

มาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุดรดิตรดิตถ์

ด้วยสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุดรดิตรดิตถ์ มีภารกิจหน้าที่คือ การดำเนินการประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก และให้บริการแก่ประชาชนในฐานะการให้คำปรึกษา แนะนำและสนับสนุนด้านวิชาการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรเครือข่าย ชุมชน ประชาชน และหน่วยงานอื่น การปลูกฝังให้ทุกคนภายในหน่วยงานมีหัวใจแห่งการให้บริการ(Service Mind) ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญ เพราะการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ มิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ ของบุคลากรในสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก จึงกำหนดหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป ดังนี้

๑. **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๒. **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓. **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย** เพื่อความสะดวกและประทับใจต่อผู้มาติดต่อ

๔. **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ของหน่วยงาน การยิ้มคือการเปิดหัวใจ การให้บริการที่ดี

๕. **การสื่อสารที่ดี** การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และ ภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่ง บอกถึงน้ำใจ การให้บริการช่างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

๖. **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่อ งานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๗. **การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยี** เป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website, Facebook, Line เป็นต้น

๘. **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป
