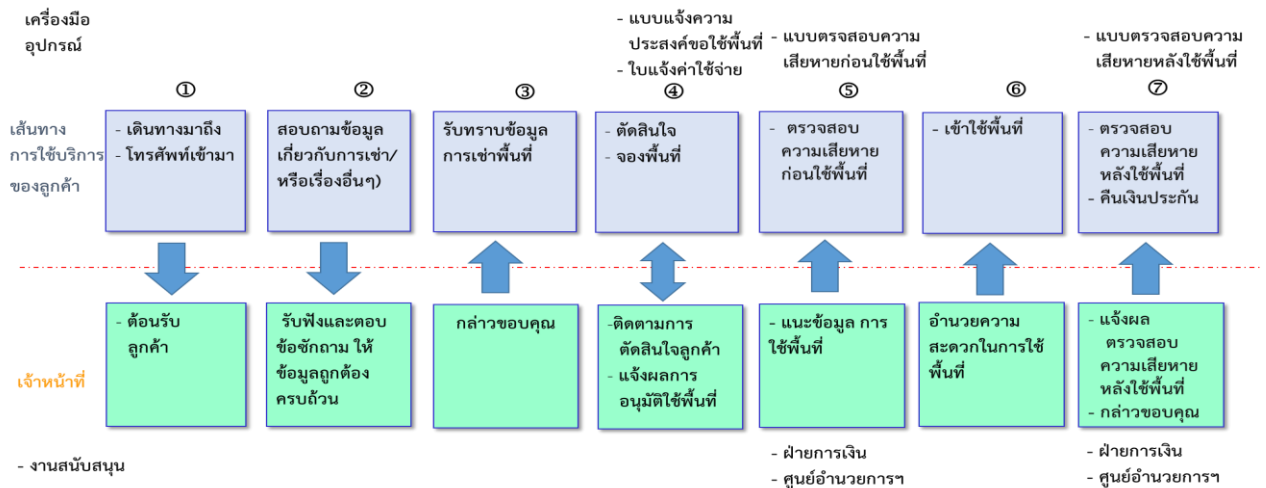
1. www.dad.co.th
2. www.governmentcomplex.com
3. FB : Governmentcomplex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
4. information counter
5. call center : 0-2142-2233 , 0- 2142-2222
6. หนังสือร้องเรียน



- มาตรฐานบริการ : งานเรื่องร้องเรียน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนเริ่มงาน-หลังเริ่มงาน
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้างาน : Call Center & PR

๗. มาตรฐานบริการงานการตลาด ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- พิมพ์เขียวบริการ : งานการตลาด



- มาตรฐานบริการ:งานการตลาด
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : งานการตลาด

ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ธพส. สามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่ท่านคาดหวัง ธพส. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากท่าน ดังนี้

- ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควรเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้ท่านได้อย่างรวดเร็ว
- ทำความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน
- ติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ

การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

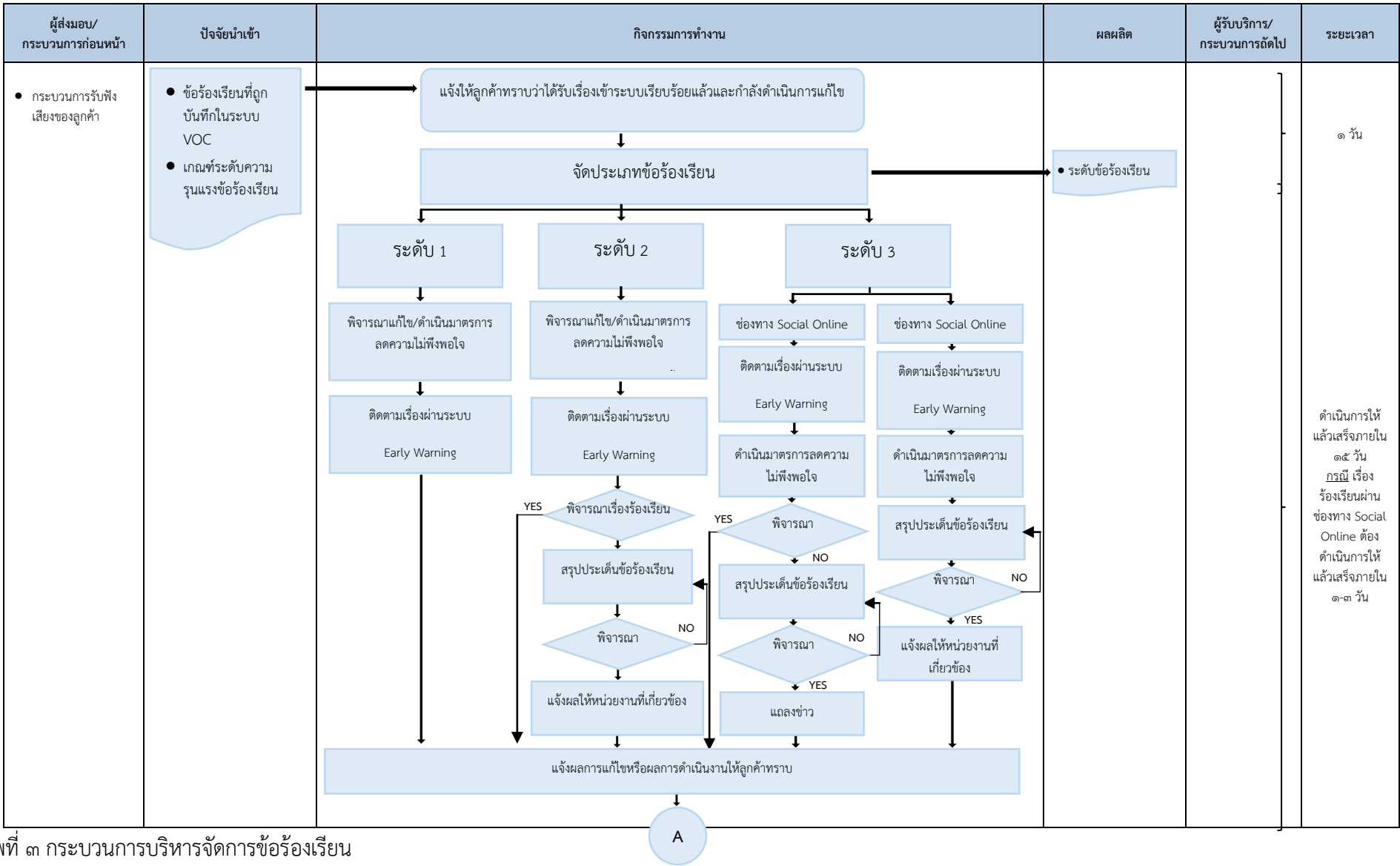
ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน ธพส. จึงได้กำหนดช่องทางต่างๆ สำหรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารซึ่งกำหนดไว้ ๑๐ ช่องทาง โดยมีกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดังภาพที่ ๓

**10 ช่องทาง
รับเรื่องร้องเรียน**

จากการปฏิบัติงานตามภารกิจของ บริษัท รมารักษ์พัฒนาศูนย์บริการฯ จำกัด (ธพส.)

- Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
- Call Center ธพส. 0 2142 2222, 0 2142 2203
- เว็บไซต์ ธพส. www.dod.co.th
- เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com
- Information Counter
- หนังสือราชการ
- หน่วยยามาตรฐ (กรมธนารักษ์, กระทรวงการคลัง, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111)
- Facebook : Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
- Facebook : Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ Zone C
- QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน

สแกน QR CODE เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๓ กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	กิจกรรมการทำงาน	ผลผลิต	ผู้รับบริการ/ กระบวนการถัดไป	ระยะเวลา
		<pre> graph TD A((A)) --> B[สำรวจความพึงพอใจโดยเซ็น SMS] B --> C[สรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน] C --> D[ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการบริหาร] </pre>	• ข้อสรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	• กระบวนการกำหนด/ออกแบบวิธีการและรับฟังเสียงของลูกค้า • กระบวนการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ • กระบวนการสนับสนุนลูกค้า • กระบวนการใช้เสียงของลูกค้าเพื่อวางแผนผลิตภัณฑ์ • กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า • กระบวนการพัฒนาบุคลากร • กระบวนการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ • กระบวนการจัดการสารสนเทศ • กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน • กระบวนการจัดการความรู้ (KM)	ภายใน 15 วัน หลังจากรก ดำเนินการแก้ไข แล้วเสร็จ เดือนละ 1 ครั้ง ไตรมาส 2
ตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของกระบวนการ : 1. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ตอบสนองต่อ SLA 2. ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียน / จำนวนลูกค้าทั้งหมด 3. ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน					

ภาพที่ ๓ กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ภาคผนวก
มาตรฐานบริการ

งาน Relation Marketing (RM)

๑. การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อ - กระโปรง/กางเกงที่สุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- รองเท้าหุ้มส้น
- แขนว / ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อ - กางเกงที่สุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ ชายเสื้อต้องไว้ในกางเกง
- สวมถุงเท้า รองเท้าหุ้มส้น
- แขนว / ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. บุคลิกภาพ

พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ผอม ใบหน้า และเล็บสะอาดเรียบร้อย

พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ผอม ใบหน้า และเล็บสะอาดเรียบร้อย

๓. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ๓.๑ ยิ้มแย้ม กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว
- ๓.๒ ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๔. การสนทนาตอบคำถาม

- ๔.๑ สบตาผู้สนทนา
- ๔.๒ ใช้วาจาที่สุภาพ
- ๔.๓ มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก
- ๔.๔ น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน
- ๔.๕ ตอบคำถามชัดเจน
- ๔.๖ ยืนตัวตรง ไม่กอดอก ไม่ล้วงกระเป๋า

๕. ขั้นตอนการทำงาน

- ๕.๑ กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว
- ๕.๒ การรับเรื่องแจ้งซ่อม

กรณี - รับเลขที่ใบงานจาก Call Center (ไปข้อ ๓ ตามลำดับ)

- รับงานแจ้งซ่อมโดยตรงและเปิดใบงานเอง (ไปข้อ ๔ ตามลำดับ)

๕.๓ โทรไปสอบถามรายละเอียดกับลูกค้า หากจำเป็นต้องขึ้นไปดูที่หน้างาน แจ้งลูกค้าเพื่อให้เปิดพื้นที่แล้วไปดูหน้างาน

๕.๔ ส่งใบงานต่อให้ช่าง

๕.๕ แจ้งรายละเอียดให้ช่างทราบ และประสานลูกค้าให้เปิดพื้นที่ให้ช่างเข้าดำเนินการซ่อมแซม

๕.๖ หลังจากช่างดำเนินการแล้วเสร็จ สอบถามลูกค้าถึงความเรียบร้อย

๕.๗ แนะนำให้ลูกค้าประเมินผลการซ่อมในแอปพลิเคชัน (Application)

๕.๘ ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๖. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

๖.๑ มาช้า

๖.๒ งานซ่อมไม่เสร็จ

๖.๓ งานที่ต้องรออะไหล่

๖.๔ งานที่ซ่อมแล้วไม่หาย

๖.๕ ลูกค้าแสดงตำแหน่ง อำนาจ

๖.๖ ลูกค้าพูดจาไม่สุภาพ

วิธีการรับมือ

- กล่าวตอบโต้ขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่มาช้า

- กล่าวขอโทษให้อธิบายเหตุผลที่ยังซ่อมไม่เสร็จ เช่น อยู่ในระหว่างจัดส่งสินค้า

- RM ชี้แจงว่า อะไหล่ที่ชำรุดเป็นอะไหล่ที่ต้องสั่งซื้อจะใช้เวลาในการสั่งซื้อตามขั้นตอนระเบียบพัสดุค่ะ/ครับ

- กล่าวขอโทษ

- สอบถามรายละเอียดจากลูกค้า

- อธิบายเหตุผล พร้อมให้คำแนะนำ

- แจ้งแนวทางในการดำเนินงานต่อ

- กล่าวขอโทษ ชี้แจงรายละเอียดและรีบดำเนินการให้ทันที

- รับฟัง และควบคุมอารมณ์

งานวิศวกรรม - งานสถาปัตยกรรม

๑. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 งานสถาปัตยกรรม/งานโครงสร้าง (อพส.)

- แต่งกายชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- สวมถุงเท้า
- รองเท้าสวมรองเท้า Safety หรือรองเท้าหุ้มส้น
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 งานควบคุมระบบวิศวกรรม

- แต่งกายชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด (มีแถบสะท้อนแสง)
- สวมถุงเท้า
- รองเท้าสวมรองเท้า Safety หรือรองเท้าหุ้มส้น
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. เครื่องมืออุปกรณ์ประจำตัว

๒.๑งานสถาปัตยกรรม/งานโครงสร้าง (อพส.)

- ไขควงเช็คไฟ , ไขควงถอดด้าม , คีม , กรรไกรตัดชีล , เลื่อยตัดไม้ , คัตเตอร์ , สว่าน
- ตลับเมตร , เกียง , ไฟฉาย
- ถุงมือ , ผ้าปิดจมูก

๒.๒งานควบคุมระบบวิศวกรรม

- ไขควงเช็คไฟ , ไขควงถอดด้าม , คีม , คัตเตอร์ , ประแจเลื่อน , กุญแจหกเหลี่ยม
- ไฟฉาย
- ถุงมือ , ผ้าปิดจมูก

๓. บุคลิกภาพ

๓.๑ ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร

๓.๒ ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

๔. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

๔.๑ ยิ้มแย้ม กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว

๔.๒ ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๕. การสนทนาตอบคำถาม

๕.๑ สบตาผู้สนทนา

๕.๒ ใช้วาจาที่สุภาพ

๕.๓ มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก

๕.๔ น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน

๕.๕ ตอบคำถามชัดเจน

๕.๖ ยืนตัวตรง ไม่กอดอก ไม่ล้วงกระเป๋า

๖. ขั้นตอนการทำงาน

- ๖.๑ รับใบงานที่ Relation Marketing (RM) ส่งให้
- ๖.๒ เข้าพื้นที่เพื่อไปดำเนินการซ่อมแซม
- ๖.๓ กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว
- ๖.๔ ดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จ ให้ลูกค้าตรวจสอบความเรียบร้อย
- ๖.๕ แนะนำให้ลูกค้าประเมินผลการซ่อมใน แอปพลิเคชัน (Application)
- ๖.๖ ให้อวยพร พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๗. งานฉุกเฉินที่ต้องดำเนินการทันที

- 7.1 เกิดเพลิงไหม้
- 7.2 ไฟฟ้าลัดวงจรที่เสี่ยงให้เกิดอัคคีภัยหรือเกิดอันตราย เช่น ไฟฟ้าช็อต ไฟดูด ไฟรั่ว ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้อาคาร
- 7.3 ผู้โดยสารติดในลิฟต์ /มีคนติดในห้อง
- 7.4 สัญญาณแจ้งเหตุต่างๆ ประจำอาคารดัง เช่น สัญญาณแจ้งเหตุเพลิงไหม้
- 7.5 ท่อน้ำประปาแตก
- 7.6 ท่อน้ำเย็นรั่ว/แตก
- 7.7 ท่อดับเพลิงรั่ว/แตก
- 7.8 หัวสปริงเกอร์รั่ว/แตก
- 7.9 กระจุยประตูหน้าต่างแตก ที่ส่งผลทำให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้อาคาร
- 7.10 ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง เช่น ทั้งอาคาร-ทั้งชั้น-ทั้งโซน-ทั้ง CORE - ทั้งห้อง
- 7.11 น้ำประปาไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง เช่น ทั้งอาคาร-ทั้งชั้น-ทั้งโซน-ทั้ง CORE
- 7.12 เหตุการณ์ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิต

๘. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

- ๘.๑ มาช้า
- ๘.๒ งานซ่อมไม่เสร็จ
- ๘.๓ งานที่ซ่อมแล้วไม่หาย
- ๘.๔ ลูกค้าแสดงตำแหน่ง อำนวย
- ๘.๕ ลูกค้าพูดจาไม่สุภาพ

วิธีการรับมือ

- กล่าวตอบโต้ขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่มาช้า
- กล่าวขอโทษ ให้อธิบายเหตุผลที่ยังซ่อมไม่เสร็จ เช่น อยู่ในระหว่างจัดส่งสินค้า
- กล่าวขอโทษ
- สอบถามรายละเอียดจากลูกค้า
- อธิบายเหตุผล พร้อมให้คำแนะนำ
- แจ้งแนวทางในการดำเนินงานต่อ
- กล่าวขอโทษ รับเรื่องแจ้ง RM ให้ทราบ
- รับฟัง ควบคุมอารมณ์ รับเรื่องแจ้ง RM ให้ทราบ

งานรักษาความสะอาด

๑. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 ผู้จัดการ

- สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการ

- สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.3 หัวหน้างาน

- สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.4 พนักงานหญิงและพนักงานชาย

- สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน / ติดบัตรพักเมื่ออยู่ในเวลาพัก

๒. บุคลิกภาพ

๒.๑ พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- ผอมยาวให้เก๋ารวบ ครอบเนตสีสุภาพ
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

๒.๒ พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม (ผมสั้น) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น
-

๓. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

๓.๑ หัวหน้างาน

- สมุดโน้ต / ปากกา

- โทรศัพท์มือถือ สำหรับประสานกับผู้ว่าจ้างส่งงานทางไลน์และส่งงานด่วนกับผู้ได้บังคับบัญชา

๓.๒ พนักงานภายในอาคาร

- ไม้กวาด
- ที่ตักขยะ
- เกียง
- ผ้าขนหนู
- ป้ายแจ้งเตือน กำลังทำความสะอาด , พื้นเปียก
- ไม้ม็อบถูพื้น , ไม้ม็อบดันฝุ่น
- น้ำยาดันฝุ่น , เช็ดสแตนเลส , น้ำยาเอนกประสงค์ , แอลกอฮอล์
- ถุงดำใส่ขยะ

๓.๓ พนักงานภายนอกอาคาร

- ไม้กวาด กทม. (ไม้กวาดทางมะพร้าว)
- ที่ตักขยะ
- ถังขยะ
- ไม้ปาดน้ำ

ทั้งนี้ ต้องสามารถแสดงอุปกรณ์ให้ผู้คุมงานหรือหัวหน้าได้ เมื่อขอเรียกดู

๔. กิจกรรมการติดต่อลูกค้า

๔.๑ การแนะนำทาง/เดินนำทาง

- ฝายมือนำทาง
- กล่าวคำว่า “เชิญค่ะ” / “ด้านนี้ค่ะ” / “ทางนี้ค่ะ”

๔.๒ การสนทนา ตอบคำถาม กับผู้ใช้บริการ

- พูดด้วยวาจาสุภาพมีหางเสียง
- ยิ้มแย้ม สบตา
- สำรวมท่าทางให้สุภาพ

๕. สิ่งที่ควรดำเนินการ และขั้นตอนการทำงาน

๖.๑ หัวหน้างานรักษาความสะอาด

ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจเช็คแรงงานที่จะเข้าปฏิบัติงาน
- มอบหมายให้พนักงานที่เข้าปฏิบัติงานตามจุด
- ตรวจสอบสถานที่เตรียมพร้อมให้บริการ
- อบรมพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานพิเศษ (งานกิจกรรมของการตลาดและงานของฝ่ายอื่นๆ) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายในงาน ผู้ว่าจ้างและบริษัท

เมื่อเลิกงาน

- เช็คแรงงานเตรียมพร้อมเพื่อปฏิบัติงานในวันต่อไป
- วางแผนงานที่ต้องทำในวันถัดไป

- เตรียมความพร้อมของสถานที่บางจุดที่สำคัญเพื่อให้บริการได้เลยในช่วงเช้าโดยการจัดให้พนักงานล้างทำความสะอาดห้องน้ำที่ผู้มาติดต่อต้องใช้ เช่น ห้องน้ำบริเวณชั้น ๒ Sm (ผู้ใช้บริการขอต่อวีซ่า)
- สรุปผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปเพื่อเตรียมผู้ว่าจ้าง

๖.๒ พนักงานรักษาความสะอาด

ก่อนเริ่มงาน

- เบิกอุปกรณ์ น้ำยาและกระดาษชำระ
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- ทบทวนงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม
- ตรวจสอบความสะอาดของสถานที่เพื่อพร้อมให้บริการ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด-สูญหายประจำจุดที่รับผิดชอบ

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบอุปกรณ์ น้ำยาและกระดาษชำระ เพื่อเตรียมการเบิก
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด-สูญหายประจำจุดที่รับผิดชอบ
- ตรวจสอบความสะอาดของพื้นที่และทำความสะอาดพื้นที่ให้เรียบร้อยก่อนออกจากจุดปฏิบัติงาน
- แจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่พบ
- ออกจากพื้นที่เวลา ๑๖.๓๐ น.

๖. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

๗.๑ หัวหน้างานรักษาความสะอาด

ปัญหาที่มักพบ

- ลูกค้าตำหนิเรื่อง ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็นหรือห้องน้ำสกปรก
- ลูกค้าใช้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำไม่ถูกต้อง
- ลูกค้าบางท่านชอบดึงกระดาษชำระใช้มากเกินไปจนความจำเป็น
- ลูกค้าชอบแอบสูบบุหรี่ตามบันไดหนีไฟ ทำให้กลิ่นและควันออกไปรบกวนเพื่อนร่วมงาน
- แจ้งผู้ว่าจ้างรับทราบและทำให้พื้นที่บริเวณบันไดหนีไฟสกปรก
- ลูกค้าต้องการจะเดินผ่านพื้นที่ที่กำลังขัดล้าง

วิธีการรับมือ

- รีบเข้าตรวจสอบทันทีที่ได้รับแจ้งพร้อมดำเนินการแก้ไขทันที (ภายใน ๕ นาที) ถ่ายรูปส่งไลน์ให้ผู้ว่าจ้างรับทราบผลการดำเนินการแก้ไข
- มีป้ายแนะนำและวิธีการใช้ที่ถูกต้อง
- แจ้งผู้ว่าจ้างรับทราบพร้อมถ่ายภาพส่งเป็นหลักฐาน
- ติดป้ายแจ้งเตือน ห้ามสูบบุหรี่บริเวณนี้
- มีเอกสารติดแจ้งให้ทราบก่อนการปฏิบัติงานล่วงหน้า ๑ สัปดาห์
- ระหว่างปฏิบัติงานมีสายกันพื้นที่ห้ามผ่าน พร้อมป้ายแจ้งเตือน

๗.๒ พนักงานรักษาความสะอาด

ปัญหาที่มักพบ

- ลูกค้านำสิ่งของ ห้างน้ำมีกลิ่นเหม็น หรือห้องน้ำสกปรก
- ลูกค้าใช้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำไม่ถูกต้อง
- ลูกค้าบางท่านชอบดื่งกระดาษชำระใช้มากเกินไปจนความจำเป็น
- ลูกค้าชอบแอบสูบบุหรี่ตามบันไดหนีไฟ ทำให้กลิ่นและควันออกไปรบกวนเพื่อนร่วมงานและทำให้พื้นที่บริเวณบันไดหนีไฟสกปรก
- ลูกค้าต้องการจะเดินผ่านพื้นที่ที่กำลังขัดล้าง
- เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ
- เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต
- เมื่อลูกค้าแจ้งลิ้มของไว้ในห้องน้ำ
- กรณีพบวัตถุต้องสงสัย เช่น กระเป๋าทิ้ง , กระเป๋าสะพาย , กล่องหีบ

วิธีการรับมือ

- กล่าวขอโทษ รับแก้ไขทันที แล้วแจ้งหัวหน้า
- แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์
- แจ้งหัวหน้ารับทราบพร้อมถ่ายภาพส่งเป็นหลักฐาน
- ติดป้ายแจ้งเตือน ห้ามสูบบุหรี่บริเวณนี้
- แจ้งหัวหน้างานรับทราบ
- กล่าวขอโทษ และชี้แจงว่าอาจเป็นอันตรายและแนะนำเส้นทางอื่น
- รับแจ้งหัวหน้างานหรือ รปภ. โดยทันที ไม่ควรเข้าไปปฐมพยาบาลเอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถช่วยเหลือตนเองได้) แนะนำเส้นทางหรือพาไปสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
- รับแจ้งหัวหน้างานหรือ รปภ. โดยทันที
- เผื่อสังเกตต่างๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้และจับกุมตัวบุคคลเหล่านั้นเอง
- รับฟังข้อมูล (กรณียังไม่พบของ) สอบถามรายละเอียดจากลูกค้า
- (กรณีพบของและส่งประชาสัมพันธ์แล้ว) แนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อที่ประชาสัมพันธ์
- พนักงานต้องไม่หยิบจับ ไม่เคลื่อนย้าย และแจ้งหัวหน้างาน

.....

งานรักษาความปลอดภัย

๑. การแต่งกายของพนักงาน

๑.๑ หญิง

- สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำ
- หมวก
- แว่น / ตีบัตรประจำตัวพนักงาน

๑.๒ ชาย

- สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- สวมถุงเท้า รองเท้าหุ้มส้น/ รองเท้าบูทสีดำ
- หมวก
- แว่น / ตีบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

๒.๑ วิทยุสื่อสาร

๒.๒ ไฟฉาย

๓. บุคลิกภาพ

๓.๑ หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม (ผมยาวต้องเกล้ารวบให้เรียบร้อย) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

๓.๒ ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม (ผมสั้น) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

๔. การสนทนาตอบคำถาม

๔.๑ สบตาคู่สนทนา

๔.๒ ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม ใบหน้ายิ้มแย้ม

๔.๓ มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก ทวนความเข้าใจ

๔.๔ น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน

๔.๕ ตอบคำถามชัดเจน

๔.๖ ยืนตรงอย่างสุภาพ

๕. ขั้นตอนการทำงาน

๕.๑ สายงานจราจร

- ติดป้าย แสดงสัญลักษณ์ บอกเส้นทาง วางแผนหลัก วางกรวยในจุดที่เห็นว่าเหมาะสมกับงาน และสถานที่
- จัด จนท.รปภ.ประจำจุดตามเส้นทางการจราจร และทางแยกต่าง ๆ
- จนท.รปภ.ทำการจราจรโดยให้แต่งกายชุดจราจรมีอุปกรณ์ครบ (ใส่เสื้อจราจรหรือสายจราจร , ถุงมือขาว)
- ตรวจพบ กุญแจรถ หรือเก็บสิ่งของได้ในพื้นที่ศูนย์ราชการฯ ให้นำไปเก็บไว้ที่ศูนย์ รปภ. และแจ้งประสานเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในอาคาร รวมถึง จนท.รปภ.ตามจุดต่าง ๆ ให้รับทราบ หากมีเจ้าของมาติดต่อให้ไปรับได้ที่ บก.ศูนย์ รปภ.
- จนท.รปภ. ตรวจพบวัตถุต้องสงสัย หรือได้รับแจ้งจากบุคคลในพื้นที่ศูนย์ราชการฯ ให้กันพื้นที่ และห้ามบุคคลเข้ามาในบริเวณพื้นที่ ให้แจ้งศูนย์วิศวกรรมฯ รับทราบ และแจ้งประสาน จนท.ตำรวจ สน.ทุ่งสอง เข้าตรวจสอบดำเนินการต่อไป

๕.๒ สายงานประตู

- ตรวจบุคคลเข้า ในตัวอาคาร ให้แลกบัตร และเดินผ่านเครื่องสแกน เพื่อสแกนกระเป๋า สิ่งของ ที่นำติดตัวมาด้วยทุกครั้ง
- ออกตรวจสอบพื้นที่พบสิ่งของผู้ที่เข้ามาใช้บริการลืมไว้ หรือ ตกหล่นในพื้นที่ ให้นำไปเก็บไว้ที่ บก.ศูนย์ รปภ. เพื่อรอเจ้าของมาติดต่อขอรับคืน แจ้งประสาน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในอาคาร และแจ้ง จนท.รปภ. ตามจุดรับทราบ เมื่อมีผู้มาติดต่อแจ้งให้ไปรับได้ที่ บก.ศูนย์ รปภ.

๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

๖.๑ ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมความพร้อมทางร่างกาย-เครื่องแต่งกายและ อุปกรณ์การสื่อสาร (วิทยุสื่อสาร และ โทรศัพท์มือถือ)
- ตรวจสอบอุปกรณ์-วิทยุสื่อสาร ว่าใช้การได้สมบูรณ์หรือไม่ หากใช้การไม่ได้ขอเปลี่ยนใหม่
- เตรียมพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่ และปฏิบัติตามระเบียบ ในเรื่องการลงชื่อและการสแกนนิ้ว ตามกำหนดเวลา
- รวมแถวรับฟังการชี้แจง การปฏิบัติหน้าที่พร้อมรับฟัง คำแนะนำ ในการแก้ปัญหา รวมถึง แนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
- ตรวจสอบสิ่งอุปกรณ์ที่ได้รับมอบหมายก่อนเข้ารับหน้าที่ต่อ

๖.๒ เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบพื้นที่บริเวณเขตพื้นที่รับผิดชอบว่าปกติดีหรือไม่
- ตรวจสอบสิ่งอุปกรณ์ที่ได้รับมอบหมายและส่งมอบให้กับผู้เข้ามารับหน้าที่พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบอุปกรณ์ สิ่งของและวิทยุสื่อสารว่ามีครบถูกต้องหรือไม่

- สรุปรายงานหรือบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ลงในสมุดรายงานประจำจุด มีเหตุการณ์สำคัญแยก
รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนออกจากการปฏิบัติหน้าที่
- ปฏิบัติตามระเบียบ ในเรื่องของการลงชื่อ และสแกนนิ้วออก

๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

7.1 เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ

วิธีการรับมือ

- (เวลาราชการ) รีบแจ้งหัวหน้างานโดยทันที พร้อม
ประสานงานสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
เพื่อดำเนินการปฐมพยาบาล (นอกเวลาราชการ)
รีบแจ้งหัวหน้าโดยทันที พร้อมประสานงานหน่วยกู้ชีพ
เพื่อดำเนินการปฐมพยาบาล (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุ
สามารถช่วยเหลือตนเองได้) แนะนำเส้นทางหรือพาไป
สถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ หรือแนะนำเส้นทาง
สถานพยาบาลที่อยู่ใกล้ศูนย์ราชการฯ

7.2 เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต

- แจ้งหัวหน้าเพื่อควบคุมประตูทางเข้า – ออก
- ควบคุมตัวไม่ให้ออกจากพื้นที่ ห้ามทำร้ายบุคคลเหล่านั้น
พร้อมประสานงานเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อสอบสวนและ
ดำเนินการต่อไป

.....

งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์

๑. การแต่งกายของพนักงาน

๑.๑ พนักงาน

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าบูทหรือรองเท้าผ้าใบหุ้มส้น สีดำหรือสีสุภาพ
- แว่น / ตัดบัตรประจำตัวพนักงาน

๑.๒ หัวหน้างาน

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้น / รองเท้าผ้าใบหุ้มส้น สีดำหรือสีสุภาพ
- แว่น / ตัดบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

๒.๑ หมวก

๒.๒ ผ้าคลุมหน้า

๒.๓ กรรไกรตัดกิ่งขนาดเล็ก

๓. บุคลิกภาพ

๓.๑ หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม (ผมยาวให้เกล้ารวบให้เรียบร้อย) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

๓.๒ ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

๔. การสนทนาตอบคำถาม

๔.๑ สบตาคู่สนทนา

๔.๒ ใช้วาจาที่สุภาพ

๔.๓ มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก ทวนความเข้าใจ

๔.๔ น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน

๔.๕ ตอบคำถามชัดเจน

๔.๖ การให้คำแนะนำเส้นทาง

- กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- แนะนำเส้นทางให้ถูกต้อง
- ถ้าไม่รู้จักสถานที่ แนะนำลูกค้าให้ไปพบประชาสัมพันธ์หรือ รปภ.

๔.๗ การให้คำแนะนำสำหรับลูกค้าแจ้งของสูญหาย

- กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของที่สูญหาย
- หากหาแล้วไม่พบ แนะนำให้ไปติดต่อประชาสัมพันธ์ รปภ. เพื่อดำเนินการต่อไป

๕. สิ่งที่ต้องดำเนินการ ขั้นตอนการทำงาน

๕.๑ สำหรับพนักงาน

ก่อนเริ่มงาน

- ประชุมแผนการปฏิบัติงานประจำวัน
- จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
- ตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจเช็ค – ทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และเก็บเข้าที่
- สรุปปริมาณงานที่ทำแจ้งหัวหน้างานทราบ
- รายงานปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแก่หัวหน้างาน

๕.๒ สำหรับหัวหน้างาน

ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจเช็คจำนวนและรายชื่อพนักงาน
- มอบหมายงานที่ต้องปฏิบัติให้กับพนักงาน

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจเช็คจำนวนอุปกรณ์และเก็บอุปกรณ์เข้าที่
- สรุปการปฏิบัติงานที่ทำในแต่ละวัน
- วางแผนการทำงานที่ต้องทำในวันถัดไป
- มอบหมายพนักงานสำหรับการปฏิบัติงานในวันถัดไป

-

๖. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

- 7.1 ตอบคำถามลูกค้าไม่ได้
- 7.2 ลูกค้าเข้ามาขอต้นไม้
หรือเดินไปโดยไม่บอกกล่าว
- 7.3 ลูกค้าทิ้งขยะและปัสสาวะตามบริเวณ
ใต้ต้นไม้

วิธีการรับมือ

- แนะนำลูกค้าไปสอบถามกับ รปภ. ประจำจุดใกล้เคียง
- อธิบายว่าเป็นต้นไม้ที่เอาไว้ประดับตกแต่งสถานที่
ขออนุญาตไม่ให้เด็ดหรือถอนต้นไม้ไป
- แจ้งหัวหน้างานรับทราบและทำความสะอาดให้เรียบร้อย

- 7.4 เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ
- รีบแจ้งหัวหน้างาน หรือ รปภ. โดยทันทีไม่ควรเข้าไปปฐมพยาบาลเอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถช่วยเหลือตนเองได้) แนะนำเส้นทางหรือพาไปสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
- 7.5 เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต
- รีบแจ้งหัวหน้างาน หรือ รปภ. โดยทันที
 - เผื่อสังเกตต่างๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้และจับกุมตัวบุคคลด้วยตนเอง
- ทั้งนี้ เมื่อพบปัญหาข้างต้น รายงานให้หัวหน้างานและผู้ควบคุมงานทราบตามลำดับ โดยไม่รอช้า
-

งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน

๑. การแต่งกายของพนักงาน

- ๑.๑ สวมชุดยูนิฟอร์ม ตามที่กำหนด
- ๑.๒ สวมถุงเท้า รองเท้าผ้าใบหุ้มส้นสีดำ
- ๑.๓ แขนวน / ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

- ๒.๑ ผ้าปิดจมูก
- ๒.๒ ถุงมือยาง
- ๒.๓ ถุงดำ
- ๒.๔ ใบงานประจำวัน
- ๒.๖ ไฟฉาย
- ๒.๗ คัตเตอร์
- ๒.๘ ไขควงเช็คไฟ

ทั้งนี้ ต้องสามารถแสดงอุปกรณ์ให้ผู้คุมงานหรือหัวหน้าได้ เมื่อขอเรียกดู

๓. บุคลิกภาพ

- ๓.๑ ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ๓.๒ ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- ๓.๓ งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

๔. การสนทนาตอบคำถาม

- ๔.๑ สบตาคู่สนทนา
- ๔.๒ ใช้วาจาที่สุภาพ
- ๔.๓ มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก ทวนความเข้าใจ
- ๔.๔ น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน
- ๔.๕ ตอบคำถามชัดเจน
- ๔.๖ ยืนตรงอย่างสุภาพ

๕. ขั้นตอนการทำงาน

- ๕.๑ รับใบงานที่ Relation Marketing (RM) ส่งให้
- ๕.๒ กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- ๕.๓ เข้าตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา
- ๕.๔ เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา พร้อมดำเนินการแก้ไข หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ให้นำหมายเวลาดำเนินการแก้ไขให้ชัดเจน

- ๕.๕ เข้าดำเนินการแก้ไขตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย
- ๕.๖ แจ้งการติดตามผลงานในครั้งต่อไป
- ๕.๗ เชิญลูกค้าเซ็นรับงานและประเมินความพึงพอใจ
- ๕.๘ กล่าวลา “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

๖.๑ ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจสอบรายงานประจำวันเพื่อวางแผนการดำเนินงาน
- เตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้แต่ละงาน
- ตรวจสอบความพร้อมของทีมงาน

๖.๒ เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและสถานที่ที่เข้าบริการ
- ตรวจสอบอุปกรณ์และเก็บให้เรียบร้อย
- สอบถามงานเพิ่มเติมจากผู้ควบคุมงาน

๗. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

- 7.1 ลูกค้าแจ้งว่า หลังจากเข้าบริการแล้ว
แมลงสาบยังเหลืออยู่ ยังตายไม่หมด
- 7.2 หนูไม่ติดกาว/กรง
- 7.3 การเข้าบริการไม่ตรงเวลา
- 7.4 ผู้รับจ้างติดต่อผ่าน
พนักงาน Outsource โดยตรง

วิธีการรับมือ

- อธิบายลักษณะเคมีที่ใช้ และตรวจสอบปัญหา
- อธิบายสาเหตุและแนวทางแก้ไข
- อธิบายลักษณะการวางตำแหน่งที่ดักหนู และการใช้เหยื่อ
ชนิดต่าง
- กล่าวขอโทษลูกค้า ให้เหตุผลที่มาช้าอย่างสุภาพ
- ประสาน RM เพื่อทราบอีกทางหนึ่ง

ทั้งนี้ เมื่อพบปัญหาข้างต้น รายงานให้หัวหน้างานและผู้ควบคุมงานทราบตามลำดับ โดยไม่รอช้า

.....

งานต้อนรับลูกค้า ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

๑. การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อสูทสีดำ – กระโปรงสีดำที่สุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- เสื้อด้านในสีสุภาพหรือถ้าใส่เดรสในส่วนของกระโปรงต้องเป็นสีดำ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโบลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีดำ
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. บุคลิกภาพ

หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

๓. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ยิ้มแย้ม “สวัสดีค่ะ/ครับ” สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๔. การสนทนาตอบคำถาม

- สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

๕. ช่องทางการให้บริการ

งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- เคาน์เตอร์ สำนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- Call Center จพส. เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๒-๒๒๐๓ , ๐- ๒๑๔๒-๒๒๒๒
- งาน Call Center ศูนย์ราชการฯ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๒-๒๒๓๓ ,

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- www.dad.co.th
- www.governmentcomplex.com
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน information counter
- call center จพส. ๐-๒๑๔๒-๒๒๓๓ , ๐- ๒๑๔๒-๒๒๒๒
- call center ศูนย์ราชการฯ ๐- ๒๑๔๒- ๒๒๓๓
- หนังสือ

๖. ขั้นตอนการทำงาน

งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- กล่าวทักทาย สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- แลกบัตร เพื่อเข้าภายในสำนักงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ สนง.จพส.)
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม ตามข้อมูลของลูกค้าพร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

งาน Call Center

- รับโทรศัพท์จากลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

งานเรื่องร้องเรียนที่ counter

- กล่าวทักทาย
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
- ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา
- จนท. ประจำ counter จะนำเรื่องร้องเรียนจากกล้องรับเรื่องร้องเรียน INFORMATION COUNTER ส่งให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน

๗. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- จัดเตรียมเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

เมื่อเลิกงาน

- เก็บอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ดูแลการแต่งกายให้เรียบร้อย
- นำส่งเอกสารและจัดเก็บเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)

.....

งานการตลาด

๑. การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อ – กระโปรง/กางเกงที่สุภาพเรียบร้อย
- รองเท้าหุ้มส้น
- แขนวบัตรประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อ – กางเกงที่สุภาพเรียบร้อย
- สวมถุงเท้า รองเท้าหุ้มส้นสีดำ
- แขนวบัตรประจำตัวพนักงาน

๒. บุคลิกภาพ

หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

๓. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ยิ้มแย้ม กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว
- ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๔. การสนทนาตอบคำถาม

- ยินสนทนากับลูกค้า
- สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- พูดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

๕. ขั้นตอนการทำงาน

- กล่าวทักทาย / ต้อนรับ ด้วยคำพูดสุภาพ
- รับฟังความต้องการ / ให้คำแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้า
- การจองพื้นที่ โดยการเชิญให้ลูกค้ากรอกแบบแจ้งความประสงค์ขอใช้พื้นที่
- แจ้งผลอนุมัติการใช้พื้นที่ให้ลูกค้าได้ทราบ พร้อมทั้งให้รายละเอียดการเข้าใช้พื้นที่ , จำนวนค่าเช่า และวันการชำระเงิน

- พาลูกค้าตรวจสอบพื้นที่ก่อนเข้าใช้บริการ
- อำนวยความสะดวกขณะลูกค้าเข้าใช้พื้นที่
- หลังจากครบกำหนดการเข้าใช้พื้นที่แล้ว จะมีการตรวจสอบพื้นที่ใช้บริการและแจ้งผลการตรวจสอบไปยังลูกค้า พร้อมทั้งแจ้งการคืนเงินประกัน
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อยแล้ว

๖. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์ / โทรศัพท์มือถือ)
- เช็กบุคลิกภาพและการแต่งกาย
- ตรวจสอบตารางงาน
- ตรวจสอบเอกสารลูกค้า
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

เมื่อเลิกงาน

- เก็บหรือปิดอุปกรณ์สำนักงาน (คอมพิวเตอร์ / โทรศัพท์มือถือ)
- ดูแลการแต่งกาย เสื้อผ้าหน้าผมให้เรียบร้อย
- จัดเก็บตารางงานให้เรียบร้อย
- จัดเก็บเอกสารให้เรียบร้อย
- Recheck ข่าวสาร กิจกรรม

.....