

**คู่มือมาตรฐานการบริการ
Service Standard
(ฉบับทบทวน 2567)**





บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.



**คู่มือมาตรฐานการบริการ
Service Standard
(ฉบับทบทวน 2567)**

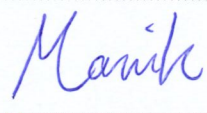


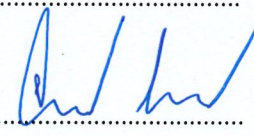
คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดย ฝ่ายการตลาด บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านลูกค้าและตลาด

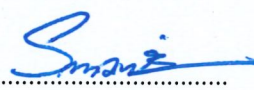
จัดทำโดย

นายชยพล	ลาภศิริ	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายการตลาด	
---------	---------	-------------------------------	---

นายศิริภูษ	ปธานะพานิช	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายการตลาด	
------------	------------	----------------------------	---

นางสาวมานิตา	กิ่งโคกกรวด	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 1	
--------------	-------------	-------------------------------	---

นางอชิญากรณ์	ทัตพรสรศิลป์	ผู้จัดการอาวุโส ส่วนการตลาด 3	
--------------	--------------	-------------------------------	---

นางสาวเสริมศิริ	นาคชำนาญ	ผู้ชำนาญการอาวุโส ฝ่ายการตลาด	
-----------------	----------	-------------------------------	---

สารบัญ

เนื้อหา

หน้า

สารบัญ.....	ก
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญภาพ.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ขอบเขต และวัตถุประสงค์คู่มือมาตรฐานบริการ	1
1.2 ขั้นตอนการพัฒนามาตรฐานบริการของ ธพส.	2
1.3 กระบวนการจัดทำคู่มือมาตรฐานบริการ.....	4
1.4 คำนิยามสำคัญ	5
บทที่ 2 มาตรฐานบริการ.....	7
2.1 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ (Service Commitment).....	8
2.2 ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol).....	9
2.3 เส้นทางการเดินทางของลูกค้าและจุดสัมผัสบริการ	11
บทที่ 3 พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint).....	17
3.1 มาตรฐานบริการงาน Relation Marketing (RM) และงานวิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม.....	17
3.2 มาตรฐานบริการงานรักษาความสะอาด.....	18
3.3 มาตรฐานบริการงานรักษาความปลอดภัย	19
3.4 มาตรฐานบริการงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์	20
3.5 มาตรฐานบริการงานกำจัดสัตว์รบกวน	21
3.6 มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	22
3.7 มาตรฐานบริการงานการตลาด	23
3.8 มาตรฐานบริการรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร	24
3.9 มาตรฐานบริการงานขับรถโดยสารภายในศูนย์ราชการ.....	25
บทที่ 4 การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan).....	26
4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า	26
4.2 การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)	26
ภาคผนวก.....	30
พฤติกรรมในการให้บริการ (Service Guideline).....	30
งาน Relation Marketing (RM).....	31
งานวิศวกรรม - งานสถาปัตยกรรม	33
งานรักษาความสะอาด	36
งานรักษาความปลอดภัย	41



สารบัญ (ต่อ)

เนื้อหา

หน้า

งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์	44
งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	47
งานต้อนรับลูกค้า ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	49
งานการตลาด	52
งานรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร	54
งานขับรถโดยสารศูนย์ราชการ	58



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	คำนิยามสำคัญ.....	5
2	เส้นทางการเดินทางของลูกค้าและจุดสัมผัสบริการ	11
3	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน	28
4	กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	29

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	การพัฒนามาตรฐานการบริการของ ธพส.	2
2	กระบวนการจัดทำคู่มือมาตรฐานบริการของ ธพส. (ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)	4
3	จุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า ธพส. (Customer Lifecycle Stage)..	7
4	Customer Journey Map: กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน (ผู้เช่าภาคเอกชน ที่เช่าพื้นที่เชิงพาณิชย์.....	14
	ในอาคาร A และอาคารB)	
5	Customer Journey Map: กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ (ผู้เช่าภาครัฐที่เช่าสำนักงานในศูนย์ราชการ	15
	อาคาร A อาคาร B และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่)	
6	Customer Journey Map: กลุ่มผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการอาคาร A	16
	และอาคาร B	
7	มาตรฐานบริการงาน Relation Marketing (RM) และงานวิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม	17
8	มาตรฐานบริการงานรักษาความสะอาด	18
9	มาตรฐานบริการงานรักษาความปลอดภัย.....	19
10	มาตรฐานบริการงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์.....	20
11	มาตรฐานบริการงานกำจัดสัตว์รบกวน.....	21
12	มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	22
13	มาตรฐานบริการงานการตลาด	23
14	มาตรฐานบริการรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร	24
15	มาตรฐานบริการงานขับรถโดยสารภายในศูนย์ราชการ.....	25
16	11 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	27

บทที่ 1

บทนำ

มาตรฐานบริการ (Service Standard) เป็นชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดมาตรฐานบริการ (Touch Point) ทางธุรกิจและประเภทการให้บริการที่สำคัญ มีองค์ประกอบ คือ

1. พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)
2. พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)
3. ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)
4. การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
5. การกำหนดแนวทางการวัดและติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ

ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลทั้งภายในหรือภายนอก

1.1 ขอบเขต และวัตถุประสงค์คู่มือมาตรฐานบริการ

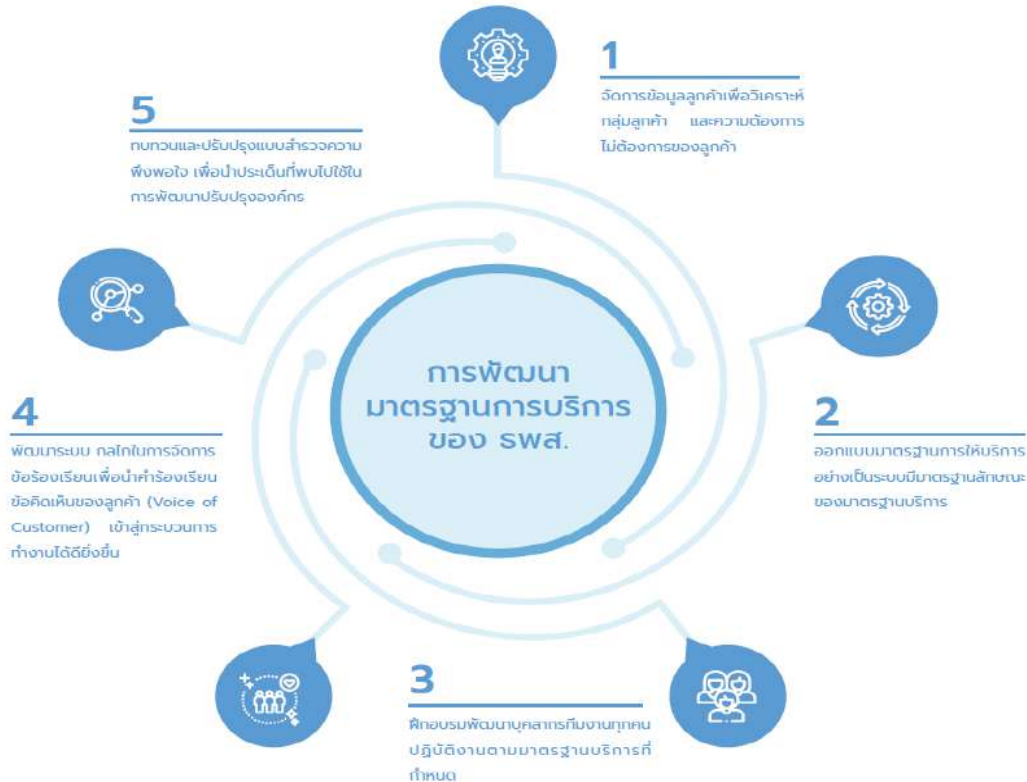
คู่มือมาตรฐานบริการ แสดงถึงคำมั่นสัญญาของ ธพส. ที่จะให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่กลุ่มลูกค้าต่าง ๆ รวมถึงให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าตลอดจุดมาตรฐานบริการ ทั้งนี้ คู่มือมาตรฐานบริการของ ธพส. มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งคอยช่วยเหลือลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องตามมาตรฐานสากล และสามารถดำเนินงานบรรลุผลตามภารกิจและวิสัยทัศน์ของ ธพส.

2) เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้าให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ โดยกำหนดมาตรฐานบริการลูกค้าที่มุ่งปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งการจัดให้มีมาตรการในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอก Outsource การจัดทำมาตรฐานด้านการจัดการอาคาร และการบริหารโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จากการใช้บริการและความพึงพอใจสูงสุด และก่อให้เกิดการบรรลุผลการดำเนินงานตามที่ ธพส. ได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ขั้นตอนการพัฒนามาตรฐานบริการของ ธพส.

ธพส. นำ SEA Model (Service Excellence Avenue) หรือรูปแบบเส้นทางการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับมาตรฐานการบริการของ ธพส. ขั้นตอนการพัฒนา มีดังนี้



ภาพที่ 1 การพัฒนามาตรฐานการบริการของ ธพส.

ขั้นตอนที่ 1 : จัดการข้อมูลลูกค้า วิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และความต้องการ-ไม่ต้องการของลูกค้า ทบทวนข้อมูลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและผลสำรวจความพึงพอใจที่ผ่านมา

ขั้นตอนที่ 2 : ออกแบบมาตรฐานการบริการอย่างเป็นระบบ

2.1 กำหนดกลุ่มที่จะทำการ Workshop ออกแบบพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint Workshop) เป็น 9 กลุ่ม คือ (1) งาน Relation Marketing (RM) และงานวิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม (2) งานรักษาความสะอาด (3) งานรักษาความปลอดภัย (4) งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์ (5) งานกำจัดสัตว์รบกวน (6) งานการตลาด (7) งานต้อนรับลูกค้า (PR และ Call Center) (8) งานรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร (9) งานขับรถโดยสารศูนย์ราชการ

2.2 ผู้เข้าร่วม ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/หัวหน้างาน/พนักงาน ที่ทำงานพบกับลูกค้าโดยตรง (Front Touch Point) ในแต่ละ Function โดยผู้เข้าร่วมดำเนินการทำ Service Blueprint ดังนี้

- 1) ทำการประชุมหรือแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า
- 2) ทำการสรุปแนวทางที่เหมาะสมในการนำมาใช้ในมาตรฐานบริการ
- 3) ทบทวนมาตรฐานการทำงานและ SLA ของในปัจจุบันประกอบในการอ้างอิง

4) กำหนดช่องทางจุดมาตรฐานบริการ (Touch Point) ดังนี้

- 4.1) Call Center ศูนย์ราชการฯ 02142 2233
- 4.2) Call Center ธพส. 02 142 2222, 02 142 2203
- 4.3) เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th
- 4.4) เว็บไซต์ ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com
- 4.5) Information Counter
- 4.6) E-Service (QR Code) (รับฟังความคิดเห็น/เสนอแนะ/ร้องเรียน/ติชม/แจ้งซ่อม)
- 4.7) Facebook: ธพส. และ GOVCOMPLEX App 
- 4.8) Facebook: GOVERNMENT COMPLEX ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
- 4.9) Facebook: GOVERNMENT COMPLEX ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ZONE C
- 4.10) หน่วยงานภาครัฐ (กรมธนารักษ์/ กระทรวงการคลัง/ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1111)
- 4.11) หนังสือราชการ
- 4.12) ช่องทาง LINE

โดยช่องทางของจุดมาตรฐานบริการนั้นเป็นช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ ธพส. ทำให้ทราบถึงข้อมูล ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางรับฟังต่าง ๆ ซึ่งคู่มือมาตรฐานการบริการ (Service Standard) ที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะเป็นคู่มือกลางสำหรับพนักงานในการดูแลลูกค้าและยังเป็นมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการของ ธพส. อีกทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่น กรณีเกิดปัญหาต่าง ๆ โดย ธพส. มีการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียน การส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมการตอบกลับข้อชี้แจง หรือข้อคำถามของผู้ร้องเรียน รวมทั้งนำข้อมูลข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์/ประเมินสำหรับใช้ประกอบการพัฒนาวิธีการรับฟังลูกค้าและออกแบบ/พัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองลูกค้า ทั้งนี้ การจัดทำมาตรฐานบริการที่ต้นนี้จะเชื่อมโยงกับ 4 กระบวนการ คือ กระบวนการรับฟังลูกค้า กระบวนการสนับสนุนลูกค้า กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียน และ กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

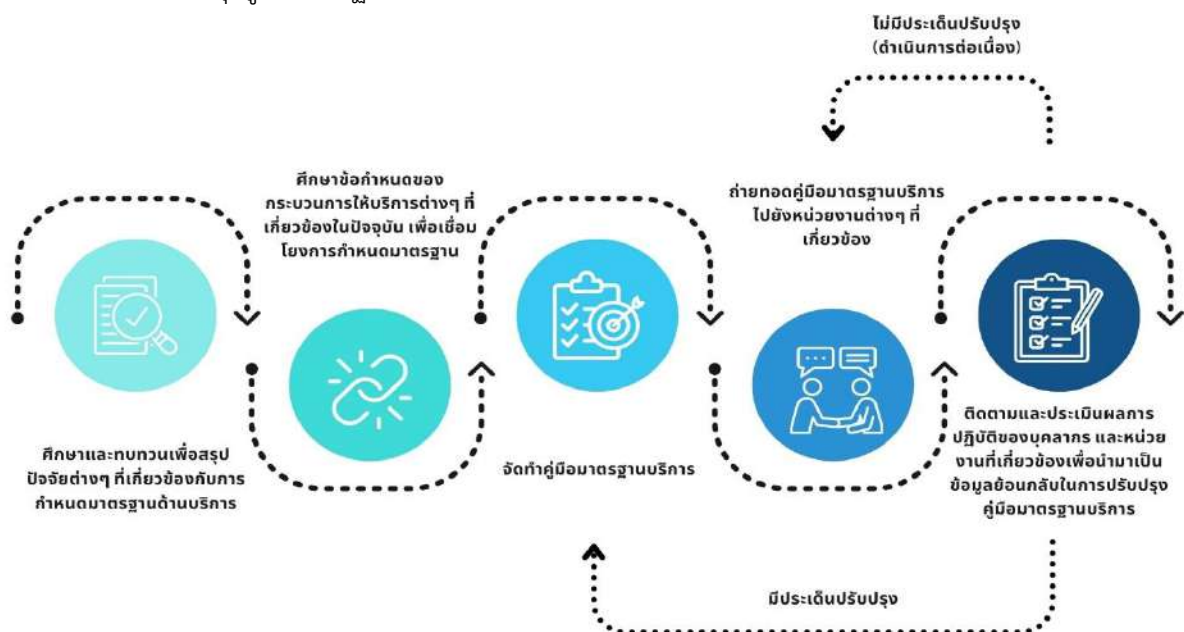
ขั้นตอนที่ 3 : ฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพทีมงานทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ เมื่อมาตรฐานการให้บริการได้รับความเห็นชอบจากกรรมการผู้จัดการแล้ว นำมาฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพทีมงานทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 4 : พัฒนาระบบ กลไกในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำคำร้องเรียน ข้อคิดเห็นของลูกค้า (Voice of Customer) เข้าสู่กระบวนการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ดำเนินการรวมอยู่ภายใต้การกำหนดเป็นมาตรฐานบริการงานเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 : ทบทวนและปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำประเด็นที่พบไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

1.3 กระบวนการจัดทำคู่มือมาตรฐานบริการ

1. ศึกษา และทบทวนเพื่อสรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานบริการ โดยจุดมาตรฐานบริการ ซึ่งเป็นจุดสัมผัสถือเป็นส่วนสำคัญของการออกแบบบริการ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่าง ธพส. กับลูกค้า ผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับวงจรชีวิตลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้า จนกระทั่งเกิดความภักดี
2. ศึกษาข้อกำหนดของกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน เพื่อเชื่อมโยงการกำหนดมาตรฐานบริการขององค์กร
3. จัดทำคู่มือมาตรฐานบริการเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมอธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติให้ชัดเจน
4. ถ่ายทอดมาตรฐานบริการไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร
5. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงคู่มือมาตรฐานบริการ



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดทำคู่มือมาตรฐานบริการของ ธพส. (ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)

1.4 คำนิยามสำคัญ

ตารางที่ 1 คำนิยามสำคัญ

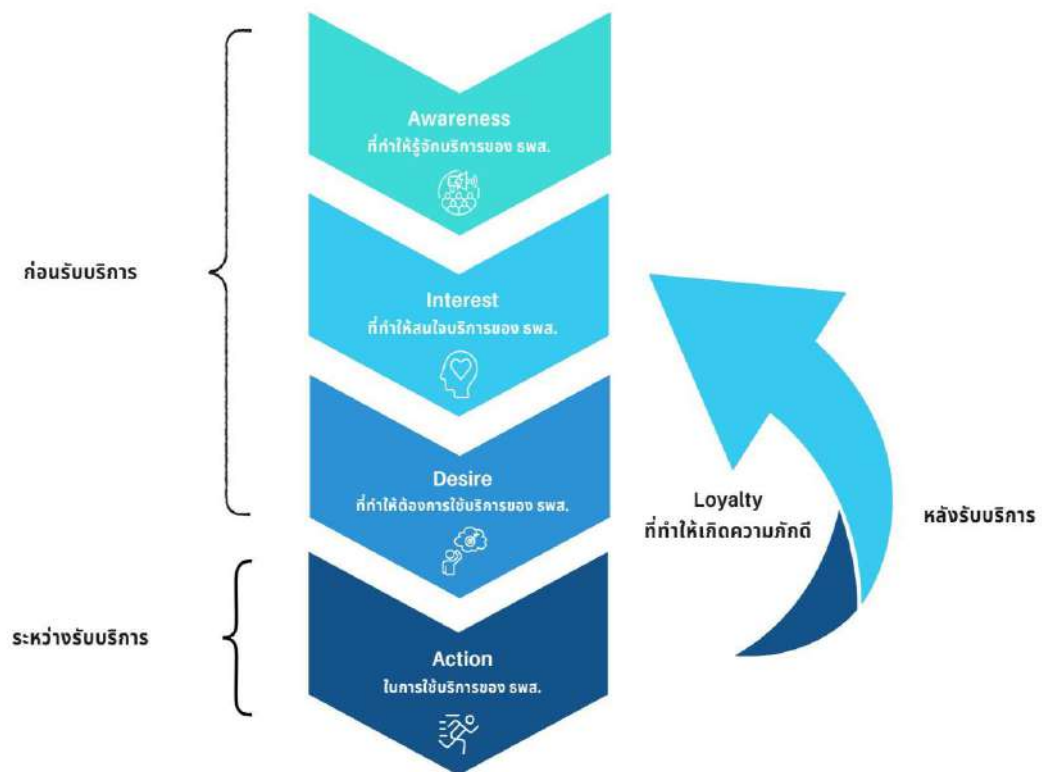
กฎบัตรบริการ (Service Charter)	หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ
มาตรฐานบริการ (Service Standard)	หมายถึง นโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ
การบริการสารสนเทศ (Information Service)	หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผ่านการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ค้นหาข้อมูล หรือ เรืองราวตามความสนใจได้อย่างสะดวก
การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)	หมายถึง กระบวนการ หรือ เครื่องมืออย่างหนึ่งในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคล หรือ กลุ่มต่าง ๆ โดยจะเรียกผู้ให้ข้อมูลว่า “ผู้ส่งสาร” หรือ “ผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับ” และจะเรียกฝั่งที่รับฟังข้อมูลว่า “ผู้รับสาร” หรือ “ผู้รับฟังข้อมูลป้อนกลับ” เพื่อช่วยให้บุคลากรหรือองค์กร เกิดความเข้าใจ และความพร้อมในการพัฒนาจากการชี้แนะ จูงใจ เสริมพฤติกรรมที่เหมาะสม และลดหรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุง และพัฒนาต่อไป
การทำธุรกรรม (Transaction)	หมายถึง การทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำนิติกรรม สัญญาหรือการดำเนินการใด ๆ กับผู้อื่น ทางการเงิน ทางธุรกิจหรือการดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สิน
พิมพ์เขียวบริการ หรือแผนผังงานบริการ (Service Blueprint)	หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อให้มองเห็นถึงภาพรวมของงานทั้งหมด โดยจะแสดงในรูปแบบของแผนผังกระบวนการงานที่ระบุถึงขั้นตอนของการทำงานทั้งจุดที่มีการติดต่อกับลูกค้า 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 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน

เส้นทางการเดินของลูกค้า (Customer Journey)	หมายถึง เส้นทางการเดินทางของลูกค้า ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมของลูกค้าตั้งแต่ก่อนการเป็นลูกค้า ตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ รวมถึงกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นซ้ำ จนกระทั่งเกิดความภักดีในระยะยาว
จุดสัมผัสบริการ (Touch Point)	หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการโดยการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังกลุ่มลูกค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุด สามารถเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ช่วงก่อนระหว่างและหลังการซื้อขายสินค้าและบริการ
จุดสัมผัสบริการทางระบบ สารสนเทศ (Digital Touchpoint)	หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสารผ่านช่องทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ
จุดสัมผัสบริการทางกายภาพ (Physical Touchpoint)	หมายถึง จุดสัมผัสของลูกค้ากับบริการ โดยการสื่อสารผ่านการให้บริการทางกายภาพ
การสร้างการรับรู้ (Awareness)	หมายถึง ทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ และตระหนักถึงรายละเอียดหลักของบริการ
การสร้างความสนใจ (Interest)	หมายถึง ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้บริการ
การสร้างความต้องการ (Desire)	หมายถึง การทำให้ลูกค้ามีพัฒนาการ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการ
การใช้บริการ (Action)	หมายถึง การดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเกิดความอยากใช้บริการ
การสร้างความภักดี (Loyalty)	หมายถึง การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ จากการใช้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี จนกระทั่งลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร
การกำหนดแนวทางการวัด และติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานบริการ	หมายถึง รูปแบบ วิธีการ ช่องทาง และความถี่ในการติดตามการปฏิบัติงาน และเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับสำหรับการพัฒนามาตรฐานบริการ

บทที่ 2

มาตรฐานบริการ

การจัดทำมาตรฐานบริการจำเป็นต้องเริ่มจากการศึกษากระบวนการให้บริการทั้งหมดของ ธพส. ในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มลูกค้าที่ ธพส. ได้จำแนกไว้แล้ว ทั้ง 10 ช่องทางของจุดสัมผัสบริการ (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 3 จุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า ธพส. (Customer Lifecycle Stage)

ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้า ธพส. จึงมุ่งมั่นในการจัดทำมาตรฐานบริการลูกค้าที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งยังเป็นบทบาทการทำงานของบุคลากรในการดูแลให้ความช่วยเหลือลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจมากที่สุด และยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของ ธพส. และมาตรฐานขององค์กรครอบคลุม ทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ (Awareness) ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักบริการของ ธพส., ความสนใจ (Interest) ที่ทำให้ลูกค้าสนใจบริการของ ธพส., ความต้องการใช้บริการ (Desire) เป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการใช้บริการของ ธพส.,

การใช้บริการ (Action) ลูกค้ามีการใช้บริการของ ธพส. และการทำให้เกิดความภักดี (Loyalty) ลูกค้าเกิดความภักดี และกลับมาใช้บริการของ ธพส. โดยมีแนวทางการประเมินผลตามมาตรฐานบริการตลอดจนครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการและประเภทการให้บริการ ซึ่งผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการต้องมีความน่าเชื่อถือ โดยอาศัยกลไกในการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบและประเมินผลทั้งภายในหรือภายนอก กล่าวคือ ภายในจะดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ประเมินผลตามการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผล ณ จุดสัมผัสบริการ ส่วนภายนอก เป็นการจ้างที่ปรึกษามารับผิดชอบในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

2.1 ความมุ่งมั่นในการให้บริการ (Service Commitment) มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการ

- 1) มุ่งมั่นส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท รวมทั้งถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล
- 2) มุ่งมั่นจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ดี โดยการวางแผนที่ดีในเชิงรุก เพื่อความยั่งยืนของการให้บริการ
- 3) มุ่งมั่นบริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก พร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ มีคุณภาพ สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 4) มุ่งมั่นสร้างการบริการด้วยความเข้าใจเชิงลึก (Customer Insight) เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด
- 5) มุ่งมั่นยกระดับบริการร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรธุรกิจ (Strategic Collaboration) เพื่อพัฒนา/นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ รูปแบบธุรกิจ ตอบสนองความต้องการหลากหลายของแต่ละส่วนตลาด และกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2. ด้านความเป็นธรรม

- 1) มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นธรรม ด้วยความเท่าเทียมแก่ลูกค้า ไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) มุ่งมั่นจะทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็น โดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือนทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง
- 3) มุ่งมั่นในการจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาการให้บริการ โดยเห็นเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทฯ และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ

3. ด้านความปลอดภัย

- 1) มุ่งมั่นให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว และการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) มุ่งมั่นให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์ (Cyber Security) และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และโปร่งใส

- 1) มุ่งมั่นให้ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม
- 2) มุ่งมั่นให้ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลประโยชน์ ความเสี่ยง และลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการ
- 3) มุ่งมั่นให้ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน และส่งเสริมการค้าเสรี การแข่งขันที่เป็นธรรม และต่อต้านการทุจริต
- 4) มุ่งมั่นให้ผู้บริหารและพนักงาน มีหน้าที่สื่อสาร และติดต่อลูกค้าผ่านช่องทางที่หลากหลาย และรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

2.2 ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol)

การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้ว เกิดความพึงพอใจ โดย ธพส. มีนโยบายมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายรวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
2. ให้เกียรติลูกค้าและมุ่งมั่นในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม และเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า ซึ่งตรงกับความประสงค์ความสามารถทางการ และความเข้าใจของลูกค้า
3. ให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็น โดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือนทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง
4. ขอร้องเรียนและปัญหาการให้บริการเป็นโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ ธพส. และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ
5. ให้ความสำคัญด้านอาชีวอนามัยของลูกค้า โดยมุ่งมั่นปฏิบัติ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
6. ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่า ธพส. จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม
7. มุ่งสร้างการบริการที่ดีโดยการวางแผนการบริการในเชิงรุกเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการให้บริการ
8. มุ่งสร้างการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยและเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเท่านั้น
9. มุ่งสร้างการให้บริการที่รวดเร็วด้วยการวางแผนที่ดี มีความพร้อมของเครื่องมือและความชำนาญของเจ้าหน้าที่

10. มุ่งสร้างการให้บริการด้วยความเข้าใจเพื่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด
 11. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบดิจิทัล เป็นเครื่องมือสนับสนุนการจัดเก็บความรู้ และการพัฒนา/นวัตกรรมบริการที่ได้เพื่อนำมาพัฒนามาตรฐานบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ
 12. มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า และการสนับสนุนลูกค้า เป็นไปตามมาตรฐาน โดยผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายในทุกพื้นที่ หรือ ทุกช่องทางบริการ
- โดยมี**แนวปฏิบัติมาตรฐานบริการ**ของ ธพส. ที่ยึดมั่นในความเข้าใจลูกค้า อำนวยความสะดวก รักษา ระยะเวลาและประสิทธิภาพการบริการ บริการอย่างโปร่งใสและรักษาความเป็นส่วนตัว อันเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น ดังนี้

- 1) เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- 3) มองสบตา พายิ้มพินิจ ประสรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- 4) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- 5) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูดทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ” ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ
- 6) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ บริการด้วยความเต็มใจ
- 7) ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
- 8) ให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน – หลัง
- 9) ถ้าหากมีลูกค้ารับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
- 10) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 11) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

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

2.3 เส้นทาง การเดินทางของลูกค้าและจุดสัมผัสบริการ

ตารางที่ 2 เส้นทาง การเดินทางของลูกค้าและจุดสัมผัสบริการ

เส้นทาง การเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
1. การรับรู้ (Awareness) - สร้างการรับรู้ต่อภารกิจหลักของ ธพส. ใน การให้บริการงานอาคาร รวมทั้งภาพลักษณ์ ผลงานและความเชี่ยวชาญของ ธพส. ให้ เป็นที่รู้จักเพื่อสร้างความจำ และเกิดความ เข้าใจในสิ่งที่ ธพส. ส่งมอบ ให้แก่ลูกค้า	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - การประชาสัมพันธ์ วิทยุโทรทัศน์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว - ตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ ธพส. - การจัดกิจกรรมนันทนาการที่ ธพส. จัดขึ้น เอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางการสื่อสารผ่าน แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูล ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ธพส.
2. การสร้างความสนใจ (Interest) - การสร้างความสนใจในการใช้บริการงานอาคาร และความจำเป็นในการใช้พื้นที่โดยมีบริการ ให้บริการข้อมูล เกี่ยวกับพื้นที่หน่วยงานภาครัฐ พื้นที่เช่าพาณิชย์ และขั้นตอนการให้บริการ หรือขอเช่าพื้นที่	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - การประชาสัมพันธ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ การแถลงข่าว - ตราสัญลักษณ์หรือโลโก้ ธพส. - การจัดกิจกรรมนันทนาการหรือการสัมมนาที่ ธพส. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	- การสำรวจการรับรู้ช่องทางการสื่อสารผ่าน แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูล ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ธพส.
3. การสร้างความต้องการ (Desire) - การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการต่าง ๆ ของ ธพส. เพื่อความสะดวก คุ่มค่า ดังนี้ 3.1 การให้บริการพื้นที่หน่วยงานภาครัฐ	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	- การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูล ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ธพส. - การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เคยใช้บริการ

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
3.2 การให้บริการพื้นที่เช่าพาณิชย์ 3.2.1 ประเภทร้านค้า/ธนาคาร/สำนักงาน/ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - การจัดกิจกรรมนัดพบทางการหรือการ สัมมนาที่ ธพส. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับ หน่วยงาน อื่น ๆ - สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	- การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่าน การใช้บริการของ ธพส. และ Focus Group - การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center
3.2.2 ประเภทพื้นที่ประชาสัมพันธ์ 3.2.3 ประเภทพื้นที่ลานอเนกประสงค์	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - การจัดกิจกรรมนัดพบทางการหรือการ สัมมนาที่ ธพส. จัดขึ้นเอง และเข้าร่วมกับ หน่วยงาน อื่น ๆ - สื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประชาสัมพันธ์	- การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - การสำรวจความพึงพอใจ เกี่ยวกับข้อมูล ความต้องการที่มีต่อการให้บริการของ ธพส. - การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เคยใช้บริการ - การสำรวจจากเสียงของลูกค้า (VOC) ผ่าน การใช้บริการของ ธพส. และ Focus Group - การรับฟังข้อร้องเรียนผ่าน Call center - แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม กิจกรรม

เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)	จุดสัมผัสบริการ (Customer Touchpoints)		แนวทางการประเมินผล
	Digital Touchpoints	Physical Touchpoints	
4. การใช้บริการ (Action) - การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และมีการซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และนำไปสู่การบอกต่อไปยังผู้อื่นซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าในอนาคต รวมทั้งกรณีที่มีข้อผิดพลาดจากการให้บริการลูกค้า สามารถยื่นคำร้องเรียน เพื่อให้ ธพส. จะได้นำมาแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการต่อไป	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Website ของ ธพส. - Website ของ ศูนย์ราชการ - Facebook official - Line OA	สื่อสังคมออฟไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Call Center - Information Counter - พนักงานดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีในการให้บริการและตอบข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งนี้ ธพส. มีการกำหนดวิธีดำเนินการในการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ	- การรวบรวมข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อประเมินการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า - การประเมินการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าผ่านการสื่อสารทุกจุดสัมผัส (Touch Points) เพื่อการจัดลำดับความสำคัญการใช้บริการใช้ช่องทางต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า - การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อช่องทางการรับฟังลูกค้าและช่องทางการสนับสนุนลูกค้า
5. การสร้างความภักดี (Loyalty) - มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า เพื่อสามารถเป็นข้อมูลในการติดต่อและทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้ ธพส. สามารถส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจและลูกค้าได้รับบริการที่เกินความคาดหมาย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีจนลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพัน และมีการส่งผ่านคุณค่าต่อไป	สื่อสังคมออนไลน์ของ ธพส. ได้แก่ - Facebook official - - Line OA	- แจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ การให้สิทธิประโยชน์รวมทั้งตอบคำถามการให้บริการที่ผู้ให้บริการต้องการ - ช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่และกิจกรรม CRM ต่าง ๆ	- การรวบรวมข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อประเมินความผูกพันของลูกค้าตามแนวทาง CRM - แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม CRM (ทั้งแบบ Online และ Offline)

CUSTOMER JOURNEY MAP : กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน (ผู้เช่าภาคเอกชน ที่เช่าพื้นที่เชิงพาณิชย์ในอาคาร A และอาคาร B)

Pre-Service (ก่อนเข้ามาเป็นลูกค้า)

Service (เมื่อเข้ามาเป็นลูกค้า)

Post - Service (หลังเป็นลูกค้า)

	ความตระหนัก	การพิจารณา	การใช้บริการ/ซื้อ	การบริการ	ความภักดี
CUSTOMER ACTIONS	การรับรู้ข้อมูลจาก Website หรือ บริษัทจัดงาน หรือเพื่อนบอก ไม่ได้มีการสื่อสารตรงจาก รพส.	- กลุ่มลูกค้าหลักตรงกับกลุ่มเป้าหมายของทางร้านที่เป็นกลุ่มราชการหรือพนักงานประจำ ที่มีกำลังซื้อสูงและมีรายได้ที่มั่นคง - อาคารสถานที่ มีความสะดวกสบาย ใ้ใจ ใ้ใจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบทุกอย่าง - กลุ่มลูกค้ามีความแน่นอน ยืนยันจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม เช่น ข้าราชการ และผู้บริหารภายในศูนย์ราชการ ผู้มาติดต่อราชการ คนต่างชาติ เป็นต้น	การเปิดร้านค้า และ การพาณิชย์ในพื้นที่ศูนย์ราชการทั้ง A และ B	ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ของ รพส. เพื่อ Feedback อาทิ Call center / PR counter/Service D รวมถึงแจ้งซ่อม	ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับศูนย์ราชการเหมือนเป็น "บ้านหลังที่ 2" เนื่องจากความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทำให้พวกเขาไม่คิดจะย้ายไปที่อื่น
TOUCH POINTS	- การแนะนำจากเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานที่เป็นผู้เช่าอยู่แล้ว - เว็บไซต์ของ รพส. - การติดต่อทางโทรศัพท์กับ รพส. - การแนะนำจากผู้ขายสินค้าหรือบริษัทที่จัดกิจกรรมในพื้นที่เชิงพาณิชย์		- แจ้งกับพนักงานผู้ประสานงานและดูแลร้านโดยตรงทางโทรศัพท์ - ติดต่อ Call Center ของ รพส. - ไลน์กลุ่มแจ้งข่าวสารของพื้นที่เชิงพาณิชย์ - ไลน์โดยตรงกับหน่วยงาน		
CUSTOMER EXPERIENCE	 สับสน และ งงกับการหาข้อมูลจากทาง รพส.	 มีความยากลำบากในการหาข้อมูลในเว็บไซต์ในแหล่งที่ชัดเจน			 พอใจในความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวก จนนึกถึงที่อื่น
PAIN POINTS	การติดต่อสื่อสารกับ รพส. ทำให้ยาก ไม่มีคนมาติดต่อด้วย ต้องอาศัยหาข้อมูลเอง หรือ มีคนแนะนำ	- การสื่อสารกับ รพส. ยังไม่เป็นที่รู้จักหรือชัดเจนเพียงพอ ลูกค้าไม่ทราบ - เงื่อนไขการเข้าใช้งานทำให้มีข้อจำกัดเรื่องเวลาขาย	- ยอดขายเริ่มลดลงเนื่องจากจำนวนลูกค้าลดลงและวันหยุดมากเกินไป - ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการดูแลจากเจ้าหน้าที่ รพส.	ลูกค้าไม่ค่อยทราบเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับทาง รพส. ช่องทางการสื่อสารส่วนใหญ่ จะเป็นการบอกต่อหรือเป็นการแนะนำจากคนรู้จักที่ทำงานอยู่ในอาคารหรือกลุ่มคนค้าขายด้วยพื้นที่มากกว่า	
SOLUTIONS			การพัฒนา Application เพื่อการสื่อสาร และใช้สำรองที่จาก GOV Complex ศูนย์ราชการพารวย		

ภาพที่ 4 Customer Journey Map: กลุ่มผู้เช่าภาคเอกชน (ผู้เช่าภาคเอกชน ที่เช่าพื้นที่เชิงพาณิชย์ในอาคาร A และอาคารB)

CUSTOMER JOURNEY MAP : กลุ่มลูกค้าภาครัฐ (ผู้เช่าภาครัฐที่เช่าสำนักงานในศูนย์ราชการอาคาร A อาคาร B และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่)

Pre-Service (ก่อนเข้ามาเป็นลูกค้า)

Service (เมื่อเข้ามาเป็นลูกค้า)

Post - Service (หลังเป็นลูกค้า)

	ความตระหนัก	การพิจารณา	การใช้บริการ/ซื้อ	การบริการ	ความภักดี
CUSTOMER ACTIONS	การติดต่อส่วนมาก เป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจด้วยกัน ทำให้เงื่อนไขงานชัดเจนและกัน			ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ของ swa. เพื่อ Feedback อาทิ Call center / PR counter/Service D	ลูกค้าผู้เช่าภาครัฐทั้งหมด มีความผูกพันและภักดีกับ พวส. ในระดับ 5 หรือ มากกว่า เนื่องจากใช้เวลาทั้งวันอยู่ในสำนักงาน มีเพื่อน มีสังคม สามารถจัดการชีวิตได้ง่าย และมีคุณภาพที่ดีจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน
TOUCH POINTS	- การประสานงานระหว่างรัฐวิสาหกิจต่อรัฐวิสาหกิจ - มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการแนะนำให้มาเปิด - เข้ามาติดต่อโดยตรง กับศูนย์ประชุมฯ จังหวัดเชียงใหม่		- แจ้งกับพนักงานผู้ประสานงานและดูแลร้านโดยตรงทางโทรศัพท์ - ติดต่อ Call Center ของ swa. - ไลน์กลุ่มแจ้งข่าวสารของพื้นที่เชียงใหม่ - ไลน์โดยตรงกับหน่วยงาน	- แจ้งกับพนักงานผู้ประสานงานและดูแลร้านโดยตรงทางโทรศัพท์ - ติดต่อ Call Center ของ swa. - ไลน์กลุ่มแจ้งข่าวสารของพื้นที่เชียงใหม่ - ไลน์โดยตรงกับหน่วยงาน	
CUSTOMER EXPERIENCE	 รู้สึกปกติ และ ดี เพราะสถานที่สะดวก				
PAIN POINTS	- การสื่อสารข้อมูล และ การประสานงานจากทาง พวส. มีน้อย - วันหยุดตามราชการ จะมีจำนวนมาก ส่งผลต่อการดำเนินการ อย่างเช่น ศูนย์ประชุม		- การตอบกลับของ Feedback ช้า - การประสานงานยาก และ ช้า - การสื่อสารข้อมูล และ การประสานงานจากทาง พวส. มีน้อย - การจัดการระบบเอกสารค่อนข้างช้า และต้องรออนุมัติที่ส่วนกลางเป็นหลัก - ค่าเช่าพื้นที่มีแนวโน้มสูงขึ้น - น้ำในศูนย์ราชการบางครั้ง ไม่ค่อยสะอาด มีกลิ่นเหม็น และไม่เหมาะกับการบริการ		
SOLUTIONS			การพัฒนา Application เพื่อการสื่อสาร และใช้สำรองที่ อาทิ GOV Complex ศูนย์ราชการ พาวเวอร์		

ภาพที่ 5 Customer Journey Map: กลุ่มผู้เช่าภาครัฐ (ผู้เช่าภาครัฐที่เช่าสำนักงานในศูนย์ราชการอาคาร A อาคาร B และศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติจังหวัดเชียงใหม่)

CUSTOMER JOURNEY MAP : กลุ่มผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการอาคาร A และอาคาร B

Pre-Service (ก่อนเข้ามาเป็นลูกค้า)

Service (เมื่อเข้ามาเป็นลูกค้า)

Post - Service (หลังเป็นลูกค้า)

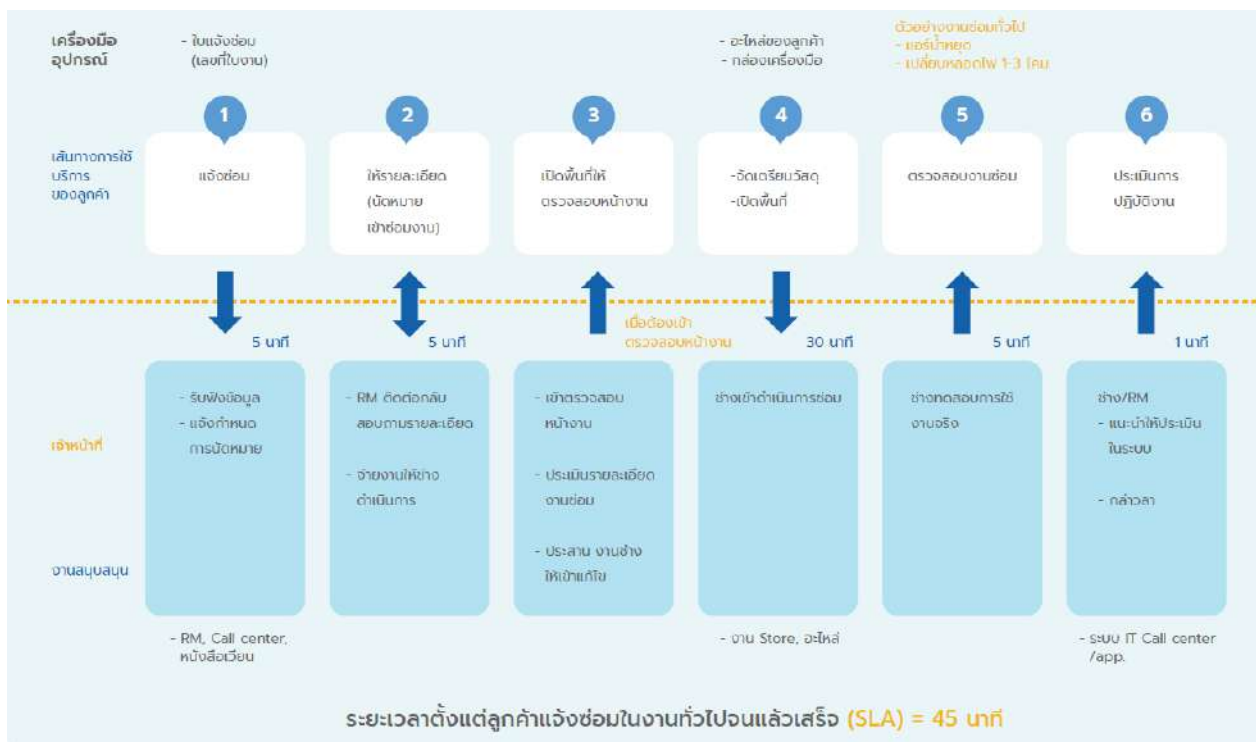
	ความตระหนัก	การพิจารณา	การใช้บริการ/ซื้อ	การบริการ	ความภักดี
CUSTOMER ACTIONS	• มาติดต่อหน่วยงานในศูนย์ราชการ เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านราชการ	• มาติดต่อหน่วยงานในศูนย์ราชการ เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านราชการ	• ใช้บริการหน่วยงานรัฐ • ใช้บริการพื้นที่พาณิชย์ ร้านอาหาร Canteen	• ใช้บริการหน่วยงานรัฐ • ใช้บริการพื้นที่พาณิชย์ ร้านอาหาร Canteen	
TOUCH POINTS	• บริเวณพื้นที่หน่วยงานที่ติดต่อใน ศูนย์ราชการ • บริเวณพื้นที่พาณิชย์ต่างๆ	• บริเวณพื้นที่หน่วยงานที่ติดต่อใน ศูนย์ราชการ • บริเวณพื้นที่พาณิชย์ต่างๆ	• บริเวณพื้นที่หน่วยงานที่ติดต่อใน ศูนย์ราชการ • บริเวณพื้นที่พาณิชย์ต่างๆ	• บริเวณพื้นที่หน่วยงานที่ติดต่อใน ศูนย์ราชการ • บริเวณพื้นที่พาณิชย์ต่างๆ	
CUSTOMER EXPERIENCE	 รู้สึกปกติ และ ดี เพราะสถานที่สะดวก				
PAIN POINTS	• ที่จอดรถหายาก • การเข้ามาถึงตัวอาคารลำบาก	• ที่จอดรถหายาก • การเข้ามาถึงตัวอาคารลำบาก	• ที่จอดรถหายาก • การเข้าถึงตัวอาคารยาก • ความสะอาดของระบบสุขาภิบาล • แสงสว่างในบางจุด		
SOLUTIONS			• Counter ประชาสัมพันธ์ • Call center	• Counter ประชาสัมพันธ์ • Call - Center	

ภาพที่ 6 Customer Journey Map: กลุ่มผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการภายในศูนย์ราชการอาคาร A และอาคาร B

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)

3.1 มาตรฐานบริการงาน Relation Marketing (RM) และงานวิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย

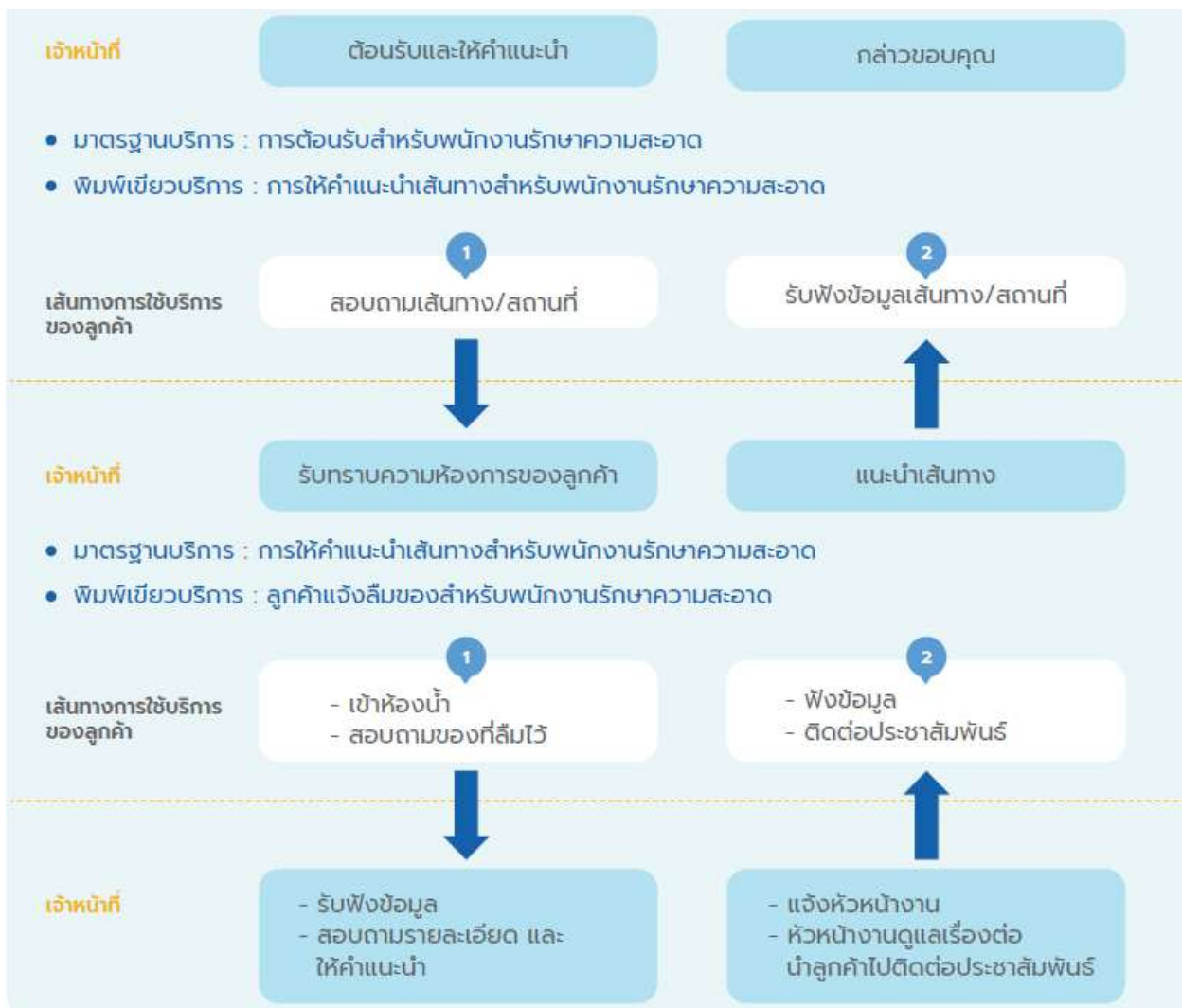
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพของพนักงาน
- เครื่องมืออุปกรณ์ประจำตัว : งานสถาปัตยกรรม
- SLA งานซ่อม
- พิมพ์เขียว : การเข้าซ่อม
- มาตรฐานบริการ : การเข้าซ่อมงาน
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : การเข้าซ่อมงาน



ภาพที่ 7 มาตรฐานบริการงาน Relation Marketing (RM) และงานวิศวกรรม-งานสถาปัตยกรรม

3.2 มาตรฐานบริการงานรักษาความสะอาด ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ที่ต้องใช้ภายในอาคาร : งานรักษาความสะอาด
- ระเบียบการปฏิบัติงาน : งานรักษาความสะอาด
- พิมพ์เขียวบริการ : การต้อนรับสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด
- มาตรฐานบริการ : ลูกค้าย้ำสั่งสำหรับพนักงานรักษาความสะอาด
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับพนักงานรักษาความสะอาดก่อนเริ่มงานและหลังเลิกงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับหัวหน้างานรักษาความสะอาด
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : สำหรับหัวหน้างานรักษาความสะอาด
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : สำหรับพนักงานรักษาความสะอาด



ภาพที่ 8 มาตรฐานบริการงานรักษาความสะอาด

3.3 มาตรฐานบริการงานรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย

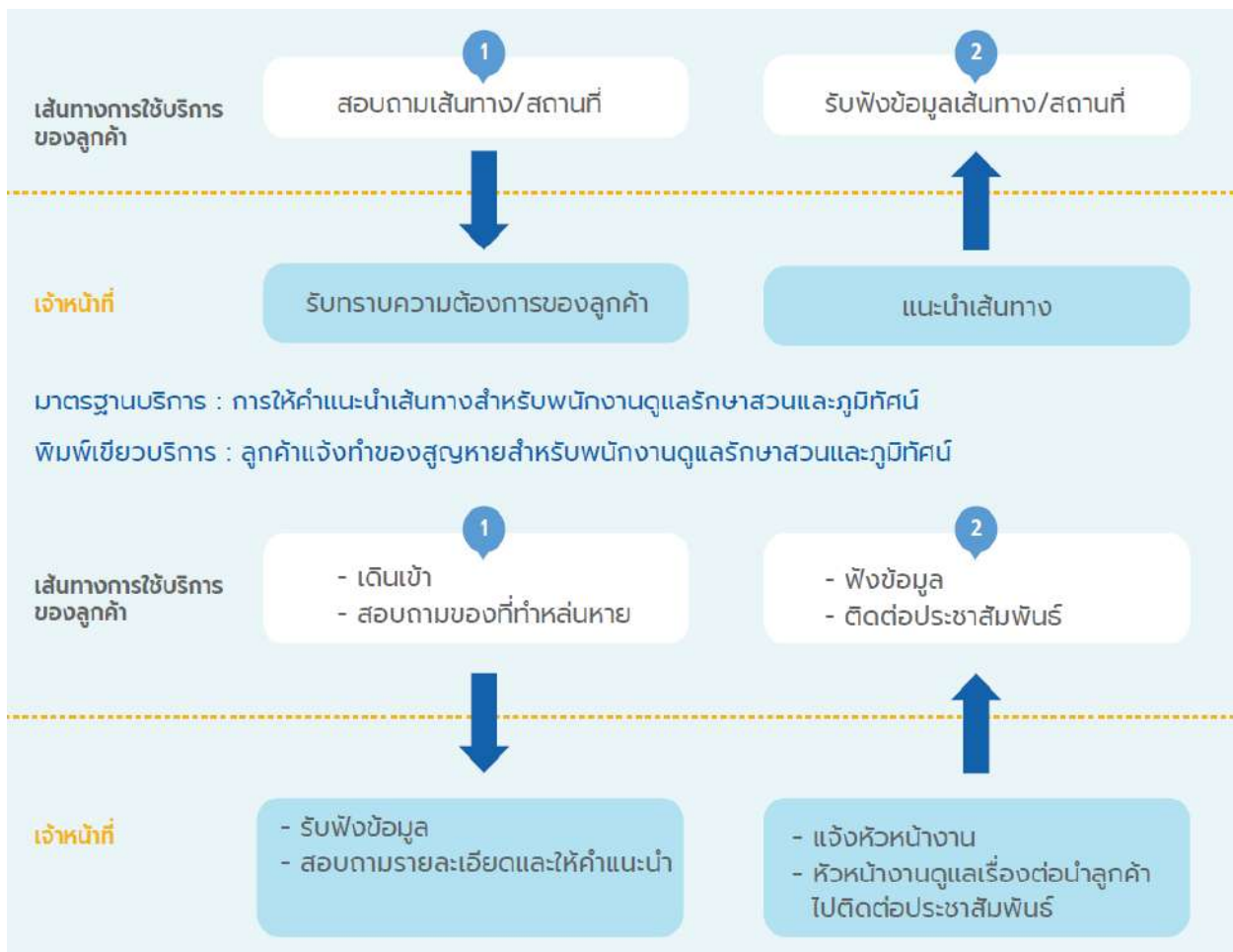
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนเริ่มงานและหลังเลิกงาน
- มาตรฐานบริการ : งานรักษาความปลอดภัย งานจราจร และงานประตู
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้างานรักษาความปลอดภัยงานจราจร และงานประตู
- พิมพ์เขียวบริการ : งานรักษาความปลอดภัย



ภาพที่ 9 มาตรฐานบริการงานรักษาความปลอดภัย

3.4 มาตรฐานบริการงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์ ประกอบด้วย

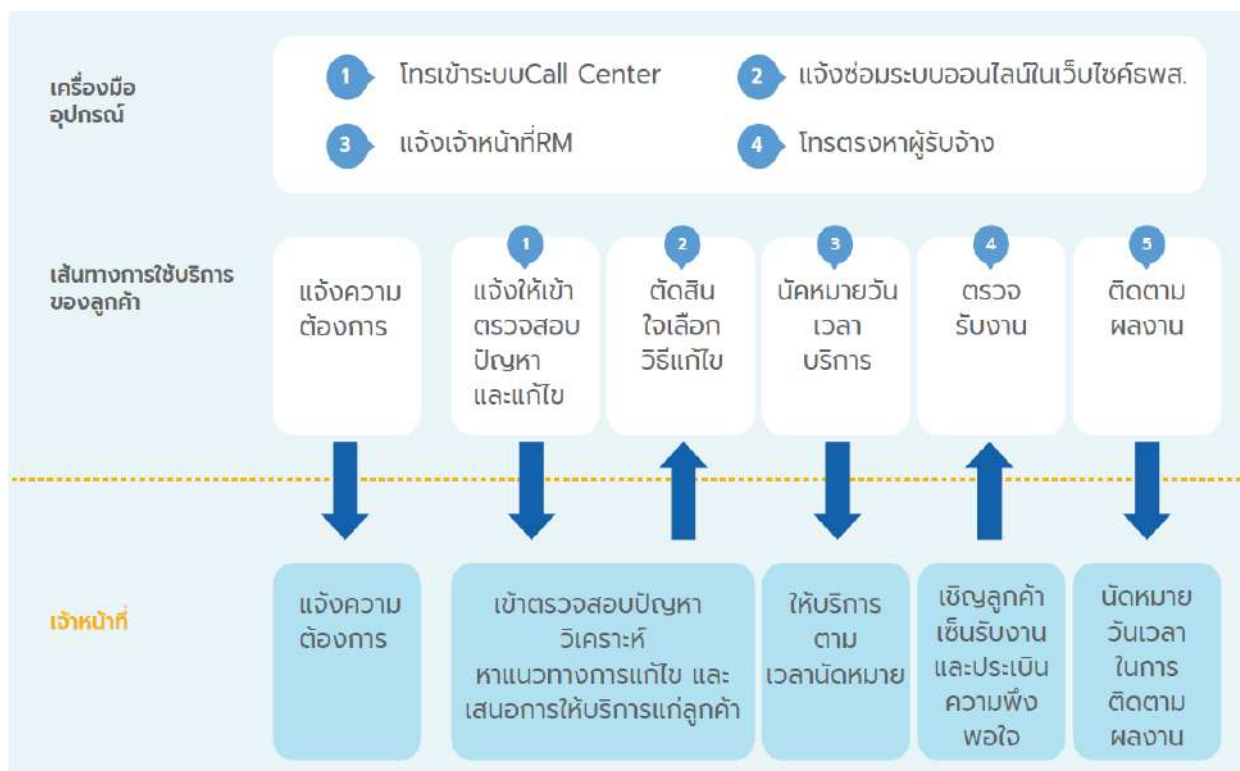
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ประจำตัว
- พิมพ์เขียวบริการ : การให้คำแนะนำเส้นทางสำหรับพนักงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์
- มาตรฐานบริการ : ลูกค้าย้ำทำของสูญหายสำหรับพนักงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์
- สิ่งที่ต้องดำเนินการสำหรับพนักงาน : งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : งานดูแลสวนและภูมิทัศน์
- สิ่งที่ต้องดำเนินการสำหรับหัวหน้างาน : งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์ก่อนเริ่มงาน-หลังเลิกงาน



ภาพที่ 10 มาตรฐานบริการงานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์

3.5 มาตรฐานบริการงานกำจัดสัตว์รบกวน ประกอบด้วย

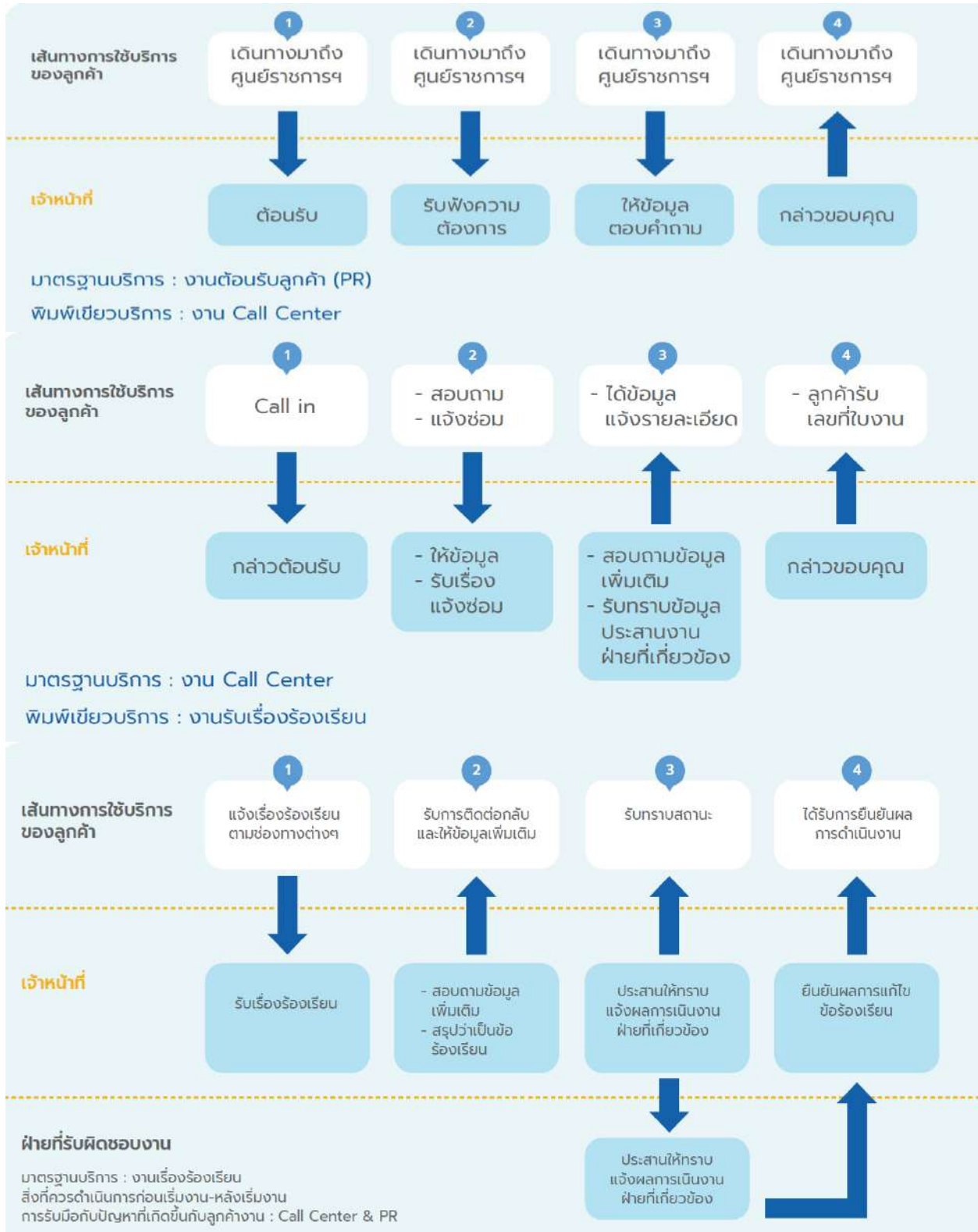
- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ประจำตัว : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- พิมพ์เขียวบริการ : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- มาตรฐานบริการ : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการก่อนเริ่มงาน-หลังเลิกงาน : งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้างานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน



ภาพที่ 11 มาตรฐานบริการงานกำจัดสัตว์รบกวน

3.6 มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) ประกอบด้วย

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



ภาพที่ 12 มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

3.7 มาตรฐานบริการงานการตลาด ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- พิมพ์เขียวบริการ : งานการตลาด



ภาพที่ 13 มาตรฐานบริการงานการตลาด

3.8 มาตรฐานบริการรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน
- อุปกรณ์ที่ต้องใช้ : งานรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร
- พิมพ์เขียวบริการ : พนักงานเก็บภาชนะ
- มาตรฐานบริการ : การจ่ายภาชนะให้ร้านค้า
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับพนักงานรักษาความสะอาดศูนย์อาหารก่อนเริ่มงานและหลังเลิกงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับหัวหน้างานรักษาความสะอาดศูนย์อาหาร
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : สำหรับพนักงานรักษาความสะอาดศูนย์อาหาร
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า : สำหรับหัวหน้างานรักษาความสะอาดศูนย์อาหาร

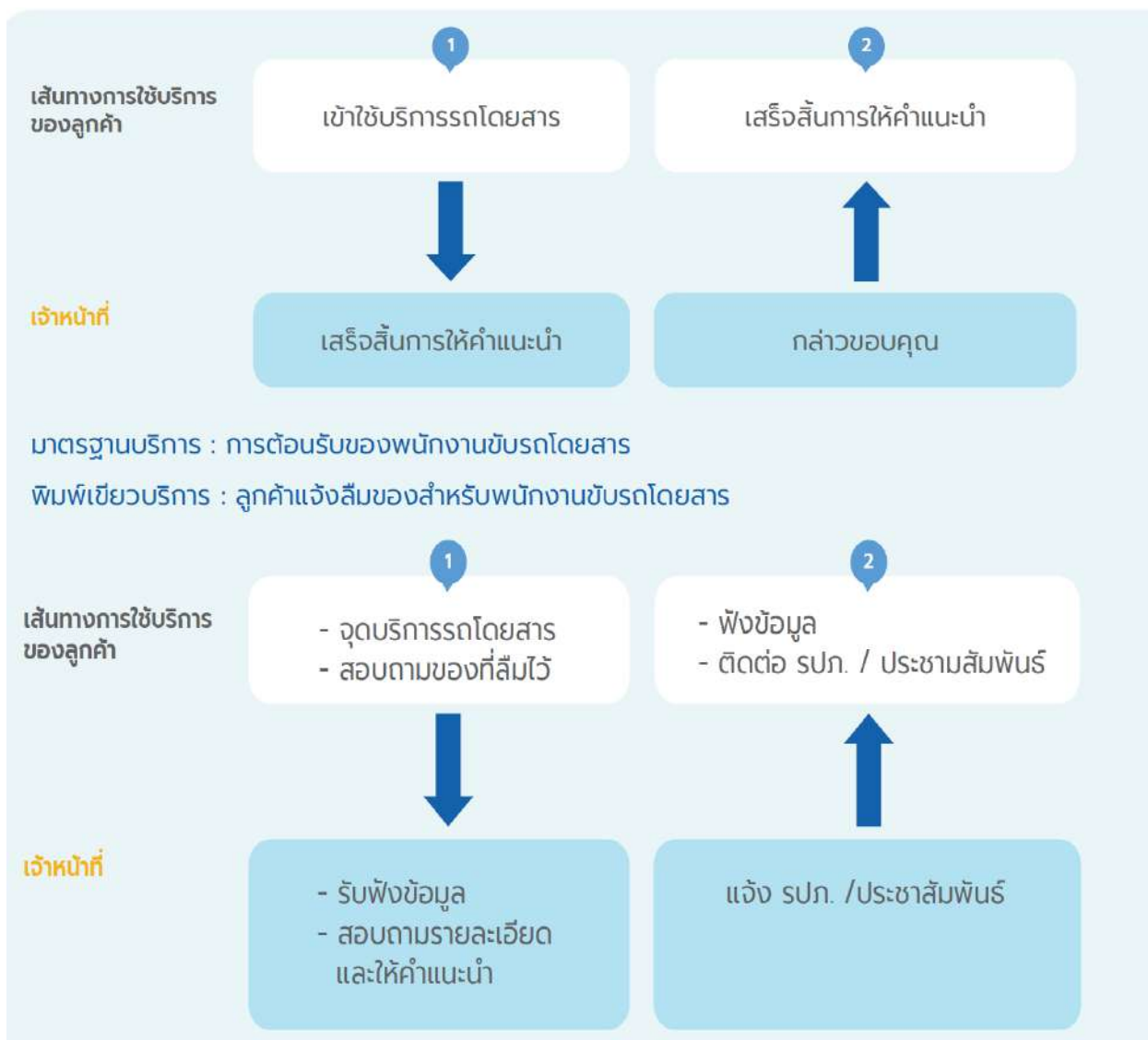


ภาพที่ 14 มาตรฐานบริการรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร

3.9 มาตรฐานบริการงานขับรถโดยสารภายในศูนย์ราชการ ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงานขับรถโดยสาร
- อุปกรณ์ที่ต้องใช้ : สำหรับพนักงานขับรถโดยสาร
- พิมพ์เขียวบริการ : การต้อนรับของพนักงานขับรถโดยสาร
- มาตรฐานบริการ : ลูกค้าแจ้งลิ้มของสำหรับพนักงานขับรถโดยสาร
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ : สำหรับพนักงานขับรถโดยสารก่อนเริ่มงานและหลังเลิกงาน
- การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าของงานขับรถโดยสาร

สำหรับรายละเอียดพฤติกรรมบริการ (Service Guideline) ดังภาคผนวก



ภาพที่ 15 มาตรฐานบริการงานขับรถโดยสารภายในศูนย์ราชการ

บทที่ 4

การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับจากลูกค้า

เพื่อให้ ธพส. สามารถให้บริการที่มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจ อำนวยความสะดวก และเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ธพส. จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากลูกค้า ดังนี้

- ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ตามระยะเวลาอันควรเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาดำเนินการให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- ทำความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน
- ติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพ

4.2 การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงงาน ธพส. จึงได้กำหนดช่องทางต่าง ๆ สำหรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งกำหนดไว้ 11 ช่องทาง (เป็นช่องทางเดียวกับจุดสัมผัสบริการ) โดยมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังตารางที่ 3 และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังตารางที่ 4

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน

กำหนดช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ไว้ใน 11 ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางออนไลน์

1. เว็บไซต์ ธพส. www.dad.co.th
2. เว็บไซต์ศูนย์ราชการฯ www.governmentcomplex.com
3. FB: Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
4. FB: Government Complex Zone C
5. FB: บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
6. E-Service (QR Code) (รับฟังความคิดเห็น/เสนอแนะ/ร้องเรียน ดิชม/แจ้งซ่อม)
7. หน่วยงานภาครัฐ (1111)
8. ช่องทาง LINE



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

ช่องทางออนไลน์

9. Call Center ศูนย์ราชการฯ 0 2142 2233
10. Call Center ธพส. 0 2142 2222 0 2142 2203
11. Information Counter
12. หนังสือราชการ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

11 ช่องทาง รับเรื่องร้องเรียน

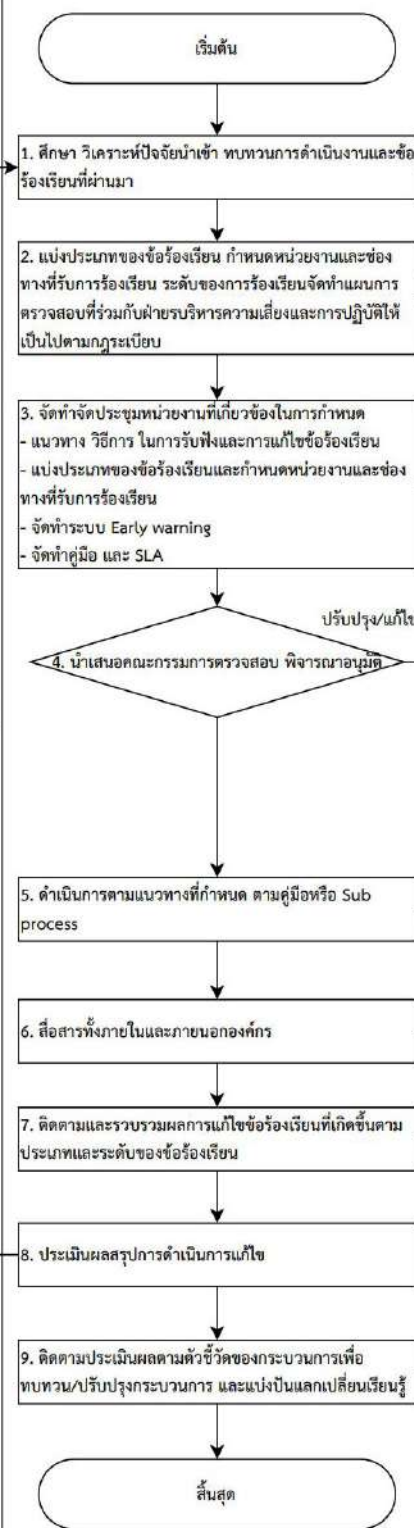
ภายใต้การบริหารงานของ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.)

- Call Center sws.**
โทร. 0 2142 2222, 0 2142 2203
- Call Center ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ**
โทร. 0 2142 2233
- Information Counter**
- Facebook**
 - Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
 - Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ โซนซี
 - บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- เว็บไซต์ sws.**
www.dad.co.th
- เว็บไซต์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ**
www.governmentcomplex.com
- QR CODE แจ้งเรื่องร้องเรียน**
- หนังสือราชการ**
- หน่วยงานภาครัฐ (กรมธนารักษ์, กระทรวงการคลัง, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 1111)**

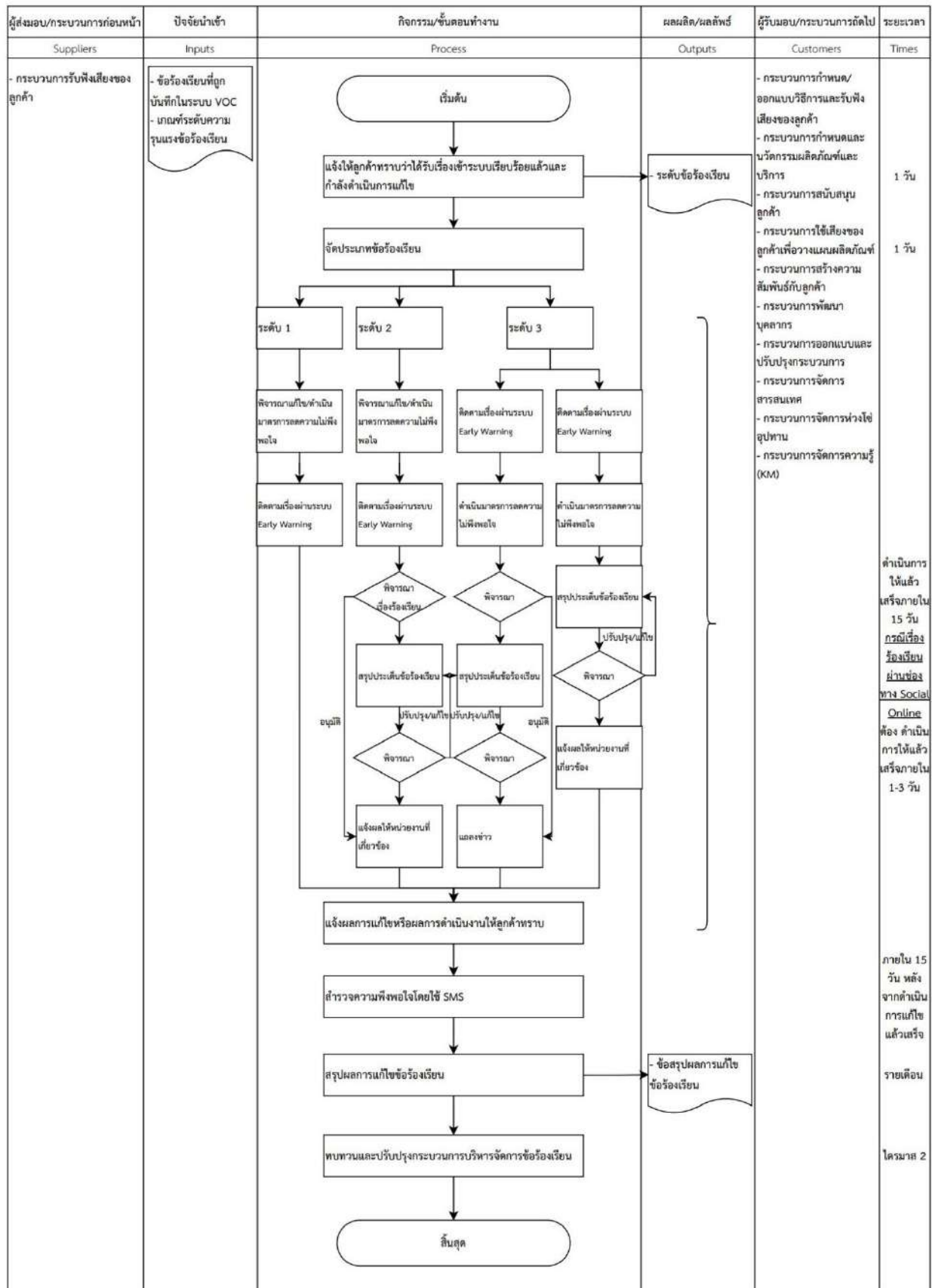
ติดต่อผ่านระบบ
และเอกสารได้ที่
GovComplex

ภาพที่ 16 11 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 3 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	กิจกรรม/ขั้นตอนทำงาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้รับมอบ/กระบวนการถัดไป	ระยะเวลา
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers	Times
- กระบวนการกำหนดออกแบบวิธีการและรับฟังเสียงของลูกค้า (ลูกค้าปัจจุบัน อดีต และอนาคต) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ - ผู้เช่าพื้นที่ - ผู้ใช้บริการ - ชุมชน - ผู้บริหาร/คณะกรรมการ	ข้อมูลภายใน - ทิศทางการดำเนินงานของ ธพส. - ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร ธพส. - ข้อมูลลูกค้า ธพส. - ผลการจำแนกกลุ่มลูกค้า - ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า - ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลภายนอก - ผลสรุปการประเมินตามระบบ TRIS (Feedback Report) - สภาพการแข่งขันของธุรกิจ - กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดของคู่แข่ง - กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดที่อาจมีในอนาคต	 <pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[1. ศึกษา วิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า ทบทวนการดำเนินงานและข้อร้องเรียนที่ผ่านมา] Step1 --> Step2[2. แบ่งประเภทของข้อร้องเรียน กำหนดหน่วยงานและช่องทางที่รับการร้องเรียน ระดับของการร้องเรียนจัดทำแผนการตรวจสอบที่ร่วมกับฝ่ายบริหารความเสี่ยงและการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบ] Step2 --> Step3[3. จัดทำจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนด - แนวทาง วิธีการ ในการรับฟังและการแก้ไขข้อร้องเรียน - แบ่งประเภทของข้อร้องเรียนและกำหนดหน่วยงานและช่องทางที่รับการร้องเรียน - จัดทำระบบ Early warning - จัดทำคู่มือ และ SLA] Step3 --> Decision{4. นำเสนอคณะกรรมการตรวจสอบ พิจารณาอนุมัติ} Decision --> Step5[5. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด ตามคู่มือหรือ Sub process] Step5 --> Step6[6. สื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร] Step6 --> Step7[7. ติดตามและรวบรวมผลการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นตามประเภทและระดับของข้อร้องเรียน] Step7 --> Step8[8. ประเมินผลการดำเนินการแก้ไข] Step8 --> Step9[9. ติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดของกระบวนการเพื่อ ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการ และแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้] Step9 --> End([สิ้นสุด]) </pre>	- สารสนเทศลูกค้าและส่วนตลาด - ประเภท ระดับ ช่องทางการร้องเรียน - แนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียนตามประเภท (ความเสียหายของพื้นที่ ภาพลักษณ์ การให้บริการฯ - ระดับ รุนแรงน้อย รุนแรงปานกลาง รุนแรงมาก - หน่วยงานที่รับผิดชอบ - คู่มือ/ SLA - ระบบ Early warning - คู่มือและวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบหน่วยงาน ช่องว่างและกรอบอัตราค่าจ้าง - รายงานสรุปผลการตรวจสอบของหน่วยงาน - รายงานสรุปผลการแก้ไขข้อร้องเรียน - รายงานผลการประเมินตามตัวชี้วัด - องค์ความรู้ใหม่	- กระบวนการกำหนด/ออกแบบวิธีการและรับฟังเสียงของลูกค้า - กระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความบกพร่องของลูกค้า - กระบวนการกำหนดนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ - กระบวนการสนับสนุนลูกค้า - กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า - กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนประชาสัมพันธ์ - ฝ่ายทรัพยากรบุคคล - ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - ลูกค้า	พ.ศ. พ.ศ. พ.ศ. มี.ย. - ก.ค. ส.ค. ก.ย. ค.ค. รายเดือน ธ.ค.

ตารางที่ 4 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน





ภาคผนวก

พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)

งาน Relation Marketing (RM)

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 พนักงานหญิง

- เสื้อ/กระโปรง/กางเกงที่สุภาพเรียบร้อยดูกระเปียบ
- รองเท้าหุ้มส้น
- แขนว/ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 พนักงานชาย

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

2. บุคลิกภาพ

2.1 พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ผอม ใบหน้า และเล็บสะอาดเรียบร้อย

2.2 พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ผอม ใบหน้า และเล็บสะอาดเรียบร้อย

3. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

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

4. การสนทนาตอบคำถาม

- 4.1 สบตาคู่สนทนา
- 4.2 ใช้วาจาที่สุภาพ
- 4.3 มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก
- 4.4 น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน
- 4.5 ตอบคำถามชัดเจน
- 4.6 ยืนตัวตรง ไม่กอดอก ไม่ล้วงกระเป๋า

5. ขั้นตอนการทำงาน

- 5.1 กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว
- 5.2 การรับเรื่องแจ้งซ่อม
 - กรณี - รับเลขที่ใบงานจาก Call Center (ไปข้อ 3 ตามลำดับ)
 - รับงานแจ้งซ่อมโดยตรงและเปิดใบงานเอง (ไปข้อ 4 ตามลำดับ)
- 5.3 โทรไปสอบถามรายละเอียดกับลูกค้า หากจำเป็นต้องขึ้นไปดูที่หน้างาน แจ้งลูกค้าเพื่อให้เปิดพื้นที่แล้วไปดูหน้างาน
- 5.4 ส่งใบงานต่อให้ช่าง
- 5.5 แจ้งรายละเอียดให้ช่างทราบ และประสานลูกค้าให้เปิดพื้นที่ให้ช่างเข้าดำเนินการซ่อมแซม
- 5.6 หลังจากช่างดำเนินการแล้วเสร็จ สอบถามลูกค้าถึงความเรียบร้อย
- 5.7 แนะนำให้ลูกค้าประเมินผลการซ่อมในแอปพลิเคชัน (Application)
- 5.8 ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

6. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ	วิธีการรับมือ
6.1 มาช้า	- กล่าวขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่มาช้า
6.2 งานซ่อมไม่เสร็จ	- กล่าวขอโทษ อธิบายเหตุผลที่ยังซ่อมไม่เสร็จ เช่น อยู่ในระหว่างจัดส่งสินค้า
6.3 งานที่ต้องรออะไหล่	- RM ชี้แจงว่า อะไหล่ที่ชำรุดเป็นอะไหล่ที่ต้องสั่งซื้อจะใช้เวลา ในการสั่งซื้อตามขั้นตอนระเบียบพัสดุค่ะ/ครับ
6.4 งานที่ซ่อมแล้วไม่หาย	- กล่าวขอโทษ - สอบถามรายละเอียดจากลูกค้า - อธิบายเหตุผล พร้อมให้คำแนะนำ - แจ้งแนวทางในการดำเนินงานต่อ
6.5 ลูกค้าแสดงตำแหน่ง อำนวย	- กล่าวขอโทษ ชี้แจงรายละเอียดและรีบดำเนินการให้ทันที
6.6 ลูกค้าพูดจาไม่สุภาพ	- รับฟังและควบคุมอารมณ์

งานวิศวกรรม - งานสถาปัตยกรรม

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 งานสถาปัตยกรรม/งานโครงสร้าง (อพส.)

- แต่งกายชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- สวมถุงเท้า
- รองเท้าสวมรองเท้า Safety หรือรองเท้าหุ้มส้น
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 งานควบคุมระบบวิศวกรรม

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

2. เครื่องมืออุปกรณ์ประจำตัว

2.1 งานสถาปัตยกรรม/งานโครงสร้าง (อพส.)

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

2.1 งานควบคุมระบบวิศวกรรม

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

3. บุคลิกภาพ

3.1 ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร

3.2 ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

4. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

4.1 ยิ้มแย้ม กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว

4.2 ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

5. การสนทนาตอบคำถาม

- 5.1 สบตาคู่สนทนา
- 5.2 ใช้วาจาที่สุภาพ
- 5.3 มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก
- 5.4 น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน
- 5.5 ตอบคำถามชัดเจน
- 5.6 ยืนตัวตรง ไม่กอดอก ไม่ล้วงกระเป๋า

6. ขั้นตอนการทำงาน

- 6.1 รับใบงานที่ Relation Marketing (RM) ส่งให้
- 6.2 เข้าพื้นที่เพื่อไปดำเนินการซ่อมแซม
- 6.3 กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำตัว
- 6.4 ดำเนินการซ่อมแซมแล้วเสร็จ ให้ลูกค้าตรวจสอบความเรียบร้อย
- 6.5 แนะนำให้ลูกค้าประเมินผลการซ่อมในแอปพลิเคชัน (Application)
- 6.6 ไหว้ พร้อมกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

7. งานฉุกเฉินที่ต้องดำเนินการทันที

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



8. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

8.1 มาช้า

8.2 งานซ่อมไม่เสร็จ

8.3 งานที่ซ่อมแล้วไม่หาย

8.4 ลูกค้าแสดงตำแหน่ง อำนาจ

8.5 ลูกค้าพูดจาไม่สุภาพ

วิธีการรับมือ

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

งานรักษาความสะอาด

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 ผู้จัดการ

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการ

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.3 หัวหน้างาน

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.4 พนักงานหญิงและพนักงานชาย

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน/ติดบัตรพักเมื่ออยู่ในเวลาพัก

2. บุคลิกภาพ

2.1 พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- ฝึดยาวให้เกลี้ยงเรียบ ครอบเน็ตสีสุภาพ
- จัดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

2.2 พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม (ผมสั้น) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- จัดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

3. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

3.1 หัวหน้างาน

- สมุดโน้ต/ปากกา
- โทรศัพท์มือถือ สำหรับประสานกับผู้ว่าจ้างส่งงานทางไลน์และส่งงานด่วนกับผู้ได้บังคับบัญชา

3.2 พนักงานภายในอาคาร

- ไม้กวาด
- ที่ตักขยะ
- เกียง
- ผ้าขนหนู
- ป้ายแจ้งเตือน กำลังทำความสะอาด, พื้นเปียก
- ไม้มือบดฝุ่น, ไม้มือบดดันฝุ่น
- น้ำยาดันฝุ่น, เช็ดสแตนเลส, น้ำยาเอนกประสงค์, แอลกอฮอล์
- ถุงดำใส่ขยะ

3.3 พนักงานภายนอกอาคาร

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

ทั้งนี้ ต้องสามารถแสดงอุปกรณ์ให้ผู้คุมงานหรือหัวหน้าได้ เมื่อขอเรียกดู

4. กิริยามารยาทต่อลูกค้า

4.1 การแนะนำทาง/เดินนำทาง

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

4.2 การสนทนา ตอบคำถาม กับผู้ใช้บริการ

- พูดด้วยวาจาสุภาพมีหางเสียง
- ยิ้มแย้ม สบตา
- สำรวมท่าทางให้สุภาพ

5. สิ่งที่ต้องดำเนินการและขั้นตอนการทำงาน

5.1 หัวหน้างานรักษาความสะอาด

ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจสอบเช็คแรงงานที่จะเข้าปฏิบัติงาน
- มอบหมายให้พนักงานที่เข้าปฏิบัติงานตามจุด
- ตรวจสอบสถานที่เตรียมพร้อมให้บริการ
- อบรมพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานพิเศษ (งานกิจกรรมของการตลาดและงานของฝ่ายอื่น ๆ)

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายในงาน ผู้ว่าจ้างและบริษัท

เมื่อเลิกงาน

- เช็คแรงงานเตรียมพร้อมเพื่อปฏิบัติงานในวันต่อไป
- วางแผนงานที่ต้องทำในวันถัดไป
- เตรียมความพร้อมของสถานที่บางจุดที่สำคัญเพื่อให้บริการได้เลยในช่วงเช้าโดยการจัดให้

พนักงานล้างทำความสะอาดห้องน้ำที่ผู้มาติดต่อต้องใช้ เช่น ห้องน้ำบริเวณชั้น 2 S3 (ผู้ใช้บริการขอต่อวีซ่า)

- สรุปผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปเพื่อเตรียมผู้ว่าจ้าง

5.2 พนักงานรักษาความสะอาด

ก่อนเริ่มงาน

- เบิกอุปกรณ์ น้ำยา และกระดาษชำระ
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- ทบทวนงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม
- ตรวจสอบความสะอาดของสถานที่เพื่อพร้อมให้บริการ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด-สูญหายประจำจุดที่รับผิดชอบ

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบอุปกรณ์ น้ำยา และกระดาษชำระ เพื่อเตรียมการเบิก
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด-สูญหายประจำจุดที่รับผิดชอบ
- ตรวจสอบความสะอาดของพื้นที่และทำความสะอาดพื้นที่ให้เรียบร้อยก่อนออกจากจุดปฏิบัติงาน
- แจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่พบ
- ออกจากพื้นที่เวลา 16.30 น.

6. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

6.1 หัวหน้างานรักษาความสะอาด

ปัญหาที่มักพบ

- ลูกค้าตำหนิเรื่อง ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น หรือ ห้องน้ำสกปรก
- ลูกค้าใช้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องน้ำไม่ถูกต้อง
- ลูกค้าบางท่านชอบดื่งกระดาษชำระใช้มาก เกินความจำเป็น
- ลูกค้าชอบแอบสูบบุหรี่ตามบันไดหนีไฟ ทำให้กลิ่นและควันออกไปรบกวนเพื่อนร่วมงาน
- แจ้งผู้ว่าจ้างรับทราบและทำให้พื้นที่บริเวณ บันไดหนีไฟสกปรก
- ลูกค้าต้องการจะเดินผ่านพื้นที่ที่กำลังขัดล้าง

วิธีการรับมือ

- รับเข้าตรวจสอบทันทีที่ได้รับแจ้งพร้อม ดำเนินการแก้ไขทันที (ภายใน 5 นาที) ถ่ายรูปส่งไลน์ให้ผู้ว่าจ้างรับทราบผลการ ดำเนินการแก้ไข
- มีป้ายแนะนำและวิธีการใช้ที่ถูกต้อง
- แจ้งผู้ว่าจ้างรับทราบพร้อมถ่ายภาพส่งเป็น หลักฐาน
- ติดป้ายแจ้งเตือน ห้ามสูบบุหรี่บริเวณนี้
- มีเอกสารติดแจ้งให้ทราบก่อนการปฏิบัติงาน ล่วงหน้า 1 สัปดาห์
- ระหว่างปฏิบัติงานมีสายกันพื้นที่ห้ามผ่าน พร้อมป้ายแจ้งเตือน

6.2 พนักงานรักษาความสะอาด

ปัญหาที่มักพบ

- ลูกค้าตำหนิเรื่อง ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น หรือ ห้องน้ำสกปรก
- ลูกค้าใช้อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องน้ำไม่ถูกต้อง
- ลูกค้าบางท่านชอบดื่งกระดาษชำระใช้มาก เกินความจำเป็น
- ลูกค้าชอบแอบสูบบุหรี่ตามบันไดหนีไฟทำให้กลิ่นและควันออกไปรบกวนเพื่อนร่วมงานและทำให้พื้นที่บริเวณบันไดหนีไฟ สกปรก
- ลูกค้าต้องการจะเดินผ่านพื้นที่ที่กำลัง ขัดล้าง

วิธีการรับมือ

- กล่าวขอโทษ รับแก้ไขทันที แล้วแจ้งหัวหน้า
- แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์
- แจ้งหัวหน้ารับทราบพร้อมถ่ายภาพส่งเป็น หลักฐาน
- ติดป้ายแจ้งเตือน ห้ามสูบบุหรี่บริเวณนี้
- แจ้งหัวหน้างานรับทราบ
- กล่าวขอโทษ และชี้แจงว่าอาจเป็นอันตราย และแนะนำเส้นทางอื่น

- เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ
 - รีบแจ้งหัวหน้างานหรือ รปภ. โดยทันที ไม่ควรเข้าไปปฐมพยาบาลเอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถช่วยเหลือตนเองได้) แนะนำเส้นทางหรือพาไปสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
- เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต
 - รีบแจ้งหัวหน้างานหรือ รปภ. โดยทันที
 - ฝ้าสังเกตห่าง ๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้และจับกุมตัวบุคคลเหล่านั้นเอง
- เมื่อลูกค้าแจ้งลิ้มของไว้ในห้องน้ำ
 - รับฟังข้อมูล (กรณียังไม่พบของ) สอบถามรายละเอียดจากลูกค้า
 - (กรณีพบของและส่งประชาสัมพันธ์แล้ว) แนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อที่ประชาสัมพันธ์
- กรณีพบวัตถุต้องสงสัย เช่น กระเป๋าทิ้ง, กระเป๋าสะพาย, กล่องหีบ
 - พนักงานต้องไม่หยิบจับ ไม่เคลื่อนย้าย และแจ้งหัวหน้างาน

งานรักษาความปลอดภัย

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 หญิง

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำ
- หมวก
- แว่น/ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 ชาย

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- สวมถุงเท้า รองเท้าหุ้มส้น/รองเท้าบูทสีดำ
- หมวก
- แว่น/ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

2. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

2.1 วิทยุสื่อสาร

2.2 ไฟฉาย

3. บุคลิกภาพ

3.1 หญิง

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

3.2 ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม (ผมสั้น) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

4. การสนทนาตอบคำถาม

- 4.1 สบตาคู่สนทนา
- 4.2 ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม ใบหน้ายิ้มแย้ม
- 4.3 มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก ทวนความเข้าใจ
- 4.4 น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน
- 4.5 ตอบคำถามชัดเจน
- 4.6 ยืนตรงอย่างสุภาพ

5. ขั้นตอนการทำงาน

5.1 สายงานจราจร

- ติดป้าย แสดงสัญลักษณ์ บอกเส้นทาง วางแผงเหล็ก วางกรวยในจุดที่เห็นว่าเหมาะสมกับงาน และสถานที่
- จัด จนท.รปภ.ประจำจุดตามเส้นทางการจราจร และทางแยกต่าง ๆ
- จนท.รปภ.ทำการจราจรโดยให้แต่งกายชุดจราจรมีอุปกรณ์ครบ (ใส่เสื้อจราจรหรือสายจราจร , ถุงมือขาว)
- ตรวจพบกัญญาแจคารถ หรือเก็บสิ่งของได้ในพื้นที่ศูนย์ราชการฯ ให้นำไปเก็บไว้ที่ศูนย์ รปภ. และแจ้งประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในอาคาร รวมถึง จนท.รปภ.ตามจุดต่าง ๆ ให้รับทราบ หากมีเจ้าของมาติดต่อให้ไปปรับได้ที่ บก.ศูนย์ รปภ.
- จนท.รปภ. ตรวจพบวัตถุต้องสงสัย หรือได้รับแจ้งจากบุคคลในพื้นที่ศูนย์ราชการฯ ให้กันพื้นที่ และห้ามบุคคลเข้ามาในบริเวณพื้นที่ ให้แจ้งศูนย์วิศวกรรมฯ รับทราบ และแจ้งประธาน จนท.ตำรวจ สน.ทั้งสองเข้าตรวจสอบดำเนินการต่อไป

5.2 สายงานประตู

- ตรวจบุคคลเข้า ในตัวอาคาร ให้แลกบัตร และเดินผ่านเครื่องสแกน เพื่อสแกนกระเป๋า สิ่งของที่นำติดตัวมาด้วยทุกครั้ง
- ออกตรวจสอบพื้นที่พบสิ่งของผู้ที่เข้ามาใช้บริการลืมไว้ หรือ ตกหล่นในพื้นที่ ให้นำไปเก็บไว้ที่ บก.ศูนย์ รปภ. เพื่อรอเจ้าของมาติดต่อขอรับคืน แจ้งประธาน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ในอาคาร และแจ้ง จนท.รปภ.ตามจุดรับทราบ เมื่อมีผู้มาติดต่อแจ้งให้ปรับได้ที่ บก.ศูนย์ รปภ.

6. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

6.1 ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมความพร้อมทางร่างกาย-เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์การสื่อสาร (วิทยุสื่อสารและโทรศัพท์มือถือ)
- ตรวจสอบอุปกรณ์-วิทยุสื่อสาร ว่าใช้งานได้สมบูรณ์หรือไม่ หากใช้การไม่ได้ขอเปลี่ยนใหม่
- เตรียมพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่และปฏิบัติตามระเบียบ ในเรื่องการลงชื่อและการสแกนนิ้วตามกำหนดเวลา
- รวมแถวรับฟังการชี้แจง การปฏิบัติหน้าที่พร้อมรับฟัง คำแนะนำ ในการแก้ปัญหา รวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

- ตรวจสอบสิ่งอุปกรณ์ที่ได้รับมอบหมายก่อนเข้ารับหน้าที่ต่อ

6.2 เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบพื้นที่บริเวณเขตพื้นที่รับผิดชอบว่าปกติดีหรือไม่
- ตรวจสอบสิ่งอุปกรณ์ที่ได้รับมอบหมายและส่งมอบให้กับผู้เข้ามารับหน้าที่พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบอุปกรณ์ สิ่งของ และวิทยุสื่อสารว่ามีครบถูกต้องหรือไม่
- สรุปรายงานหรือบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ลงในสมุดรายงานประจำจุด มีเหตุการณ์สำคัญแยกรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนออกจากการปฏิบัติหน้าที่
- ปฏิบัติตามระเบียบในเรื่องของการลงชื่อและสแกนนิ้วออก

7. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

วิธีการรับมือ

7.1 เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ

- (เวลาราชการ) รีบแจ้งหัวหน้างานโดยทันที พร้อมประสานงานสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ เพื่อดำเนินการปฐมพยาบาล (นอกเวลาราชการ) รีบแจ้งหัวหน้าโดยทันที พร้อมประสานงานหน่วยกู้ชีพเพื่อดำเนินการปฐมพยาบาล (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถช่วยเหลือตนเองได้) แนะนำเส้นทางหรือพาไปสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ หรือแนะนำเส้นทางสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้ศูนย์ราชการฯ

7.2 เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต

- แจ้งหัวหน้าเพื่อควบคุมประตูทางเข้า – ออก
- ควบคุมตัวไม่ให้ออกจากพื้นที่ ห้ามทำร้ายบุคคลเหล่านั้น พร้อมประสานงานเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อสอบสวนและดำเนินการต่อไป

งานดูแลรักษาสวนและภูมิทัศน์

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 พนักงาน

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าบูทหรือรองเท้าผ้าใบหุ้มส้น สีดำหรือสีสุภาพ
- แขนว/ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 หัวหน้างาน

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้น/รองเท้าผ้าใบหุ้มส้น สีดำหรือสีสุภาพ
- แขนว/ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

2. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

2.1 หมวก

2.2 ผ้าคลุมหน้า

2.3 กรรไกรตัดกิ่งขนาดเล็ก

3. บุคลิกภาพ

3.1 หญิง

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

3.2 ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- จัดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

4. การสนทนาตอบคำถาม

4.1 สบตาคู่สนทนา

4.2 ใช้วาจาที่สุภาพ

4.3 มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก ทวนความเข้าใจ

4.4 น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน

4.5 ตอบคำถามชัดเจน

4.6 การให้คำแนะนำเส้นทาง

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

4.7 การให้คำแนะนำสำหรับลูกค้าแจ้งของสูญหาย

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

5. สิ่งที่ต้องดำเนินการและขั้นตอนการทำงาน

5.1 สำหรับพนักงาน

ก่อนเริ่มงาน

- ประชุมแผนการปฏิบัติงานประจำวัน
- จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน
- ตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจเช็ค – ทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์และเก็บเข้าที่
- สรุปปริมาณงานที่ทำแจ้งหัวหน้างานทราบ
- รายงานปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแก่หัวหน้างาน

5.2 สำหรับหัวหน้างาน

ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจเช็คจำนวนและรายชื่อพนักงาน
- มอบหมายงานที่ต้องปฏิบัติให้กับพนักงาน

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจเช็คจำนวนอุปกรณ์และเก็บอุปกรณ์เข้าที่
- สรุปการปฏิบัติงานที่ทำในแต่ละวัน
- วางแผนการทำงานที่ต้องทำในวันถัดไป
- มอบหมายพนักงานสำหรับการปฏิบัติงานในวันถัดไป

6. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

- 6.1 ตอบคำถามลูกค้าไม่ได้
- 6.2 ลูกค้าเข้ามาขอต้นไม้
หรือเดินไปโดยไม่บอกกล่าว
- 6.3 ลูกค้าทิ้งขยะและปัสสาวะตามบริเวณ
ใต้ต้นไม้
- 6.4 เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ
- 6.5 เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต

วิธีการรับมือ

- แนะนำลูกค้าไปสอบถามกับ รปภ. ประจำจุด
ใกล้เคียง
- อธิบายว่าเป็นต้นไม้ที่เอาไว้ประดับตกแต่งสถานที่
ขออนุญาตไม่ให้เด็ดหรือถอนต้นไม้ไป
- แจ้งหัวหน้างานรับทราบและทำความสะอาดให้
เรียบร้อย
- รับแจ้งหัวหน้างาน หรือ รปภ. โดยทันทีไม่ควรเข้าไป
ปฐมพยาบาลเอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถ
ช่วยเหลือตนเองได้) แนะนำเส้นทางหรือพาไป
สถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
- รับแจ้งหัวหน้างาน หรือ รปภ. โดยทันที
- ฝ้าสังเกตห่าง ๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้และจับกุมตัวบุคคล
ด้วยตนเอง

ทั้งนี้ เมื่อพบปัญหาข้างต้น รายงานให้หัวหน้างานและผู้ควบคุมงานทราบตามลำดับ โดยไม่รอช้า

งานกำจัดสัตว์และแมลงรบกวน

1. การแต่งกายของพนักงาน

- 1.1 สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- 1.2 สวมถุงเท้า รองเท้าผ้าใบหุ้มส้นสีดำ
- 1.3 แว่น/ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

2. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

- 2.1 ผ้าปิดจมูก
- 2.2 ถุงมือยาง
- 2.3 ถุงดำ
- 2.4 ใบบางประจำวัน
- 2.5 ไฟฉาย
- 2.6 คัตเตอร์
- 2.7 ไขควงเช็คไฟ

ทั้งนี้ ต้องสามารถแสดงอุปกรณ์ให้ผู้คุมงานหรือหัวหน้าได้ เมื่อขอเรียกดู

3. บุคลิกภาพ

- 3.1 ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- 3.2 ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- 3.3 งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

4. การสนทนาตอบคำถาม

- 4.1 สบตาคู่สนทนา
- 4.2 ใช้วาจาที่สุภาพ
- 4.3 มีมารยาทในการฟัง ไม่พูดแทรก ทวนความเข้าใจ
- 4.4 น้ำเสียงนุ่มนวลอ่อนโยน
- 4.5 ตอบคำถามชัดเจน
- 4.6 ยืนตรงอย่างสุภาพ

5. ขั้นตอนการทำงาน

- 5.1 รับใบบางที่ Relation Marketing (RM) ส่งให้
- 5.2 กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- 5.3 เข้าตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา
- 5.4 เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา พร้อมดำเนินการแก้ไข หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ให้นำหมายเวลาดำเนินการแก้ไขให้ชัดเจน

- 5.5 เข้าดำเนินการแก้ไขตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย
- 5.6 แจ้งการติดตามผลงานในครั้งต่อไป
- 5.7 เชิญลูกค้าเซ็นรับงานและประเมินความพึงพอใจ
- 5.8 กล่าวลา “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

6. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

6.1 ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจสอบรายงานประจำวันเพื่อวางแผนการดำเนินงาน
- เตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้แต่ละงาน
- ตรวจสอบความพร้อมของทีมงาน

6.2 เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและสถานที่ที่เข้าบริการ
- ตรวจสอบอุปกรณ์และเก็บให้เรียบร้อย
- สอบถามงานเพิ่มเติมจากผู้ควบคุมงาน

7. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

ปัญหาที่มักพบ

วิธีการรับมือ

- 7.1 ลูกค้าแจ้งว่า หลังจากเข้าบริการแล้ว
แมลงสาบยังเหลืออยู่ ยังตายไม่หมด

- อธิบายลักษณะเคมีที่ใช้ และตรวจสอบปัญหา
- อธิบายสาเหตุและแนวทางแก้ไข

- 7.2 หนูไม่ติดกาบ/กรง

- อธิบายลักษณะการวางตำแหน่งที่ดักหนู และการใช้เหยื่อชนิดต่าง

- 7.3 การเข้าบริการไม่ตรงเวลา

- กล่าวขอโทษลูกค้า ให้เหตุผลที่มาช้าอย่างสุภาพ

- 7.4 ผู้รับจ้างติดต่อผ่าน

- ประสาน RM เพื่อทราบอีกทางหนึ่ง

พนักงาน Outsource โดยตรง

ทั้งนี้ เมื่อพบปัญหาข้างต้น รายงานให้หัวหน้างานและผู้ควบคุมงานทราบตามลำดับ โดยไม่รอช้า

งานต้อนรับลูกค้า ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 พนักงานหญิง

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

1.2 พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโปโลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีดำ
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

2. บุคลิกภาพ

2.1 หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

2.2 ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

3. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

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



4. การสนทนาตอบคำถาม

- 4.1 สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- 4.2 พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- 4.3 มีมารยาทอ่อนน้อม

5. ช่องทางการให้บริการ

5.1 งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- เคาน์เตอร์ สำนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- Call Center ธพส. เบอร์โทรศัพท์ 0-2142-2203 , 0- 2142-2222
- งาน Call Center ศูนย์ราชการฯ เบอร์โทรศัพท์ 0-2142-2233 ,

5.2 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- www.dad.co.th
- www.governmentcomplex.com
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน information counter
- call center ธพส. 0-2142-2233, 0- 2142-2222
- call center ศูนย์ราชการฯ 0- 2142- 2233
- หนังสือ

6. ขั้นตอนการทำงาน

6.1 งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- กล่าวทักทาย สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- แลกบัตร เพื่อเข้าภายในสำนักงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ สนง.ธพส.)
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม ตามข้อมูลของลูกค้าพร้อมทั้งสอบถาม

ข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า

- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อยแล้ว

6.2 งาน Call Center

- รับโทรศัพท์จากลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- รับฟังความต้องการของลูกค้าและให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และ

แจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า

- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อยแล้ว

6.3 งานเรื่องร้องเรียนที่ counter

- กล่าวทักทาย
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
- ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา
- จนท. ประจำ counter จะนำเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน INFORMATION

COUNTER ส่งให้ผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน

7. สิ่งที่ควรดำเนินการ

7.1 ก่อนเริ่มงาน

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

7.2 เมื่อเลิกงาน

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

งานการตลาด

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 พนักงานหญิง

- เสื้อ – กระโปรง/กางเกงที่สุภาพเรียบร้อย
- รองเท้าหุ้มส้น
- แขนวบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 พนักงานชาย

- เสื้อ – กางเกงที่สุภาพเรียบร้อย
- สวมถุงเท้า รองเท้าหุ้มส้นสีดำ
- แขนวบัตรประจำตัวพนักงาน

2. บุคลิกภาพ

2.1 หญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

2.2 ชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

3. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

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

4. การสนทนาตอบคำถาม

- 4.1 ยื่นสนทนากับลูกค้า
- 4.2 สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- 4.3 พูดยาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- 4.4 มีมารยาทอ่อนน้อม

5. ขั้นตอนการทำงาน

- 5.1 กล่าวทักทาย/ต้อนรับ ด้วยคำพูดสุภาพ
- 5.2 รับฟังความต้องการ/ให้คำแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้า
- 5.3 การจองพื้นที่ โดยการเชิญให้ลูกค้ากรอกแบบแจ้งความประสงค์ขอใช้พื้นที่
- 5.4 แจ้งผลอนุมัติการใช้พื้นที่ให้ลูกค้าได้ทราบ พร้อมทั้งให้รายละเอียดการเข้าใช้พื้นที่, จำนวนค่าเช่าและวันการชำระเงิน
- 5.5 พาลูกค้าตรวจสอบพื้นที่ก่อนเข้าใช้บริการ
- 5.6 อำนวยความสะดวกขณะที่ลูกค้าเข้าใช้พื้นที่
- 5.7 หลังจากครบกำหนดการเข้าใช้พื้นที่แล้ว จะมีการตรวจสอบพื้นที่ใช้บริการและแจ้งผลการตรวจสอบไปยังลูกค้า พร้อมทั้งแจ้งการคืนเงินประกัน
- 5.8 กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

6. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

6.1 ก่อนเริ่มงาน

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

6.2 เมื่อเลิกงาน

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

งานรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร

1. การแต่งกายของพนักงาน

1.1 หัวหน้างาน

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน

1.2 พนักงานหญิงและพนักงานชาย

- สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- ติดบัตรประจำตัวพนักงาน/ติดบัตรพักเมื่ออยู่ในเวลาพัก
- พนักงานทำความสะอาดภาชนะ สวมเอี๊ยมยางกันเปื้อน

2. บุคลิกภาพ

2.1 พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- ผอมยาวให้เกลี้ยงกริบ ครอบเน็ตสีสุภาพ
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

2.2 พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- ดูแลผม (ผมสั้น) ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

3. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

3.1 หัวหน้างาน

- สมุดโน้ต/ปากกา
- โทรศัพท์มือถือ สำหรับประสานกับผู้ว่าจ้างส่งงานทางไลน์และสั่งงานด่วนกับผู้ได้บังคับบัญชา

3.2 พนักงาน

- ไม้กวาด
- ที่ตักขยะ
- เกียง
- ผ้าขนหนู (ผ้าเปียกและผ้าแห้ง)
- ป้ายแจ้งเตือน กำลังทำความสะอาด, พื้นเปียก
- ไม้ม็อบถูพื้น, ไม้ม็อบดันฝุ่น
- น้ำยาดันฝุ่น, เช็ดสแตนเลส, น้ำยาเอนกประสงค์, แอลกอฮอล์
- ถังดำใส่ขยะ
- ถังใส่น้ำ
- กระละมั่ง/ถังใส่ภาชนะ
- ถังใส่เศษอาหาร
- แปรงปาดเศษอาหาร
- ถังมือ

ทั้งนี้ ต้องสามารถแสดงอุปกรณ์ให้ผู้คุมงานหรือหัวหน้าได้ เมื่อขอเรียกดู

4. กิจกรรมยาทต่อลูกค้า

4.1 พุดด้วยวาจาสุภาพ

4.2 สรรวมท่าทางให้สุภาพ

5. สิ่งที่ควรดำเนินการ และขั้นตอนการทำงาน

5.1 หัวหน้างานรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร

ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจเช็คแรงงานที่จะเข้าปฏิบัติงาน
- มอบหมายให้พนักงานที่เข้าปฏิบัติงานตามจุด
- ตรวจสอบสถานที่ เตรียมพร้อมให้บริการ
- อบรมพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานพิเศษ (งานกิจกรรมของการตลาดและงานของฝ่ายอื่น ๆ)
- เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายในงาน ผู้ว่าจ้างและบริษัท

เมื่อเลิกงาน

- เช็คแรงงานเตรียมพร้อมเพื่อปฏิบัติงานในวันต่อไป
- วางแผนงานที่ต้ององทำในวันถัดไป
- เตรียมความพร้อมของสถานที่
- สรุป ผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไปเพื่อเตรียมผู้ว่าจ้าง

5.2 พนักงานรักษาความสะอาดพื้นที่ศูนย์อาหาร

ก่อนเริ่มงาน

- เบิกอุปกรณ์ น้ำยา และวัสดุสิ้นเปลือง
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- ตรวจสอบและส่งมอบภาชนะที่ต้องส่งให้ร้านค้า
- ตรวจสอบความสะอาดของสถานที่เพื่อพร้อมให้บริการ
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด-สูญหายประจำจุดที่รับผิดชอบ

เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบอุปกรณ์ น้ำยาและกระดาษาชำระ เพื่อเตรียมการเบิก
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด-สูญหายประจำจุดที่รับผิดชอบ
- ตรวจสอบความสะอาดของพื้นที่ และทำความสะอาดพื้นที่ให้เรียบร้อยก่อนออกจากจุด

ปฏิบัติงาน

- แจ้งหัวหน้างานถึงปัญหาที่พบ
- ออกจากพื้นที่เวลา 16.00 น.

6. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

6.1 หัวหน้างานรักษาความสะอาด

ปัญหาที่พบ

- ลูกค้าพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร
- ลูกค้าแจ้งภาชนะไม่สะอาดหรือไม่พอเพียง
- เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ
- เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต
- เมื่อพบสิ่งของหรือวัตถุต้องสงสัย

วิธีการรับมือ

- กล่าวขอโทษ ขออนุญาตบันทึกภาพ สอบถาม
- ข้อมูล แจ้งฝ่ายจัดการทราบ
- กล่าวขอโทษ รีบแก้ไขทันที
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที ไม่ควรเข้าปฐมพยาบาล
เอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถ
ช่วยเหลือตนเองได้แนะนำเส้นทางหรือพาไป
สถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที
- ฝ้าสังเกตห่าง ๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้ และจับกุมตัว
บุคคลเหล่านั้นเอง
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที

6.2 พนักงานรักษาความสะอาด

ปัญหาที่มักพบ

- ลูกค้าพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร
- ลูกค้าแจ้งภาชนะไม่สะอาดหรือไม่พอเพียง
- เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ
- เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต
- เมื่อพบสิ่งของหรือวัตถุต้องสงสัย

วิธีการรับมือ

- กล่าวขอโทษ แจ้งฝ่ายหัวหน้ารับทราบ
- ขอโทษ รีบแก้ไขทันที แจ้งหัวหน้างานรับทราบ
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที ไม่ควรเข้าไปปฐมพยาบาล
- เอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถช่วยเหลือตนเองได้แนะนำเส้นทางหรือพาไปสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที
- ฝ้าสังเกตห่าง ๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้ และจับกุมตัว
- บุคคลเหล่านั้นเอง
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที

งานขับรถโดยสารศูนย์ราชการ

1. การแต่งกายของพนักงาน

- 1.1 สวมชุดยูนิฟอร์มตามที่กำหนด
- 1.2 รองเท้าหุ้มส้นสีดำหรือสีสุภาพ
- 1.3 ติดบัตรประจำตัวพนักงาน
- 1.4 งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

2. บุคลิกภาพ

- 2.1 ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร
- 2.2 ดูแลผม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย
- 2.3 ไม่พูดโทรศัพท์ในขณะที่ขับรถ
- 2.4 ไม่สูบบุหรี่ขณะขับรถ
- 2.5 ขับรถอย่างระมัดระวัง ให้ความรู้สึกลอดภัย
- 2.6 งดใส่เครื่องประดับที่ไม่จำเป็น

3. กิริยามารยาทต่อลูกค้า

- 3.1 พูดด้วยวาจาสุภาพ
- 3.2 ยิ้มแย้ม สบตา
- 3.3 กล่าวคำ “สวัสดีครับ และ ขอบคุณครับ” เป็นประจำ

4. เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

- 4.1 แท็บเล็ต พร้อมพาวเวอร์แบงก์
- 4.2 ผ้าขนหนู
- 4.3 ชุดอุปกรณ์เครื่องมือประจำรถ

5. สิ่งที่ต้องดำเนินการ และขั้นตอนการทำงาน

5.1 ก่อนเริ่มงาน

- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- ตรวจสอบความพร้อมของรถโดยสาร
- ตรวจสอบเส้นทางการเดินรถโดยสาร
- ตรวจสอบและเปิด Application บนแท็บเล็ต

5.2 เมื่อเลิกงาน

- ตรวจสอบและปิด Application บนแท็บเล็ต พร้อมชาร์จไฟให้พร้อมใช้งาน
- ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ชำรุด – เสียหาย และแจ้งให้ฝ่ายจัดการทราบ
- ทำความสะอาดรถโดยสาร
- ตรวจสอบเส้นทางการเดินรถโดยสารของวันต่อไป

6. การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

ปัญหาที่มักพบ

วิธีการรับมือ

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 6.1 ลูกค้ารอรถนาน/รถมาช้า | - กล่าวขอโทษ พร้อมบอกเหตุผลที่มาช้า |
| 6.2 ผู้โดยสารนั่งรถวน | - กล่าวขอโทษ สอบถามเส้นทางที่ลูกค้าต้องการ พร้อมแนะนำ |
| 6.3 รถโดยสารเกิดเหตุขัดข้อง | - กล่าวขอโทษ แจ้งผู้โดยสารให้ทราบว่าจะมีรถคันใหม่มาให้บริการ |
| 6.4 รถโดยสารเกิดอุบัติเหตุ | - กล่าวขอโทษ แจ้งผู้โดยสารให้ทราบว่าจะมีรถคันใหม่มาให้บริการ |
| 6.5 เมื่อพบผู้ประสบอุบัติเหตุ | - โทรแจ้งประกันภัย และ รปภ.
- รีบแจ้ง รปภ. ทันที ไม่ควรเข้าไปปฐมพยาบาลเอง (กรณี ผู้ประสบอุบัติเหตุสามารถช่วยเหลือตนเองได้แนะนำเส้นทางหรือพาไปสถานพยาบาลภายในศูนย์ราชการฯ) |
| 6.6 เมื่อพบผู้มีพฤติกรรมปัญหาทางจิต | - รีบแจ้ง รปภ. ทันที
- ฝ้าสังเกตห่าง ๆ ไม่ควรเข้าไปใกล้ และจับกุมตัวบุคคลเหล่านั้นเอง |
| 6.7 เมื่อพบสิ่งของหรือวัตถุต้องสงสัย | - รีบแจ้ง รปภ. ทันที |



WE DRIVE YOUR SUCCESS

Room No.205-6, 2/F Icon Park Hotel, 310 Maneenopparat Rd, Si Phum Sub-district,
Mueang Chiang Mai District, Chiang Mai 50200 tel : +66994896446 Line id : siwakon.s