|  |  |
| --- | --- |
| **- 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 |