



อุทยานหลวง ราชพฤกษ์

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก
SERVICE & INFORMATION CENTER



อุทยานหลวงราชพฤกษ์
สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)



คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตระหนักในการให้บริการแก่ประชาชน โดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่ใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) มีพื้นที่บริหารจัดการกว่า 468 ไร่ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นการเผยแพร่องค์ความรู้ 3 ด้าน ได้แก่ องค์ความรู้ด้านศาสตร์พระราชา พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร องค์ความรู้ด้านการเกษตร ความหลากหลายทางชีวภาพและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และองค์ความรู้ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีไทยและล้านนา รวมถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการส่งมอบประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวและผู้เข้ารับการเรียนรู้ทุกกลุ่ม

อุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้พัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพในด้านวิชาการ การถ่ายทอดองค์ความรู้ การบริหารจัดการสวน การบริการ และการสร้างเครือข่ายกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและนานาชาติ ตลอดจนได้มีการพัฒนาพื้นที่อุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้เป็นสถานที่ให้บริการสังคมและชุมชนโดยรอบเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ มีมาตรฐานเทียบเท่าในระดับสากล และเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานบนพื้นฐานของการตระหนักถึงความสำคัญด้านการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสูงสุด เพื่อให้เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสามารถดำเนินงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดด้วยการให้ความรู้ การเลือกใช้ทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นแหล่งให้บริการแก่ประชาชน

อุทยานหลวงราชพฤกษ์ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) จึงมีความมุ่งมั่นในการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contract Center : GCEE) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและมีมาตรฐานระบบงานที่เชื่อมโยงการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อให้บุคลากรของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์และแนวปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุทยานหลวงราชพฤกษ์

สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)



สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	4
❖ หลักการบริการที่ดี	4
❖ การสร้างความประทับใจในงานบริการ	4
❖ หัวใจการให้บริการ	6
❖ การปฏิบัติตนในการบริการ	
2. มาตรฐานการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์	7
❖ มาตรฐานบุคลิภาพและการแต่งกาย	8
3. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์	10
❖ ผังการให้บริการอาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก	13
4. การติดตามประเมินผล	14
5. บทสรุป	15



1. บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการ จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การ บริการบรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ



❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุค ปัจจุบันความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึก หรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับ ออกจาก หน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิด ความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ

แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 3 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะทางกาย: ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซิม มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อยยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยา สุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม อย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
2. คุณลักษณะทางวาจา: ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
3. คุณลักษณะทางใจ: ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดควรมีสมาธิในการทำงาน ไม่เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย





2. มาตรฐานการให้บริการ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งที่สำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อผู้ขอรับบริการตั้งคำถามที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

- ❖ ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่ง การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- ❖ สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจน ความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- ❖ อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติ มนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้า โศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เปื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- ❖ นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- ❖ สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึง ปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทาง ของตนเองได้เป็นอย่างดี

อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)
อังคาร	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)
พุธ	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)
ศุกร์	ชุดพื้นเมือง (เสื้อหม้อฮ่อมปักสัญลักษณ์ดอกราชพฤกษ์)	ชุดพื้นเมือง (เสื้อหม้อฮ่อมปักสัญลักษณ์ดอกราชพฤกษ์)
เสาร์	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)
อาทิตย์	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)	ชุดสุภาพ (เสื้อยืดอุทยานหลวงราชพฤกษ์)

ตัวอย่างการแต่งกายของผู้ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์วันจันทร์ – อาทิตย์ (ยกเว้นวันศุกร์)



ตัวอย่างการแต่งกายของผู้ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์วันศุกร์



ใบหน้า



สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
<ul style="list-style-type: none"> • หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง • นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะ ได้ดูสดชื่น แจ่มใส 	<ul style="list-style-type: none"> • หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม • ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา • นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้า จะดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม



สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
<ul style="list-style-type: none"> • ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาดและเหมาะสมกับบุคลิกภาพ • กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย 	<ul style="list-style-type: none"> • ผมสั้นทรงทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี

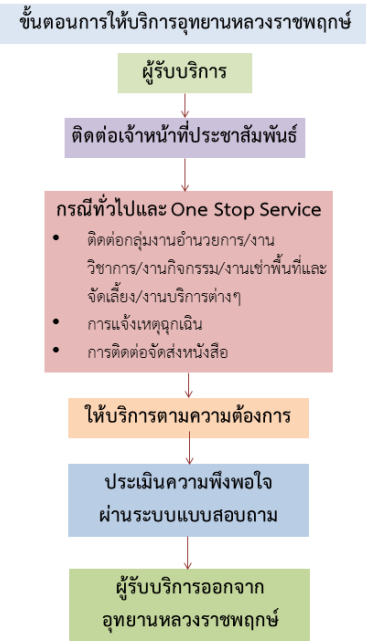
การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวันผู้ให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อเล่นของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ และเป็นการสร้างความคุ้นเคยในระยะเวลาอันสั้นกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ยังเป็นการบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของอุทยานหลวงราชพฤกษ์




3. มาตรฐานขั้นตอนการ ให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์

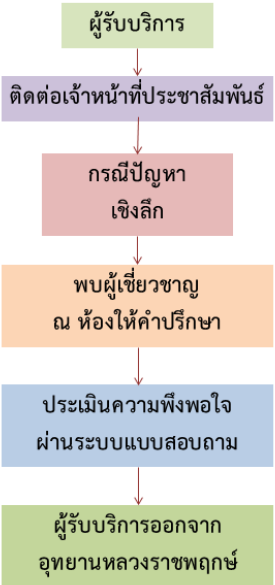
เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>อาคารบริการข้อมูลและ อำนวยความสะดวก SERVICE & INFORMATION CENTER</p>	<p>- เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของ ผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”</p>
<p>● การพิจารณาประเด็นปัญหา 1. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)</p> 	<p>เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้น ณ อาคารบริการข้อมูลและ อำนวยความสะดวก SERVICE & INFORMATION CENTER ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ติดต่องานอำนวยความสะดวก/งานวิชาการ/งานกิจกรรมฯ/ งานเช่าพื้นที่และจัดเลี้ยง/งานบริการต่างๆ 2. การแจ้งเหตุฉุกเฉิน 3. การติดต่อจัดส่งหนังสือ <ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็น ที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และ ขั้นตอนการ ใช้บริการ Free Wi-Fi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการ ให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการ ให้บริการพร้อมสอบถามความ ต้องการรับบริการ เพิ่มเติมด้วยคำว่า



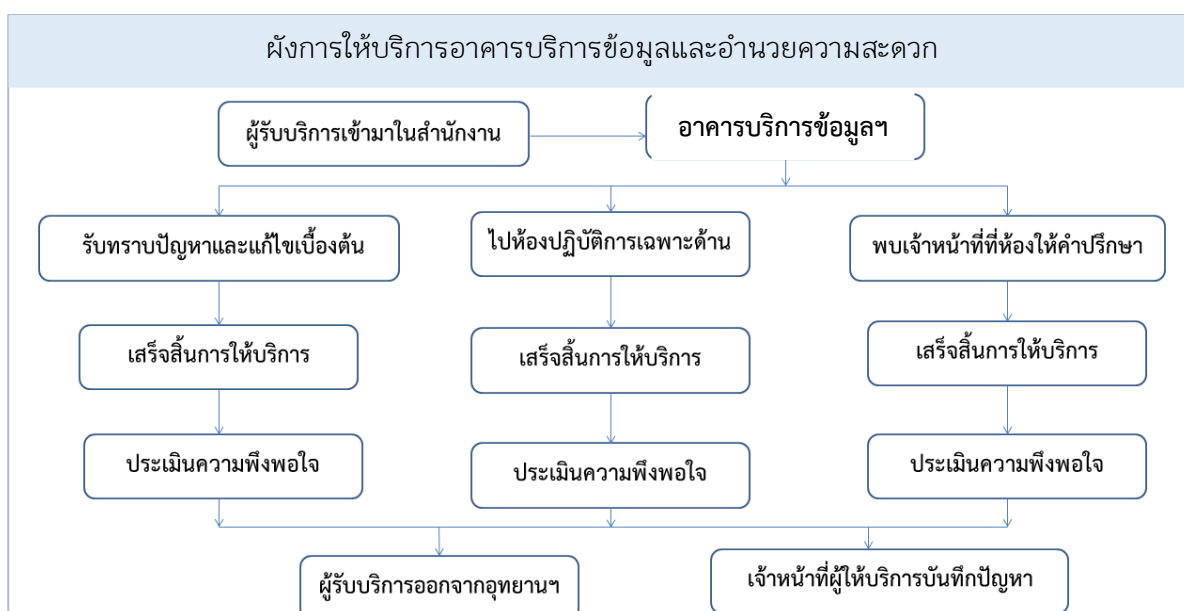
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	<p>“กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</p> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การติดต่อส่งหนังสือ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้คะ/ครับ”
<p>2. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p>  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน อาทิ การติดต่อระบบเทคนิค] D --> E[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ จุดบริการเฉพาะด้าน] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบแบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจาก อุทยานหลวงราชพฤกษ์] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตาม ความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็น ปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หาก ไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วัน ทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพิ่มเติม



ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p data-bbox="264 309 603 342">3. กรณีปัญหาข้อมูลเชิงลึก</p> <div data-bbox="225 439 643 472" style="background-color: #d9e1f2; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">ขั้นตอนการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์</div> <div data-bbox="296 488 571 1070">  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญในห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากอุทยานหลวงราชพฤกษ์] </pre> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบในเรื่องนี้มาพบท่านในห้องนี้คะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็น ความต้องการแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็น ปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านซึ่งจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพิ่มเติม



เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก SERVICE & INFORMATION CENTER /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้วจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอุทยานหลวงราชพฤกษ์ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวก SERVICE & INFORMATION CENTER หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าห้องจำหน่ายบัตรอุทยานหลวงราชพฤกษ์ หรือจะตอบในระบบ ONLINE ผ่านทาง WEBSITE หรือ FACEBOOK LINE ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ก็ได้ ทั้งนี้ อุทยานหลวงราชพฤกษ์จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและ ความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



4. การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจทางกล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก LINE OA หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจำนวน 8 ช่องทาง เพื่อการปรับปรุงบริการต่อไป
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์อย่างต่อเนื่อง





5. บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกกลุ่ม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอุทยานหลวงราชพฤกษ์จะต้องตั้งใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่าเป้าหมายของการบริการคือผู้รับบริการว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และ มีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ก็จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าที่เราคาดคิด และจงอย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกองค์กร

“อุทยานหลวงราชพฤกษ์มุ่งมั่น
ตั้งใจ ยินดีให้บริการประชาชน”

