|  |  |
| --- | --- |
| **- ปฏิบัติงาน / ปฏิบัติการ** | **- ชำนาญงาน / ชำนาญการ** |
| 1. สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ
2. ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
4. รับฟังปัญหา หรือประเด็นข้อข้องใจและความไม่เข้าใจของผู้รับบริการโดยไม่แสดงอารมณ์โต้ตอบ
5. ประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีต่อเนื่องและรวดเร็ว
 | **ข้อ 1 – 5 เหมือนบุคลากรปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ**1. มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ข้อสงสัยรวมถึงการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
2. แนะนำบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานที่อยู่นอกเหนือจากที่ตนรับผิดชอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระ
4. ดูแลให้ผู้รับริการได้รับความพึงพอใจ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรค ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
 |