

ก่อนเข้าสู่จุดให้บริการ

1. การศึกษา
ความต้องการ
และความคาดหวัง

มีการสำรวจ
มีการวิเคราะห์ผล
และนำไปใช้

2. งานบริการ

งานบริการครอบคลุม
งานบริการ
สอดคล้องกับผลสำรวจ

3. เวลาเปิดให้บริการ

บริการนอกเวลา
สอดคล้องผลสำรวจ

4. สถานที่ให้บริการ

ขนส่งเข้าถึง
มีป้ายบอกทาง
เข้าถึงสะดวก
ออกแบบคำนึงถึง
ผู้พิการ
สตรีมีครรภ์
ผู้สูงอายุ

5. พื้นที่ให้บริการ

ออกแบบผังงาน
ขนาดพื้นที่ใช้งาน
จุดสำคัญ/อันตราย

6. สิ่งอำนวยความสะดวก

สอดคล้องผลสำรวจ
ห้องน้ำสะอาด

7. ระบบคิว/จุดแรกเริ่ม

ระบบคิว
จุดแรกเริ่ม

8. ออกแบบระบบงาน

จัดลำดับขั้นตอน
กำหนดผู้รับผิดชอบ
จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
บริการทิศทางเดียวกัน
มีระบบแจ้งเตือน
บริการออนไลน์
ปรับปรุงแบบฟอร์ม

9. จัดสรรบุคลากร

วิเคราะห์กำลังคน
จัดตารางการทำงาน
สร้างสิ่งจูงใจ

ระบบจุดให้บริการ

10. บุคลากรบริการ

เพิ่มศักยภาพ
อบรมการใช้ระบบ
บริการแทนกันได้
มีทักษะบริการ
ครอบคลุมเรื่องสำคัญ
บริการเกินคาดหวัง
ปฏิบัติงาน
ได้ตามมาตรฐาน

11. ระบบประเมิน
ความพึงพอใจ

มีจุดประเมิน
นำผลมาปรับปรุง
ผลลัพธ์ > ร้อยละ 80

12. คุณภาพบริการ/
จัดการข้อร้องเรียน

รวดเร็ว
ถูกต้องตามกำหนด
ระบบรับฟัง/ตอบสนอง/
ติดตาม
ประเด็นเดิมไม่เกิดขึ้น

13. ช่องทางบริการ

เพิ่มช่องทาง
สอดคล้องผลสำรวจ

ระบบสนับสนุนให้บริการ

14. ระบบติดตามผล

จัดทำแผน
มีชุดเฉพาะกิจ

15. แก้ปัญหาทันท่วงที

ค้นหาปัญหา/ปรับปรุงให้ดีขึ้น

16. ทบทวนปรับปรุง

เกิดผลลัพธ์ต่อเนื่อง
คู่มือทันสมัย

17. แลเปลี่ยนเรียนรู้

อบรมทักษะบริการ
ออกแบบงานใหม่/
สร้างนวัตกรรม

18. บุคลากรด้านเทคนิค

ได้รับการอบรม
มีความสามารถ

19. ระบบฐานข้อมูล

จัดเก็บข้อมูล/
วิเคราะห์ข้อมูล
สอดคล้องความต้องการใช้งาน
รวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน
ผู้ให้บริการ/ผู้เกี่ยวข้อง

20. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ใช้งานได้ต่อเนื่อง/ปลอดภัย
ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้เกี่ยวข้อง
ค้นหาข้อมูลได้สะดวก

21. บุคลากรวางแผนระบบ

ทำงานระหว่างหน่วยงาน

22. พัฒนาระบบบริการออนไลน์

มาตรฐานการให้บริการ

23. ระบบ Call Center

ระบบโทรศัพท์

24. เจ้าหน้าที่ Call center

แผนพัฒนาความรู้ทักษะ
มาตรฐาน Call Center
ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน

25. การบริหารความต่อเนื่อง

26. สู่ความเป็นเลิศ

นวัตกรรม/ความริเริ่มใหม่ๆ