



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย



กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ สำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้มีมาตรฐานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย และคาดหวังว่าคู่มือมาตรฐานการให้บริการ จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
สำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หลักในการให้บริการ	๒
หัวใจของการบริการ	๒
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	๓
คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (บุคลากรในสำนักงาน)	๔
มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย	๔
➢ มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน	๔
➢ มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ	๕
➢ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๕
➢ มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๕
ข้อควรระวังในการให้บริการ	๖
บทสรุป	๖
ภาคผนวก	
➢ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย	



หลักการการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งาน ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่ง จะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี”

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ยิ้มแย้ม
E = enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = rapidness	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = value	แปลว่า มีคุณค่า
I = impression	แปลว่า ความประทับใจ
C = courtesy	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = endurance	แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ คือการต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจา สุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความ ประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจาก การต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ จึงจำเป็นต้องมีหลักพื้นฐาน ดังนี้

๑. หลักจิตบริการ

- เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
- การให้บริการที่ดีเริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

๒. หลักการรับฟังด้วยใจ

- เปิดใจที่จะรับฟัง
- ให้เกียรติผู้พูด
- ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
- ฟังอย่างมีสติ
- ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
- ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงจัง
- ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร
- ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
- รับฟังโดยไม่ขัดตุดตอนการสื่อสาร
- มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง



๓. หลักการสื่อความด้วยใจ

- เปิดใจที่จะสื่อความ
- ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
- คิดก่อนพูดเสมอ
- ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
- ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม
- สื่อความข้อมูลที่แท้จริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง
- สื่อความโดยไม่ฆ่าตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

หัวใจการบริการ

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

๔. การยิ้มแย้มแจ่มใสหน้าตาต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๕. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา



๖. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับ บริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๗. การพัฒนาเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

๘. การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำ ข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม ต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่ สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

๑. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการ มองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง ๒ ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

- บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

- บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความ รับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

๒. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการ ให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดี มาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้อ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมนำคำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”

๓. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็น พื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรัก นั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น



- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไรการ แสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการ แสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่ รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

๑. ดูแลหน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ ย่อรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
๓. อย่าทำท้าวเวย เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาจากที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๘. ยิ้มแย้มแจ่มใจเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๙. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๑๐. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๑. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
๑๒. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๑๓. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
๑๔. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
๑๕. ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
๑๖. จงรอบรู้ รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
๑๗. ไม่ใช่เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
๑๘. เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย

๑. มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง
- ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ
- เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินและการร้องเรียน

ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน



๒. มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ โดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มองสบตา รอยยิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้รับบริการก่อนเสมอ
- ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ ไม่ละเลยหรือทำที่ท่าเหมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอให้บริการภายในเวลาที่กำหนดหากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ ในจังหวะที่ผู้รับบริการพร้อมให้ข้อมูล

๓. มาตรฐานการรับโทรศัพท์ การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์ อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
- กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ และควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร, ชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- ควรพูดคุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป
- เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว หากเป็นการตอบข้อซักถามเชิงลึกของส่วนงานอื่น ๆ ให้ผู้รับโทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยการโอนสายเพื่อให้ผู้รับบริการได้พูดคุยโดยตรงกับทางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ต้องแจ้งผู้รับบริการให้ทราบก่อนการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่นทุกครั้ง ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
- รู้จักควบคุมอารมณ์ ในการบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ บางครั้งอาจต้องรับฟังคำตำหนิติเตียนและรองรับอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสาย หากเรารู้จักควบคุมอารมณ์ให้ดี ความใจเย็นและสุภาพนอบน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ จะช่วยบรรเทาอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสายได้ และการมีสติจะทำให้เราสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างราบรื่น
- กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป
- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน

๔. มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ใช้แนวทางมาตรฐาน ๕ ส.
- มีผังป้ายแสดงจุดให้บริการ
- มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก่ผู้รับบริการ



- จัดโต๊ะทำงานหรือเคาน์เตอร์บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสม เพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที
- มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาด และจุดนั่งพักรอของผู้รับบริการที่เพียงพอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา อาจสร้างความเสียหายต่อผู้รับบริการได้
๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรับรู้ได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มี ความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการได้
๕. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา หรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำ ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้

บทสรุป

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการ คือ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้รับบริการคือลูกค้าของเรา และมีความสำคัญต่อภารกิจขององค์กร มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่คุณรับบริการต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมามากกว่า อย่าลืมนว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบต่อไป



แหล่งข้อมูลอ้างอิง

<https://library.wu.ac.th/km/>

<https://www.gotoknow.org/posts/355352%25202553>

<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER006/GENERAL/DATA0001/00001398.PDF>



ภาคผนวก



**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

วัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการของกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย
สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑) ชาย ๒) หญิง
๒. อายุ ๑) อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒) อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ๓) อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ๔) อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 ๓) ปริญญาตรี ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. สถานภาพของผู้ใช้บริการ
 ๑) ข้าราชการ ๒) พนักงาน/ลูกจ้าง/พนักงานราชการในหน่วยงานของรัฐ
 ๓) ประชาชน ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
 ๕) อื่น ๆ โปรดระบุ
๕. ข้อมูลติดต่อผู้ใช้บริการ โปรดระบุ
 โทรศัพท์..... E-mail (ถ้ามี).....

๖. เรื่องที่ติดต่อขอใช้บริการ

- ๑) รับ - ส่งเอกสาร/ติดต่อประสานงาน ๔) การทำสัญญารับทุน
 ๒) เกี่ยวกับเรื่องการเงิน เช่น ยืมเงิน/เบิกเงิน ฯลฯ ๕) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ๓) ขอสนับสนุนทุน/แจ้งผล/ขอขยายเวลาแผนงานหรือโครงการ

๗. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย จากช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ๑) กองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ๔) จากการออกบูธนิทรรศการ/วิชาการด้านการแพทย์แผนไทย
 ๒) เว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ๕) Facebook กองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย
 ๓) เว็บไซต์กองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ๖) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

๒.๑ ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน ๔ ด้าน

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ ความพร้อมในการบริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๒ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๑.๓ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
๑.๔ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒. ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับเงินทุนหมุนเวียน					
๒.๑ ระบบการบริการมีความก้าวหน้า มีการพัฒนา มีความเหมาะสม ทันสมัย					
๒.๒ กำหนดหลักเกณฑ์การขอรับทุนมีความเหมาะสม					
๒.๓ ระยะเวลาในการอนุมัติทุนที่ขอสนับสนุนมีความรวดเร็วและเหมาะสม					



ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๔ ความสะดวกในขั้นตอนการขอรับทุนมีความเหมาะสม					
๓. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๓.๑ มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๓.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน					
๓.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความสะดวกในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล facebook และเว็บไซต์					
๔.๒ การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
๔.๕ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถาม/เว็บไซต์					
๕. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนฯ					
๕.๑ ประชาชน/ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจและรับทราบถึงองค์ความรู้/ภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยและสมุนไพรเพิ่มมากขึ้น					
๕.๒ การสนับสนุนเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านการการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร นำไปสู่การใช้ประโยชน์ในภาคประชาชน					
๕.๓ ความรู้และข้อมูลที่นำไปใช้ประโยชน์ เช่น ใช้ในชีวิตประจำวัน ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา ฯลฯ					
๕.๔ กองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยมีส่วนสำคัญที่ช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนการแพทย์แผนไทย					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๓.๑ ท่านคิดว่ากองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานในช่องทางใด

.....

.....

.....

๓.๒ ท่านคิดว่ากองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ควรปรับปรุงในเรื่องใด

.....

.....

.....

๓.๓ ท่านมีปัญหาหรืออุปสรรคในการขอรับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนจากกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยในเรื่องใด

.....

.....

.....

ขอได้โปรดตอบแบบสอบถาม และส่งกลับมายัง สำนักงานบริหารกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อาคาร ๒ ชั้น ๒ กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐-๒๕๕๑-๐๗๘๘ E-mail address: fund.dtam@gmail.com

