

**มาตรฐานการให้บริการ**  
**ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก**

.....

ด้วยสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลกมีภารกิจหน้าที่คือ การดำเนินการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการในเขตพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก และให้บริการแก่ประชาชนในฐานะการให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนด้านวิชาการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเครือข่ายชุมชน ประชาชน และหน่วยงานอื่น การปลูกฝังให้ทุกคนภายในหน่วยงานมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญ เพราะการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ มิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดพิษณุโลก จึงกำหนดหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจและความเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป ดังนี้

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

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

**๓. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย** เพื่อความสะดวกและประทับใจต่อผู้มาติดต่อ

**๔. การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ของหน่วยงาน การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

**๕. การสื่อสารที่ดี** การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และ ภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่ง บอกถึงน้ำใจ การให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

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

**๗. การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website, Facebook, Line เป็นต้น

**๘. การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

\*\*\*\*\*