



ขอเชิญบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์
เข้าร่วมสัมมนาบุคลากรประจำปี 2553

วันพุธที่ 25 สิงหาคม 2553

ณ โรงแรม โรสการ์เด็นริเวอร์ไซด์ สวนสามพราน จังหวัดนครปฐม

กำหนดการ
โครงการสัมมนาบุคลากรสำนักบริการคอมพิวเตอร์
กิจกรรม “รวมใจระดมสมองชาว สบค.”
ณ โรงแรมโรสการ์เด็น ริเวอร์ไซด์ อ.สวนสามพราน จังหวัดนครปฐม

☺ วันพุธที่ 25 สิงหาคม 2553

7.00 - 7.30 น. ลงทะเบียน และรับประทานอาหารเช้า ณ สำนักบริการคอมพิวเตอร์
7.30 น. ออกเดินทางจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยรถบัส

8.30 - 12.00 น. การบรรยาย เรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และการประชุมระดมความคิด
12.00 - 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 15.00 น. การประชุมระดมความคิด (ต่อ)
15.00 - 16.30 น. นำเสนอผลการประชุมระดมความคิด
16.30 - 7.30 น. รับประทานอาหารเช้า

17.30 น. เดินทางกลับสำนักบริการคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างเวลา 10.30 - 10.45 น. และ 14.30 - 14.45 น.
อาหารเช้า และ อาหารเช้า : ข้าวกล่องพร้อมน้ำ
อาหารกลางวัน : บุฟเฟต์อาหารนานาชาติ(ของโรงแรม)

การแต่งกาย : วันพุธที่ 25 สิงหาคม 2553
พร้อมใจใส่เสื้อสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (สีโอรส)



ขอปิดการจ่ายพัสดุชั่วคราว

งานพัสดุมีความจำเป็นต้องปิดการรับ-จ่ายพัสดุชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 22 กันยายน 2553 ถึงวันที่ 15 พฤศจิกายน 2553 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี 2553 ทำการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุประจำปี

งานพัสดุจึงขอความร่วมมือทุกท่านสำรวจความต้องการพัสดุพร้อมเตรียมเบิกสำรองไว้ให้เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในช่วงปิดการจ่ายพัสดุ

ที่มา : งานพัสดุ



รับสมัครเป็นกรรมการตรวจสอบพัสดุ

ตามที่มหาวิทยาลัยได้แจ้งให้หน่วยงานแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ ประจำปี 2553 ตามกำหนดของ มก. งานพัสดุจึงขอรับสมัครคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ โดยคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ ประกอบด้วย

1. ผู้จัดการห้อง ตามคำสั่งสำนักฯ ที่ 022/2552 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2552
2. ผู้สมัครใจเป็นกรรมการตรวจสอบพัสดุ

งานพัสดุจึงขอรับสมัครผู้สมัครใจเป็นกรรมการตรวจสอบพัสดุ ประจำปีงบประมาณ 2553 (มีหน้าตรวจสอบครุภัณฑ์ตามพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งรายงานผลการตรวจสอบ) โดยสมัครได้ที่งานพัสดุหรือทำเย็บตอบรับภายในวันที่ 3 กันยายน 2553 (มีค่าตอบแทนให้)

ที่มา : งานพัสดุ



เอกสารบรรยายกิจกรรมของสำนักฯ

ตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้จัดกิจกรรมวันสัมมนาพิธีเมื่อวันที่ 3 ส.ค. 53 โดยท่านผู้อำนวยการเป็นผู้บรรยาย และวันที่ 9 ส.ค. 53 การบรรยาย เรื่องการบริหารความเสี่ยงฯ โดยผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน นั้น

สำหรับท่านที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว งานสารบรรณได้นำเอกสารการบรรยายขึ้นเว็บ private สามารถเข้าดูรายละเอียดได้ที่ <http://private.ocs.ku.ac.th/default.aspx> ในหัวข้อ เอกสารบรรยายในกิจกรรมสำนักฯ ดังนี้

- สัมมนาพิธี (เอกสารบรรยายวิสัยทัศน์ พันธกิจ การบริหารงาน แผนยุทธศาสตร์ และตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานของคณะวิศวะ 2 เรื่อง คือ การเบิกจ่ายของทีระลึก วิธีปฏิบัติการจ้างลูกจ้างชั่วคราว)
- การบริหารความเสี่ยง (เอกสารบรรยายการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน พร้อมตัวอย่าง



ข่าวประชาสัมพันธ์ภายนอก

ขอเชิญร่วมอบรมหลักสูตร ไอทีไกด์ : สำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต

สำนักหอสมุด ขอเชิญนิสิตและบุคลากร มก. เข้าร่วมฝึกอบรมหลักสูตรไอทีไกด์ : สำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ครั้งที่ 1 ในหัวข้อ “สร้างเว็บไซต์ง่าย ๆ ด้วยตนเองกับโปรแกรม Joomla” เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ ห้องฝึกอบรม ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาลัย สำนักหอสมุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใน 2 รอบ คือ

รอบแรกวันที่ 24 สิงหาคม 2553

รอบที่สอง วันที่ 25 สิงหาคม 2553

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.lib.ku.ac.th หรือโทร .1477

ที่มา : ศร0513.135/1042 (2611)



ฉีดวัคซีนป้องกันไวรัสไข้หวัดใหญ่ 2009 ฟรี

สถานพยาบาลเปิดให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันไวรัสไข้หวัดใหญ่ H1N1 2009 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- > บุคคลที่มีโรคประจำตัว (อายุ 6 เดือน - 64 ปี) ได้แก่ หอบหืด โรคหัวใจ หลอดเลือดสมอง ไตวาย เบาหวาน ปอดอุดกั้นเรื้อรัง
- > บุคคลที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กิโลกรัม
- > หญิงมีครรภ์ อายุครรภ์มากกว่า 3 เดือน โดยมีข้อห้ามในการฉีด คือ แพ้ไข่ มีไข้ อายุน้อยกว่า 6 เดือน เคยฉีดแล้วแพ้อย่างรุนแรง

ติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่สถานพยาบาล โทร.1281

ที่มา: แผ่นประชาสัมพันธ์สถานพยาบาล มก.



แต่งตั้งพนักงานเงินรายได้เป็นกรรมการตามระเบียบพัสดุได้

มหาวิทยาลัยขอหารือกรมบัญชีกลางขออนุมัติยกเว้นเป็นกรณีพิเศษ เรื่องการแต่งตั้งพนักงานเงินรายได้เป็นกรรมการตามระเบียบพัสดุ

กรมบัญชีกลางมีหนังสือแจ้งว่า คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ (กวพ.) พิจารณาแล้ว ให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งพนักงานเงินรายได้เป็นกรรมการตามระเบียบพัสดุฯ ได้โดยไม่ต้องขออนุมัติยกเว้นต่อ กวพ. เนื่องจากข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีจำนวนจำกัด และคำว่า “พนักงาน” ของ มก. หมายถึง 3 ประเภท คือ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ โดยในการแต่งตั้งให้ใช้ดุลพินิจคำนึงถึงลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นสำคัญ

สรุปว่า สามารถแต่งตั้งพนักงานเงินรายได้เป็นกรรมการตรวจรับ-ตรวจครุภัณฑ์หรืออื่น ๆ ตามระเบียบพัสดุได้

ดูรายละเอียดได้ที่ <http://eoffice.ku.ac.th/kuoffice//31191060853.pdf>

ที่มา: กค0421.3/22192



เชิญร่วมกิจกรรม Happy Reading @Research



ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2553 สำนักหอสมุด ได้จัดกิจกรรม Happy Reading @ Research Square กิจกรรมพิเศษสำหรับแฟนตัวจริงที่ใช้ **บริการพื้นที่นั่งอ่านเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research Square)** ชั้น 5 อาคารเทพรตน์วิทยาโชติ เพียงท่านใช้บริการ Research Square (1 トラประทับต่อ 1 วัน) สะสมตราประทับให้ครบตามจำนวนที่กำหนดเพื่อใช้สิทธิ์ในการแลกของรางวัล มากมาย
ขอรายละเอียดได้ที่ เคาน์เตอร์บริการ Research Square ชั้น 1 อาคารเทพรตน์โชติ สำนักหอสมุด

ที่มา : ห้องสมุดวันนี้ ปีที่ 1 ฉบับที่ 4

มก.ให้บริการประชาสัมพันธ์บนป้ายจอ LED

มหาวิทยาลัยได้จัดทำป้าย LED ขนาด 2x3 เมตร เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ บริเวณ ประตู 2 และในอาคารอีก 2 จุด คือ ประตูวิภาวดี และสี่แยกเกษตร

ทั้งนี้หากหน่วยงานใดประสงค์จะประชาสัมพันธ์ **ขอให้จัดทำไฟล์วิดีโอ ความยาวไม่เกิน 15 วินาที ขนาดตัวอักษร 25 คำในหนึ่งหน้าจอ โดยไม่ต้องมีเสียง ลงแผ่นดีวีดี ส่งไปที่** คุณจุไร งานประชาสัมพันธ์ มก. หรือสอบถามรายละเอียดได้ที่ คุณธวัชชัย โทร 4111-6 ในวัน เวลาราชการ



ที่มา : ศธ0513.10102/ว 391



ปิดแอร์ช่วงเวลา
12.00 - 13.00 น

เครื่องแบบพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



มหาวิทยาลัยได้ออกประกาศสภามหาวิทยาลัย เรื่อง ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วย เครื่องแบบพนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2552 ทั้งชุดปฏิบัติงาน ชุดพิธีการ และชุดประดับเครื่อง ราชฯ โดยดูรายละเอียดได้ที่ <http://eoffice.ku.ac.th/kuoffice/psdlw/ben671.pdf>

ทั้งนี้กองการเจ้าหน้าที่ได้จัดหาเครื่องหมาย ระดับเครื่องแบบไว้จำหน่าย ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ที่มา : ศธ0513.10103/2810



ขอเชิญส่ง

ตราสัญลักษณ์ (LOGO) และ คำขวัญ

เข้าประกวด โครงการอนุรักษ์พลังงาน ม. เกษตรศาสตร์

ชิงรางวัลเงินสด
มูลค่ากว่า 70,000 บาท
พร้อมโล่เกียรติยศ

คุณสมบัติของผู้ส่งผลงานร่วมประกวด
เป็นคณาจารย์ บุคลากร นักเรียน
และนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

LOGO

เงื่อนไข

- ★ ภาพตราสัญลักษณ์ ลงในแผ่น CD พร้อม print out
- ★ ไม่จำกัดเทคนิคในการสร้างสรรค์
- ★ สามารถนำไปใช้ในงานสิ่งพิมพ์อื่นๆ ได้
- ★ ส่งได้ไม่เกินคนละ 3 ผลงาน และมีสิทธิรับเพียง 1 รางวัล

ต้องสื่อความหมาย

- ★ ความเป็นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ★ การส่งเสริมภาพลักษณ์ในด้านสิ่งแวดล้อม
- ★ การอนุรักษ์พลังงาน การใช้พลังงานทดแทน

10,000฿
รางวัลชนะเลิศ
ระดับมหาวิทยาลัย

คำขวัญ

เงื่อนไข

- ★ คำขวัญเป็นภาษาไทย ความยาวไม่เกิน 20 คำ
- ★ ถูกอักขรวิธีตามพจนานุกรม
- ★ ส่งได้ไม่เกินคนละ 3 ส่วนวนและมีสิทธิรับเพียง 1 รางวัล
- ★ สร้างสรรค์ด้วยตนเองและไม่เคยได้รับรางวัลหรือเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน

การใช้ถ้อยคำควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ★ สื่อถึงการอนุรักษ์พลังงานและหน่วยงานของท่าน
- ★ ส่วนวนสละสลวย มีความสัมพันธ์คล้องจอง ข้อความกะทัดรัด
ง่ายแก่การจดจำ และถูกต้องตามหลักภาษา

1,000฿
รางวัลชนะเลิศ
ระดับหน่วยงาน (45 รางวัล)

ส่งผลงาน

ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ถึง 30 กันยายน 2553
ณ งานกองคลัง ชั้น 3 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภายในเวลาราชการ

ประกาศผล

วันพุธที่ 15 ตุลาคม 2553

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

งานกองคลัง ชั้น 3 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
โทรศัพท์ 0-2942-8149 โทรสาร 0-2942-8149
หรือ ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ www.ku.ac.th

REUSE
REDUCE
RECYCLE



สาระน่ารู้

เรื่อง “จิตบริการ”

ความหมายของจิตบริการ

คำว่า “จิตบริการ” หรือ “จิตสำนึกในการบริการ” หรือ “หัวใจบริการ” มาจากคำว่า “Service Mind” ประกอบด้วยคำหลักๆ อยู่สองคำ คือ Service คือการบริการ และ Mind คือ จิตใจ เมื่อนำมารวมกันแล้วจะหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรมได้ดังนี้ (อาภรณ์ ภูริทยาพันธุ์, 2549 :12-13)

1. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้มาติดต่อ
2. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ
3. สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ
5. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์
6. เปิดใจรับฟังคำติชมของผู้มาติดต่อ

การบริการที่ดี คือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้รับบริการความพึงพอใจ

การบริการเพื่อความประทับใจ

มองหน้า สบตา ยิ้มแย้ม
ทักทาย ไถ่ถาม รับฟัง
แนะนำ กระทำการบริการ



เทคนิค 9 อย่า

อย่าใส่อารมณ์ อย่าสวนทันที อย่าเริ่มด้วยคำปฏิเสธ
อย่าตั้งแง่ อย่าอ้างระเบียบกฎเกณฑ์ อย่ายื่นคำขาด
อย่ายื่นกระดาษขาดเดียว อย่าทำท่ายอ อย่าผูกใจเจ็บ



พฤติกรรมที่ขับไล่ผู้มาติดต่อ

ไม่มอง ไม่ทัก ยักท่า
หน้าอ รอนาน งานมาก
ปากเสีย



ทำอย่างไรให้เป็นสุดยอดของการบริการ

การที่เราจะมี จิตบริการที่ดี เราจะต้องเรียนรู้ว่าผู้รับบริการของเราต้องการอะไรและทำอย่างไรให้ผู้รับบริการพอใจในบริการของเราเริ่มด้วยเข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างของผู้รับบริการ วิเคราะห์เรียนรู้และรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ หลีกเลี่ยงคำว่า “ไม่” กับผู้รับบริการ สร้างเป้าหมายที่เป็นพลังอันยิ่งใหญ่ไม่มีคำว่าปัญหาหรืออุปสรรค มองโลกในแง่ดี จริงใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และเหนือความต้องการพื้นฐาน เราจะต้องรู้ว่าผู้รับบริการยังต้องการอะไรอีกทำอย่างไรให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการของเราอีก (ด้วยความประทับใจ)

การบริการ เป็นอีกหนึ่ง ที่มีความสำคัญของงานระบบราชการ เพราะเป็นเสมือนเมืองหน้าด่านในการต้อนรับ บุคลากรที่มาติดต่อ ไม่ว่าจะบุคลากร จะโทรเข้ามาหรือก้าวเข้ามาติดต่อราชการ ก็จะต้องพบกับผู้ให้บริการ ก่อนเป็นอันดับแรก หากเข้ามาติดต่อแล้วพบกับเจ้าหน้าที่พูดจาไม่น่าฟัง จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานนั้น ๆ ได้ แต่หากคนที่เข้ามาติดต่อถูกระบุได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นจากเจ้าหน้าที่ที่ยินดีให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก โอกาสที่บุคคล จะเกิดความประทับใจกับองค์กร ก็จะมีมากขึ้นด้วยเพราะฉะนั้น การจะมีจิตบริการ ที่ดีต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้

- **มีรอยยิ้มพิมพ์ใจ** เมื่อมีคนก้าวเข้ามาในสำนักงาน แล้วคุณกล่าวทักทายพร้อมด้วยรอยยิ้มอันสดใส อบอุ่น และจริงใจราวกับว่าพวกเขาเป็นคนสำคัญของคุณ แน่ใจว่าคนทุกคนย่อมเกิดความรู้สึกที่ดี เมื่อได้รับรอยยิ้มจากคุณ และเมื่อพวกเขาจะก้าวออกไป คุณก็กล่าวอำลาด้วยรอยยิ้มเป็นการส่งท้าย รับรองว่าคุณจะสร้างความประทับใจให้กับพวกเขาไปได้อีกนานทีเดียว

- **แต่งตัวให้เป็นมืออาชีพ** ในฐานะเป็นผู้ให้บริการ บุคลิกภายนอกของคุณจะเป็นตัวสะท้อนไปถึง ลักษณะ ขององค์กรของคุณด้วย คุณไม่จำเป็นต้องใส่เสื้อผ้ามีเย็บคอ ราคาแพงๆ นำแฟชั่นหรือกระเป๋าสตางค์แค่แต่งตัวให้ดูสะอาดสะอ้าน สดใส ดูมีชีวิตชีวา และน่าประทับใจก็พอ

- **ส่งรอยยิ้มผ่านสายโทรศัพท์** มีคนเคยแนะนำไว้ว่า ก่อนจะยกหูโทรศัพท์ให้ยิ้มเสียก่อน 1 ครั้ง จะทำให้น้ำเสียงของคุณเปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มอันสดใส ไปจนถึงปลายสายอีกข้างหนึ่งได้รับรู้ถึงรอยยิ้มของคุณ แม้จะไม่ได้เห็นหน้ากันก็ตาม และคนที่คุณคุยด้วยเขาก็จะตอบกลับมาด้วยน้ำเสียงที่เปี่ยมไปด้วยมิตรไมตรีอันดีเช่นกัน เคล็ดลับอีกอย่างคือ ยิ้มให้เยอะๆ แล้วตัวคุณเองจะยิ่งมีความสุขมากขึ้นด้วยเช่นกัน

- **อัธยาศัยดีเปลี่ยนศัตรูให้เป็นมิตร** ตรงนี้ไม่ได้หมายความว่า จะมีใครที่คิดร้ายกับคุณแต่อย่างใด เพียงแต่คุณอาจจะต้องเผชิญหน้ากับบุคคล ที่ใจร้อน มีความอดทนต่ำ พูดจาห้วนๆ กระโชกโฮกฮาก หยาบคาย หลากหลายรูปแบบที่ทำให้คุณรำคาญใจ พยายามทำความเข้าใจกับพวกเขา บางทีเขาอาจจะมีความกังวลใจเรื่องการประชุมที่กำลังจะเริ่มขึ้น หรืออาจจะมีปัญหาชีวิตส่วนตัวก็ได้ ที่คุณควรทำคือต้อนรับเขาด้วยความเต็มใจ แม้เขาจะแสดงกิริยาที่ไม่ค่อยดีกับคุณก็ตาม เชื่อได้อย่างหนึ่งว่าคนเรามักจะแพ้ให้กับความดี และยอมสยบให้กับความมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อমানักต่อนักแล้ว บางทีสิ่งที่คุณทำให้เขาอาจทำให้วันแ่ๆ ของคนๆ หนึ่งดีขึ้นมาบ้างก็ได้

- **เป็นผู้ฟังที่ดี** ไม่ว่าหัวหน้างานหรือบุคคลที่จะมาติดต่อ จะโทรเข้ามาหรือก้าวเข้ามาภายในองค์กรของคุณ คุณควรเปิดโอกาสให้เขาบอกความต้องการของเขาอย่างเต็มที่ เพราะการฟังอย่างตั้งใจจะทำให้คุณเข้าใจจุดมุ่งหมายของเขา และสามารถแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือแก่เขาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

สรุปลักษณะการบริการที่ดี

1. แสดงความเต็มใจในการให้บริการ

ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อขอรับข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน

2. สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ (ตามพ.ร.บ.ข่าวสารข้อมูล) คอยติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการ

3. เต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

ช่วยประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา หรือแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดภาระคอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และเมื่อพบข้อบกพร่องให้นำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

กำหนดกรอบแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับตามสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหรือใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา คอยเสนอแนะข้อมูลข่าวสาร

ที่มา : บทความ : จิตบริการ โดยนางจิราพร วรรณรักษ์ เจ้าหน้าที่บริหารงาน สำนักงานเลขาธิการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

