

## มาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์

### จังหวัดระยอง

๑. เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการโดยมีทักษะการพูดที่ดี และใช้ถ้อยคำพูดเชิงบวก น้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะในการพูดที่เหมาะสม
๒. ให้บริการได้ทุกเรื่อง เจ้าหน้าที่จะต้องมีจิตในการให้บริการทุกเรื่อง ให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
๓. เจ้าหน้าที่จะต้องมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ และสังเกตข้อบกพร่องของตนเองในการให้บริการ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข
๔. เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรก มีการตอบรับเป็นระยะ และจดบันทึกสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอ เพื่อป้องกันการลืม หรือหลงประเด็นคำถาม
๕. เจ้าหน้าที่ต้องมีทักษะสามารถจับประเด็นความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความใจเย็น มีทัศนคติเชิงบวก สามารถอดทนกับการต่อว่าของผู้รับบริการได้ และให้บริการด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ หลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน
๗. ไม่อนุญาตให้นำอาหารเข้ามารับประทานในศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ จะต้องดูแลรักษาความสะอาด ความเรียบร้อยบนโต๊ะทำงาน และพื้นที่ภายในศูนย์บริการกระทรวงพาณิชย์ให้อยู่ในสภาพดี สะอาด เรียบร้อยตลอดเวลา
๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องลงชื่อเข้า - ออก การปฏิบัติงานในสมุดบันทึก ทุกวันที่มาปฏิบัติงาน
๑๐. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องแต่งกายให้สุภาพ สะอาด พร้อมให้บริการประชาชนตลอดเวลา
๑๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องดูแลตรวจสอบน้ำดื่ม ชา กาแฟ นำมาจัดเตรียมเพื่อต้อนรับประชาชนผู้ขอรับบริการให้มีปริมาณที่เพียงพออยู่เสมอ
๑๒. การให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์จะต้องศึกษาหาข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา
๑๓. จัดบรรยากาศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้มีการผ่อนคลาย มีความสะดวกสบาย จิตใจแจ่มใส ความเครียดหากเจอกับปัญหา
๑๔. จัดกิจกรรมการอบรมเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ทั้งที่มีประสบการณ์ และไม่มีประสบการณ์เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปอยู่เสมอ
๑๕. เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานจะต้องรายงานปัญหาให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว
๑๖. มีการจัดให้บริการนอกเวลาราชการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน (๑๑.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.) และหลังเลิกงานในกรณีที่มีงานตามนโยบายใหม่ ๆ เช่น สมัครงานค้าธงฟ้าประชารัฐ (๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.)
๑๗. มีการสำรวจความเรียบร้อย ปิดไฟ เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด หลังเลิกงานทุกวัน