

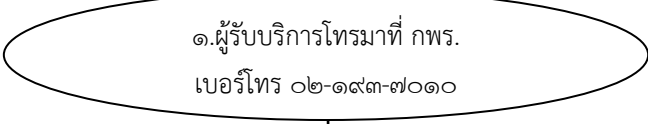
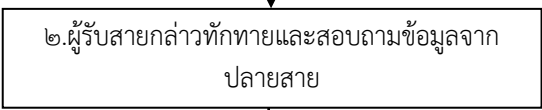
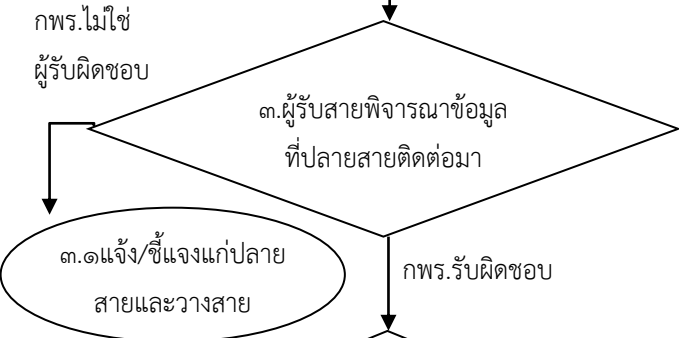
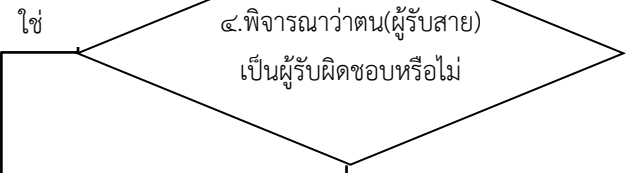
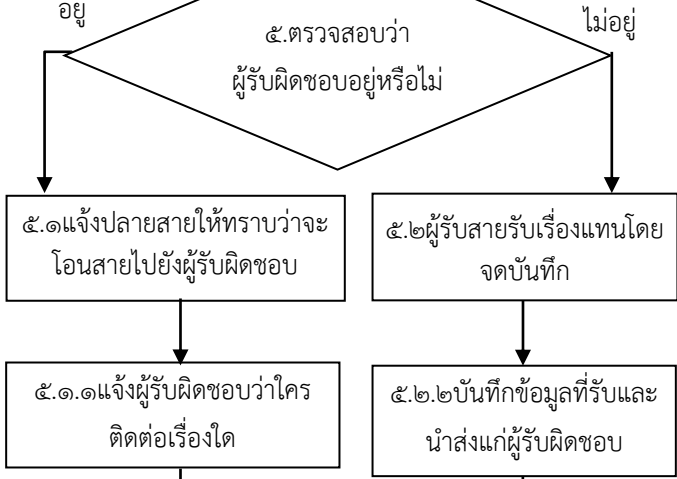
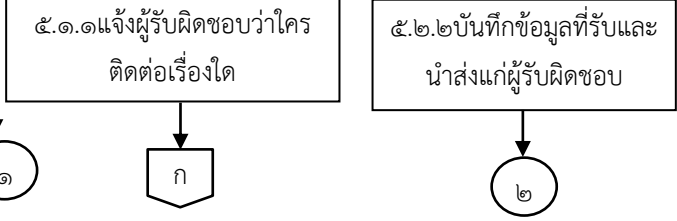
คู่มือการให้บริการ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ



๑. การติดต่อ ณ สถานที่ตั้ง กพร. ชั้น ๖

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา (ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๑	๑. ผู้รับบริการมาติดต่อ และสอบถามข้อมูล จาก กพร. ที่ชั้น ๖ กรม สบส.	๒	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ
๒	๒.เจ้าหน้าที่ กพร.กล่าวต้อนรับ และสอบถาม ความประสงค์จากผู้มาติดต่อ	๓ นาที	เจ้าหน้าที่ ต้อนรับ
๓	๓.เจ้าหน้าที่ กพร.รับเรื่องและพาผู้มาติดต่อฯ ไปจุดรับบริการ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ
๔	๔.เจ้าหน้าที่ต้อนรับแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบประเด็น ของผู้มาขอรับบริการ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ต้อนรับ
๕	๕.ผู้ที่เกี่ยวข้องให้บริการตามความประสงค์	๑๕ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้ให้ ข้อมูล
๖	๖.ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ผู้มาติดต่อฯ ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจไม่พึงพอใจ	๑ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้ให้ ข้อมูล
รวม		๒๕ นาที	

๒. การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา (ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>๑.ผู้รับบริการโทรมาที่ กพร. เบอร์โทร ๐๒-๑๙๓-๗๐๑๐</p>	๓๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร.
๒	 <p>๒.ผู้รับสายกล่าวทักทายและสอบถามข้อมูลจากปลายสาย</p>	๖๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)
๓	 <p>กพร.ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>๓.ผู้รับสายพิจารณาข้อมูลที่ปลายสายติดต่อมา</p> <p>๓.๑แจ้ง/ชี้แจงแก่ปลายสายและวางสาย</p> <p>กพร.รับผิดชอบ</p>	๖๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)
๔	 <p>ใช่</p> <p>๔.พิจารณาว่าตน(ผู้รับสาย)เป็นผู้รับผิดชอบหรือไม่</p> <p>ไม่ใช่</p>	๓๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)
๕	 <p>อยู่</p> <p>๕.ตรวจสอบว่าผู้รับผิดชอบอยู่หรือไม่</p> <p>ไม่อยู่</p> <p>๕.๑แจ้งปลายสายให้ทราบว่าจะโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบ</p> <p>๕.๒ผู้รับสายรับเรื่องแทนโดยจดบันทึก</p>	๓๐ วินาที/๖๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)
	 <p>๕.๑.๑แจ้งผู้รับผิดชอบว่าใครติดต่อเรื่องใด</p> <p>๕.๒.๒บันทึกข้อมูลที่รับและนำส่งแก่ผู้รับผิดชอบ</p> <p>๑</p> <p>๒</p>	๓๐ วินาที/๖๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)

ลำดับ	ขั้นตอน	มาตรฐานเวลา (ชม.)	ผู้รับผิดชอบ
	<p>๕.๑.๒. ปล่อยสายให้ผู้ติดต่อคุยกับผู้รับผิดชอบ</p>	-	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)
๖	<p>๖. ให้บริการแก่ผู้ที่ติดต่อมา</p>	๑-๕ นาที	ผู้รับผิดชอบ ข้อมูล
๗	<p>๗. กล่าวขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ</p>	๓๐ วินาที	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)/ ผู้รับผิดชอบ ข้อมูล
๘	<p>๘. วางสายโทรศัพท์ ด้วยความนุ่มนวล</p>	-	เจ้าหน้าที่ กพร. (ผู้รับสาย)/ ผู้รับผิดชอบ ข้อมูล
รวม		ประมาณ ๑๑ นาที	