

เอกสารการจัดการความรู้ (KM)

องค์ความรู้ที่ 3

เรื่อง การสร้างหัวใจนักบริการ

คำนำ

ศูนย์อู่ศูนย์วิทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยคณะทำงานการจัดการความรู้ (KM) ที่มีผู้อำนวยการศูนย์อู่ศูนย์วิทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (ว่าที่ร้อยตรี ธนะสิทธิ์ เอี่ยมอนันชัย) เป็นประธาน ได้ประชุมคณะทำงาน ฯ พิจารณาเลือกประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะจัดการความรู้ ที่ประชุมมีมติเลือกจัดการความรู้ใน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 “พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศอู่ศูนย์วิทยให้ทันสมัย” และเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ คือ “หลักการสร้างหัวใจนักบริการ” ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาผลผลิตและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสร้างความสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้รับบริการ โดยพัฒนาองค์ความรู้ด้านมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างคุณค่าของศูนย์อู่ศูนย์วิทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อันจะส่งผลให้มีมาตรฐานทั้งคุณภาพและปริมาณ ในด้านบริการเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการให้บริการของศูนย์อู่ศูนย์วิทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างต่อไป

ศูนย์อู่ศูนย์วิทยภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

23 กุมภาพันธ์ 255

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
1.1 ความหมายของการบริการ	1
1.2 ความหมายของหัวใจบริการ	2
1.3 องค์ประกอบของระบบบริการ	3
1.4 ความหมายของมาตรฐานการให้บริการ	4
1.5 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ	4
2 การสร้างหัวใจนักบริการ	6
2.1 คุณสมบัติผู้ให้บริการ	6
2.2 บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกาย	7
2.3 การปฏิบัติตนในการให้บริการ	8
2.4 หลักการให้บริการด้วยหัวใจ	9
2.5 การพัฒนาตนเองสู่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี	10
3 มาตรฐานการให้บริการ ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	
ตอนล่าง	11
3.1 มาตรฐานกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ	11
3.2 มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	12
3.3 มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่	13
3.4 แนวทางการปฏิบัติการให้บริการทางโทรศัพท์	13
3.4.1 กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ	13
3.4.2 กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ	14
3.5 แนวทางการปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์ฯ (หน้าเคาน์เตอร์บริการ)	15
3.6 มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	16
บรรณานุกรม	17

บทที่ 1

บทนำ

การบริการด้วยหัวใจ เป็นทักษะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการที่สามารถพัฒนาตนเองขึ้นมาบนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการที่รู้เขารู้เราและจริงใจในการให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ที่จะช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งการบริการด้วยหัวใจเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการทุกคนที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ การจัดการบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้รับบริการต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังกล่าว นั่นคือดัชนีชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จในการจัดการบริการ

ผู้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์อันดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน

ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่ต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.1 ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของ การบริการไว้ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547. หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543. หน้า 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายดังนี้

“การ” หมายถึงงานสิ่งหรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึงปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึงงานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540. หน้า 6) คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์

สุนา อัญโพธิ์ (2554. หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548. หน้า 14) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า “การบริการ” หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ และแก้ปัญหาของลูกค้า ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากลูกค้ามารับบริการแล้ว

1.2 ความหมายของหัวใจบริการ

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ (ธีรวรรณ รุ่งเรือง เข้าถึงได้จาก : <http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>)

จิตสำนึกในการบริการ หรือ การบริการด้วยหัวใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลักที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคนเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด และถือเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ที่ทำงานด้านบริการซึ่งจะเต็มไปด้วยความรับผิดชอบและเสียสละ Service Mind มีความหมายดังนี้ เข้าถึงได้จาก : <http://www.softbankthai.com/Article>

SERVICE-MIND

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

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

จากความหมายของหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า **หัวใจบริการ** หมายถึง จิตที่พร้อมจะเสียสละ แรงกาย และสติปัญญา เพื่อการอำนวยความสะดวกการช่วยเหลือการให้ความกระจำการสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

1.3 องค์ประกอบของระบบบริการ

องค์ประกอบของระบบบริการมีดังนี้

1. ผู้รับบริการคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการคือผู้ที่ให้บริการหรือผู้ที่รับความจำนงนั้นๆไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการคือหน่วยงานส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการคือสิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการคือองค์ประกอบด้านต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

1.4 ความหมายของมาตรฐานการให้บริการ

“สิ่งที่ถือเอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ”

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 855)

International Organization for Standardization ได้กล่าวไว้ว่า“เอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกันและได้รับความเห็นชอบจากองค์การอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าว วางกฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติหรือลักษณะเฉพาะแห่งกิจกรรม หรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้

1.5 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1.5.1 ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

1.5.2 ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่า จะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

1.5.3 ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

1.5.4 ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

1.5.5 สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

1.5.6 สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลาเป็นสิบ ๆ ปี

1.5.7 หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

1.5.8 ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

1.5.9 คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่ง เคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

บทที่ 2

การสร้างหัวใจนักบริการ

อาจกล่าวได้ว่าแนวทางหรือวิธีการสร้างหัวใจนักบริการนั้น องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ ด้วยการสร้างหัวใจนักบริการแบบมืออาชีพ โดยแยกประเด็นหลัก 5 ประเด็น คือ เริ่มจากการกำหนดคุณสมบัติ บุคลิกภาพที่เหมาะสม การปฏิบัติตนในการให้บริการ หลักการบริการด้วยใจ จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคหรือพัฒนาตนเองสู่การบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการสิ่งที่คุณสมบัติของผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการเพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดีต้องมีหัวใจในการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขด้วยจึงควรมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

2.1.1 รู้รับผิดชอบ

- 2.1.1.1 มีสำนึกในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 2.1.1.2 ทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย
- 2.1.1.3 กล้ารับผิดชอบต่อผลของงานและผลจากการตัดสินใจ
- 2.1.1.4 มองภาพรวมและผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

2.1.2 มีใจให้บริการ

- 2.1.2.1 คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ที่มาติดต่อ
- 2.1.2.2 ยินดีและเต็มใจให้บริการ
- 2.1.2.3 ช่วยเหลือผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อแม้จะอยู่นอกเหนือหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย
- 2.1.2.4 รับฟังและเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มาติดต่อคาดหวัง

- 2.1.3 การสื่อสารเป็นเยี่ยม
 - 2.1.3.1 สื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และทั่วถึง
 - 2.1.3.2 ปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้ฟังและสถานการณ์
 - 2.1.3.3 สื่อสารในเชิงบวก สุภาพ และปราศจากอคติ
 - 2.1.3.4 รับฟัง และเห็นคุณค่าของความคิดที่แตกต่าง
- 2.1.4 เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 2.1.4.1 เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ และกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง
 - 2.1.4.2 กล้าคิดนอกกรอบ และกล้าตัดสินใจในสิ่งใหม่
 - 2.1.4.3 กระตุ้นให้ผู้อื่นตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลง
 - 2.1.4.4 มีส่วนร่วม สนับสนุน และผลักดันในการเปลี่ยนแปลงบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.2 บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกาย

บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่นการยิ้มการหัวเราะการแสดงท่าทางประกอบการพูดสิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดย

- 2.2.1 ธรรมชาติการปรากฏกายที่ดี
 - 2.2.1.1 การยิ้มแย้มแจ่มใสร่าเริงแต่ไม่เร็งรำเกินเหตุ
 - 2.2.1.2 มีความกระตือรือร้นมีชีวิตชีวาไม่เซื่องซึมไปนั่งท้าวไป (บ่อยๆจะน่าเกลียด) แสดงว่าไม่รู้จักรับผิดชอบตนเอง
 - 2.2.1.3 มีความน่าเชื่อถือ
 - 2.2.1.4 มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
 - 2.2.1.5 มีมารยาทรู้จักวางตัวในสังคม
 - 2.2.1.6 สรรวมกายวาจาใจ
- 2.2.2 การแต่งกายดี
 - 2.2.2.1 ถูกกาลเทศะและโอกาสสถานที่และเวลา
 - 2.2.2.2 สมวัยและสรีระอย่างตามแฟชั่นมากนัก
 - 2.2.2.3 พิถีพิถันไม่ใช่วันนี้ซื้อเกียจรีดผ้าก็ใส่ทั้งยับๆ
 - 2.2.2.4 ดูดีตลอดเวลาตั้งแต่หัวจรดเท้า

2.3 การปฏิบัติตนในการให้บริการ

2.3.1 ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่าไม่ง่วงเหงาหาวนอนซึ่งมีลักษณะท่ามัดทะแม่งกระฉับกระเฉงกระชุ่มกระชวยหน้าตาสดใสหัวผมให้เรียบร้อยไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเชิงการแต่งกายเรียบร้อยยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสมกิริยาสุภาพเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานนอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตรเปิดเผยจริงใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.3.2 ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟังน้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียงมีคำขานรับเหมาะสมกล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไรพูดแต่น้อยฟังให้มากไม่พูดแทรกไม่กล่าวคำตำหนิอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกันพูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการไม่พูดมากจนเกินจริงพูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

2.3.3 ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรำคาญที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนแต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมองใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมเบื่อหน่ายหรือแข็ง

2.4 หลักการให้บริการด้วยหัวใจ

หลักการให้บริการด้วยหัวใจ เป็นศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่นับถือความจงรักภักดีและความร่วมมือซึ่งมีวิธีการสร้างดังนี้

2.4.1 เข้าใจธรรมชาติของคนคนเรามากมีความรู้สึกดังนี้

- 2.4.1.1 รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ
- 2.4.1.2 สนใจตนเองมากกว่าคนอื่น
- 2.4.1.3 ต้องการความเจริญก้าวหน้าความพิเศษ
- 2.4.1.4 พูดมากกว่าฟังบางครั้งถึงกับแย้งกันพูดไม่มีคนฟัง
- 2.4.1.5 ให้คำปรึกษามากกว่าที่จะขอคำแนะนำเช่นเธอต้องยั้งนั้นเธอต้องยั้งนี้
- 2.4.1.6 ไม่ชอบการถูกควบคุมจุกจิกจู้จี้
- 2.4.1.7 ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
- 2.4.1.8 อยากรู้ อยากเห็น

2.4.2 รู้จักเทคนิคและวิธีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ จะต้องเริ่มที่ตัวเองก่อน โดยจะต้องรู้จักและเข้าใจตัวเองว่าเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์มากน้อยเพียงใด มีสิ่งใดที่ยังบกพร่องและต้องปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เพราะเทคนิคสำคัญของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ก็คือ การรู้จักปรับปรุงตนเองในด้านต่าง ๆ คือ

- 2.4.2.1 ยิ้มแย้มแจ่มใสสร้างนิสัยวางเรียงสนุกสนาน การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นสิ่งที่มนุษยต้องการความสนุกสนานรื่นเริงทำให้คนรอบข้างและสังคมสดชื่น

สิ่งเหล่านี้จะเป็นจุดที่สร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ในทางที่ดีต่อกันทั้งระหว่างบุคคลและในชุมชน

- 2.4.2.2 สร้างบรรยากาศการสร้างบรรยากาศเป็นสิ่งสำคัญของความสัมพันธ์ ซึ่งควรจะเป็นบรรยากาศที่อบอุ่นและพยายามสังเกตปฏิกิริยาที่เกิดจากการพูด ปฏิกิริยาที่แสดงออกอันจะทำให้บรรยากาศเปลี่ยนแปลง คอยปรับปรุง สังเกต และสร้างบรรยากาศ ให้ดำเนินไปในทางที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- 2.4.2.3 พูดจาสุภาพอ่อนหวานเกรงใจคนอื่นการพูดจาสุภาพ เกรงใจ และยกย่องชมเชยย่อมเป็นที่ต้องการของคนทั่วไป
- 2.4.2.4 ไม่พูดมากและเป็นผู้ฟังที่ดีการพูดมากจะน่าเบื่อจะทำให้ผู้อื่นรำคาญ ควรรู้จักการสนทนาที่ดี เป็นผู้ฟังมากกว่าพูดเพราะผู้ที่พูดด้วยจะเห็นว่าตนเองมีความสำคัญ ไม่ควรจะพูดขัดแย้งกับผู้อื่นเป็นการทำลายบรรยากาศที่ดี ในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดก็ควรมองหน้าผู้พูดด้วยความสนใจ
- 2.4.2.5 ทักทายผู้อื่นก่อนผู้ที่พูดคุย ทักทาย ยิ้มหรือยกมือไหว้ผู้อื่นก่อนยอมเป็นผู้ได้เปรียบ เพราะการจะสร้างมนุษยสัมพันธ์ต้องไม่วางท่าทาง หึงงายโสวางตนเหนือผู้อื่น โดยรอให้คนอื่นทักทายก่อน จึงจะยอมพูดคุยด้วยการกระทำดังกล่าวจะทำให้เราต้องอยู่อย่างไรเพื่อน
- 2.4.2.6 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นการแสดงการให้เกียรติและยกย่องการมีบทบาทของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เขาภาคภูมิใจ และแสดงความเป็นมิตรกับเรา ถ้าเรื่องใดที่เราไม่เห็นด้วยก็ควรชี้แจง ทำความเข้าใจให้เขายอมรับด้วยเหตุและผลด้วยความสุภาพ
- 2.4.2.7 ให้ความช่วยเหลือบุคคลและชุมชนตามความเหมาะสมมนุษย์จะเห็นใจเข้าใจและประทับใจกันก็เมื่อมีสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่น แล้วเราได้รับความช่วยเหลือนั้นจากใครคนใดคนหนึ่ง ดังนั้น เมื่อบุคคลหรือชุมชนมีปัญหาและอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม เราจะต้องให้ความช่วยเหลือตามความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ถ้าเราเป็นที่พึ่งของบุคคลอื่นหรือสังคมได้ เราก็จะเป็นบุคคลที่รักใคร่นับถือของบุคคลอื่น การให้ความช่วยเหลือนั้นบางครั้งไม่จำเป็นต้องมีการร้องขอ เพราะอยู่ในวิสัยที่สามารถช่วยได้ก็ควรจะทำ
- 2.4.2.8 ไม่ทำตัวเหนือคนอื่นไม่มีใครอยากเห็นเราเด่นเกิน แม้ว่าความเด่นหรือความสามารถนั้นจะเป็นธรรมชาติที่มีอยู่ในตัวเราก็ตาม แต่ก็บางคนที่ไม่ยอมรับ ดังนั้น เราจะต้องทำตัวให้เสมอคนอื่นในสังคม

- 2.4.2.9 ไม่เห็นแก่ตัวการเอาเปรียบ ฉ้อโกง หักหลัง ขาดความเมตตากรุณา และขาดความโอบอ้อมอารี นอกจากจะเป็นบาปแล้วยังจะสร้างความ โกรธ เกลียด อาฆาตมาดร้ายให้เกิดขึ้นกับผู้อื่น เป็น อุปสรรคขัดขวางการมี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
- 2.4.2.10 มองคนอื่นในแง่ดีไม่ระแวงสงสัยแลคอยจับผิด จะต้องทำใจให้กว้าง มองให้เห็นส่วนดีของผู้อื่น หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องผิดพลาดของผู้อื่น ควรรู้จักใช้คำพูดว่า ขอโทษและ ขอบคุณเสมอ
- 2.4.2.11 จริใจ สุจริตใจ ไม่นินทาว่าร้ายมนุษย์ทุกคนต้องการความจริงใจ จากคนอื่น ซึ่งความจริงใจนี้สามารถสัมผัสกันได้จากความรู้สึกและ สายตา ทำทางซึ่งความเป็นมิตรที่ดีต่อกันจะต้องจริงใจ ไม่นินทา ว่าร้ายกัน เพราะการนินทาเป็นสาเหตุของการสร้างศัตรู
- 2.4.2.12 รู้จักวิพากษ์วิจารณ์ให้เป็นประโยชน์หลีกเลี่ยงการวิจารณ์เรื่องส่วนตัว แต่ควรวิจารณ์ในส่วนที่เป็นเนื้อหา มีการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อสังเกต และยกย่องชมเชยในส่วนตัว
- 2.4.2.13 เคารพในศักดิ์ศรีและความเป็นคนของคนอื่นแสดงออกถึงความเคารพ ในความเป็นมนุษย์ของทุกคน ไม่มีการแบ่งชนชั้นให้เกิดริษยาผลสำเร็จ ของคนอื่น ไม่กระทำลักษณะใด ๆ ที่จะเป็นการแสดงออกถึงการทำให้ ผู้อื่นเสียศักดิ์ศรี

2.5 การพัฒนาตนเองสู่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

การพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพคือผู้ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนมีความรู้ทักษะ ความสามารถในการให้บริการคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้นจะทำให้เป็นนักบริการมืออาชีพที่มีความสำคัญด้วยกัน คือ

- 2.5.1 มีทัศนคติ “ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร”
- 2.5.2 ทุกคนเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ขององค์กร
- 2.5.3 มีความคิดริเริ่มและคิดไกลกว่าความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.5.4 ทำตัวเป็นเจ้าของเรื่องเมื่อรับข้อมูลจากผู้รับบริการ
- 2.5.5 ทำงานแทนกันได้
- 2.5.6 เรียนรู้จากตัวอย่างการให้บริการที่ดีและไม่ดี
- 2.5.7 ทำให้ดีเกินความคาดหวังของลูกค้า
- 2.5.8 รักษาระดับการให้บริการเสมือนเป็นผู้รับบริการใหม่

บทที่ 3

มาตรฐานการให้บริการ

ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างมีภารกิจหลักตามโครงสร้างคือ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสถานีอุตุนิยมวิทยาในการตรวจ เฝ้าระวัง รายงานและเตือนสภาวะอากาศและอากาศเพื่อการบิน รวมทั้งแผ่นดินไหว และจัดทำฐานข้อมูลและแผนที่อุตุนิยมวิทยา วิเคราะห์ พยากรณ์อากาศ และออกคำเตือนภัยธรรมชาติทางอุตุนิยมวิทยา รวมทั้งให้บริการข่าวและข้อมูลอุตุนิยมวิทยาและข้อมูลอุตุนิยมวิทยาเพื่อการบินในพื้นที่รับผิดชอบภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ให้คำปรึกษา แนะนำ และเผยแพร่ความรู้และประสบการณ์ด้านอุตุนิยมวิทยา แผ่นดินไหว และการเตือนภัยธรรมชาติ แก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งชุมชนและประชาชนที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้นศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen Centered) จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในด้านการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงได้จัดทำข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการขึ้นเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแต่อย่างไรก็ตามการที่จะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้วยอันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มากยิ่งขึ้นรวมถึงจะผลักดันมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากลในอนาคตต่อไปด้วย

3.1 มาตรฐานกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ

- 3.1.1 แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
- 3.1.2 ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

- 3.1.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 3.1.4 มีช่องทางในการให้บริการ ได้แก่
 - 3.1.4.1 ทางโทรศัพท์
 - 3.1.4.2 ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน
 - 3.1.4.3 ทางหนังสือไปรษณีย์ / โทรสาร
 - 3.1.4.4 ทางหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
 - 3.1.4.5 ทางเว็บไซต์ [www. ubonmet.com](http://www.ubonmet.com)
 - 3.1.4.6 ทาง Facebook
- 3.1.5 มีระบบประเมินผลการให้บริการสรุปผลเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส โดยให้นำข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3.2 มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.2.1 มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- 3.2.2 มีมุมให้คำปรึกษา (Consult Corner) แก่ผู้รับบริการ หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม
- 3.2.3 มีโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็น เป็นต้น
- 3.2.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลการให้บริการของศูนย์ฯ และ กรมอุตุนิยมวิทยา เป็นต้น
- 3.2.5 มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
- 3.2.6 มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ
- 3.2.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น ทางลาดสำหรับคนพิการที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
- 3.2.8 มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของ สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน
- 3.2.9 เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการเช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

3.3 มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 3.3.1 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คนด้านหน้าจุดให้บริการซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการคือ
- 3.3.1.1 รักในงานบริการ รู้งานในหน้าที่
 - 3.3.1.2 มีความกระตือรือร้น อดทนใส่ใจ
 - 3.3.1.3 มีอัธยาศัย ไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 3.3.1.4 มีไหวพริบปฏิภาณ ประสานงานเป็นเลิศ
 - 3.3.1.5 เกิดความจดจำ น้ำใจงดงาม
- 3.3.2 มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอ
- 3.3.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา
- 3.3.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบนและไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบเป็นต้น
- 3.3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3.4 แนวทางการปฏิบัติการให้บริการทางโทรศัพท์

3.4.1 กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

จุดสัมผัสผู้รับบริการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
ทางโทรศัพท์	- รับสายภายใน 3 กริ่ง
แนะนำตัว	- สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์อุทยานวิทยุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง ดิฉัน/ผม (ชื่อ จนท.) รับสายค่ะ/ครับ
สอบถาม	- ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล ของศูนย์ฯ เกี่ยวกับเรื่องอะไร ค่ะ/ครับ * ถ้าเกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการตอบข้อซักถามต่อไป * ถ้าไม่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ดำเนินการโอนสายพร้อมกล่าวดังนี้ 1. กรณีโอนสายโทรศัพท์ (มี จนท. รับสาย) 1.1 กรณารอสักครู่ ค่ะ/ครับ - ดิฉัน/กระผม จะโอนสายไปยัง - ฝ่าย/ส่วน.....แล้วกดปุ่มพักสายเพื่อโอน 1.2 แจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงความต้องการของ ลูกค้าในเบื้องต้นก่อนวางสาย

จุดสัมผัสผู้รับบริการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
	<p>2. กรณีโอนสายโทรศัพท์ (ไม่มี จนท. รับสาย)</p> <p>2.1 ขอโทษที่ให้รอสายนะค่ะ/ครับ ขณะนี้ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายค่ะ/ครับ</p> <p>2.2 กรุณาฝากชื่อและเบอร์โทรติดต่อไว้เพื่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดิฉัน/ ผม จะแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับ ค่ะ/ครับ <p>2.3 คุณสามารถติดต่อ ฝ่าย/ส่วนนี้ ได้ที่เบอร์โทร</p> <p>..... ค่ะ/ครับ”</p>
อธิบายรายละเอียด	- ดิฉัน/กระผม ขอเรียนให้คุณ.....ทราบเกี่ยวกับ.....
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการรับข้อมูล (ของศูนย์ฯ) เป็นประจำทุกเดือนหรือไม่ ค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือทางไปรษณีย์ ดี ค่ะ/ครับ - ดิฉัน/กระผม ขอทราบ ชื่อ - นามสกุล..... ที่อยู่..... โทรศัพท์..... E-mail address.....

3.4.2 กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ

จุดสัมผัสผู้รับบริการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
ทางโทรศัพท์	- เมื่อปลายทางรับสาย
แนะนำตัว	<ul style="list-style-type: none"> - สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (ชื่อ จนท.) โทรจากศูนย์อำนวยการบริหารภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง - ขอเรียนสายคุณ.....
บอกวัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ - กล่าวสนทนาจบ - ขอขอบคุณ ค่ะ/ครับ - สวัสดี ค่ะ/ครับ

3.5 แนวทางการปฏิบัติการให้บริการ ณ ศูนย์ฯ (หน้าเคาน์เตอร์บริการ)

จุดสัมผัสผู้รับบริการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
แนะนำตัว	- ยิ้ม และสบตากับลูกค้า พร้อมกล่าวสวัสดี ค่ะ/ครับ
สอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่องอะไร ค่ะ/ครับ * ถ้าหากเกี่ยวข้องกับ ฝ่าย/ส่วน งานโดยตรง ก็ดำเนินการต่อ * ถ้าไม่เกี่ยวข้องส่งมอบต่อยัง ฝ่าย/ส่วน งานที่เกี่ยวข้อง - โดยนำไปพบบุคคลหรือ ฝ่าย/ส่วน งานที่เกี่ยวข้อง และกล่าวแนะนำ
การให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีรับมอบต่อให้กล่าว สวัสดี ค่ะ/ครับ เชิญนั่งค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าการติดต่อเรื่อง.....(ถามรายละเอียด) - ให้บริการข้อมูลตามความต้องการของลูกค้าให้แล้วเสร็จและรวดเร็ว - ไม่ทราบที่ได้รับข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการไหม ค่ะ/ครับ หรือต้องการอะไรเพิ่มเติมนอกจากนี้ไหม ค่ะ/ครับ
กล่าวขอบคุณ	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่าท่าน.....ต้องการรับข้อมูล (ของศูนย์ฯ) เป็นประจำทุกเดือนหรือไม่ ค่ะ/ครับ - ไม่ทราบว่าสะดวกรับข้อมูลทาง E-mail หรือทางไปรษณีย์ ดี ค่ะ/ครับ - ดิฉัน/กระผม ขอทราบ ชื่อ – นามสกุล..... ที่อยู่..... - ดิฉัน/กระผม ขอทราบ ชื่อ – นามสกุล..... ที่อยู่..... โทรศัพท์..... E-mail address..... - ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณ ค่ะ/ครับ ที่ใช้บริการและหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถโทรศัพท์มาสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 045-244189 หรือ E-mail: ubninfo407@gmail.com หรือ E-mail:mapub@metnet.tmd.go.th

3.6 มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

จุดสัมผัสผู้รับบริการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตัวชี้วัดมาตรฐาน
ทางโทรศัพท์	รับสายภายใน 3 ครั้ง บอกชื่อสำนักฯและชื่อผู้รับสาย	- จำนวนกริ่งโทรศัพท์ 3 กริ่ง - การสอบถามความต้องการลูกค้า - ให้คำตอบภายใน 30 นาที
ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน	- ยิ้มสບตาลูกค้าก่อนสวัสดิ ไม่ทราบที่ติดต่อเรื่องอะไร คะ/ครับ - ดำเนินการตามที่ลูกค้าต้องการ - หรือส่งมอบงานต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที - และกล่าวขอบคุณ	- เวลาการให้บริการทั้งหมด 10 – 15 นาที (กรณีมีข้อมูล อยู่แล้ว) - ส่งมอบทันที
ทางหนังสือไปรษณีย์/ โทรสาร/ทางหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	- แต่ละกลุ่มงานมอบหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลังจาก ได้รับหนังสือทางโทรสาร หรือ ทางไปรษณีย์หรือทาง E-mail	- ระยะเวลาการให้บริการ ภายใน2วันทำการ - หรือภายใน5วันทำการ กรณีขอข้อมูลจำนวนมาก
ทางเว็บไซต์ www. ubonmet.com หรือทาง Facebook	- แต่ละกลุ่มงานมอบหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลังจาก ความต้องการของลูกค้าทาง	- ระยะเวลาการให้บริการ ภายใน1วันทำการ

บรรณานุกรม

- “การมีจิตใจในการบริการที่ดี” (ออนไลน์), เข้าถึงข้อมูลเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2559 จาก
www.cdd.go.th/j4607181.htm
- คู่มือ- เทคนิคการให้บริการด้วยใจ กรุงเทพฯ งานห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรี
 นครินทร์วิโรฒองครักษ์
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชา
 จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) การตลาดบริหาร กรุงเทพฯ ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (255-) **การมีหัวใจบริการ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :
<http://www.npu.ac.th/General/pdf/m7.pdf>
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) หน้า 463 กรุงเทพมหานคร อักษรเจริญทัศน์ อจท. 142
 แพ่งสรรพศาสตร์
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) หน้า 855 บัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพฯ
 นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) คุณภาพในงานบริการ 1 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
 สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) การตลาดธุรกิจบริการ กรุงเทพฯ ซีเอ็ดยูเคชั่น
- สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) ตลาดบริการ กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์