



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ งานพัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๕๙๓

ที่ สธ ๐๙๓๗.๐๑/๑๐๖

วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติมาตรฐานการให้บริการ กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ

ตามที่กรมอนามัยให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนกลยุทธ์เพื่อยกระดับการสร้างความสุข และสร้างความผูกพันองค์กรให้กับบุคลากรและหน่วยงาน และเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานกรมอนามัย มีการดำเนินงานที่มีคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล บุคคลเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข มีทัศนคติ วิธีคิด และการประพฤติปฏิบัติที่สะท้อนการมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดี โดยมีคุณธรรม ๕ ประการ ประกอบด้วยพอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู นั้น

ในการนี้ คณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจาก “ปัญหาที่อยากแก้ และ ความดีที่อยากทำ” ในหัวข้อการส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตบริการ (Service Mind) จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติมาตรฐานการให้บริการ กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้บุคลากรของกองฯ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ รายละเอียดตามที่แนบพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติแนวทางการปฏิบัติฯ ดังกล่าว และขออนุมัตินำขึ้นเว็บไซต์หน่วยงานต่อไป จะเป็นพระคุณ

(นางสาวพรรณิ พันธุ์เสื่อ)
เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ

(นางนงนุช กัทอรอนันตนพ)
ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ

แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ

ด้วยกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ กรมอนามัย ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับให้บริการประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ติดต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ ประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน และเป็นมาตรฐานการให้บริการที่ตีรวมถึงเป็นการพัฒนาทักษะ และการให้บริการให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เพื่อให้มาตรฐานการให้บริการ มีความชัดเจน ถูกต้องตามมาตรฐาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากขึ้น โดยให้ทุกกลุ่มงานถือปฏิบัติ ตามมาตรฐาน ทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑. มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ
๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์
๓. มาตรฐานการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
๔. มาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มของทางราชการ

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. กล่าวคำทักทายพร้อมยกมือสวัสดี โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ”
๒. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ “ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า

“ขอโทษ” เสมอ

๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วย วาจาสื่อภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดัง เกิน ๓ ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ”, (กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ), (ชื่อผู้รับ โทรศัพท์), รับสายครับ/ค่ะ
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสาย โดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการตอบข้อสอบถามหรือข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบตรวจดูกระดานสนทนา/ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพเป็นประจำทุกวัน

๒. เมื่อมีการติดต่อสอบถามทางเว็บไซต์ให้เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ แจ้งบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ ดูแลรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ตอบหรือให้ข้อมูลไม่ควรเกิน ๓ วัน สำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการและการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ ให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

๓. ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกระดานสนทนา/ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพทราบในเนื้อหาข้อมูลการตอบ แล้วพิมพ์ตอบกลับทันที

๔. เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบกระดานสนทนา/ช่องทางการติดต่อทางเว็บไซต์ของกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ ติดตามอยู่เสมอ

มาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับการกรอกแบบฟอร์มของทางราชการ

๑. งานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ของแต่ละส่วนราชการ จัดแบบพิมพ์แบบฟอร์มเอกสาร ของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป การขอบ้านเลขที่ การขอหนังสือรับรองต่างๆ เป็นต้น ไว้ในช่อง เก็บเอกสารหรือตู้เก็บเอกสาร พร้อมระบุดัชนี หรือข้อความนำผู้หรือหน้าช่องจัดเก็บเอกสารว่าเป็นเอกสารเรื่องใด ที่สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก และเจ้าหน้าที่ทุกคนในส่วนราชการรับรู้และรับทราบทุกคน

๒. กรอกตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารของทางราชการต่างๆ ปิดไว้ให้ผู้รับบริการทราบเพื่อดูเป็นตัวอย่างแนวทาง

๓. เมื่อประชาชนหรือผู้รับบริการกรอกข้อความเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องตรวจสอบความถูกต้อง อีกครั้งหนึ่ง เมื่อถูกต้องแล้ว จึงบอกกับประชาชนหรือผู้รับบริการว่าเรียบร้อยแล้ว ครับ/คะ ทางกองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพจะรีบดำเนินการให้ นะครับ/คะ สวัสดีครับ/คะ