

## นโยบายการบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งต่อบุคลากรและหน่วยงานภายในองค์กร ตลอดจนประชาชนทั่วไปและองค์กรอื่นๆ ให้เป็นมาตรฐาน มีเป้าหมายและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จึงได้กำหนดนโยบายการบริการ ดังนี้

1. การบริการต้องโปร่งใส เป็นธรรม ประหยัดและมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายรัฐบาล
2. ให้เอาใจใส่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
3. ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน
4. ร่วมกันปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ
5. รักษาเวลาในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติ จึงขยายความดังนี้

เอาใจใส่ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้ความเป็นมิตรและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินการ ได้แก่ การศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ มาตรฐานการดำเนินงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ร่วมกันปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ ได้แก่ การเอาใจใส่ในการทำงาน เมื่อพบปัญหาอุปสรรค ให้มีการปรับปรุงแก้ไขในทันที กรณีเป็นเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ให้ร่วมกันหารือ เพื่อหาวิธีการพัฒนา ปรับปรุงการทำงาน ทั้งนี้ ให้มีการแบ่งปันความรู้ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น เพื่อขยายผลต่อไป

รักษาเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมาปฏิบัติงานตรงตามเวลา หากติดราชการ หรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ให้มีผู้ปฏิบัติงานแทน นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการรักษาเวลาในการส่งมอบงานให้แก่ผู้รับบริการ กรณีไม่สามารถส่งมอบงานได้ เช่น ใบอนุญาต เอกสารราชการอื่นๆ ได้ตามกำหนด ควรแจ้งผู้รับบริการทราบ เพื่อมิต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในการมารับงานที่แจ้งความจำนงไว้