คู่มือมาตรฐาน
การให้บริการประชาชน
กองการศึกษา เทศบาลตำบลธาตุทอง

จัดทำโดย
กองการศึกษา เทศบาลตำบลธาตุทอง
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

Scanned with CamScanner

หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งาน บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อน พัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ จนเกิดเป็น "การบริการที่ดี" ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจเพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์การร่วมมือกัน และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
๗. ต้องมีกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

หัวใจการบริการ

บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้าจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

Scanned with CamScanner

การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน หรือจุดบริเวณสถานที่ให้บริการ และจุดพักคอยของประชาชนให้สะอาดเรียบร้อย มีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม และมีป้ายบอกสถานที่ หรือขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน

การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ การยิ้มคือการเปิดหัวใจและการให้บริการที่ดี คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏบนใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือการยิ้ม แย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินงานต่างๆต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี กริยาที่มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่ผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมสร้างการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website Facebook

การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ดังนี้

๑. คุณลักษณะทางกาย หรือ บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสิ่งแวดล้อมที่พบเจอ บุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง ๖ ประการ มีสาระที่น่าสนใจดังนี้

๑.๑) บุคลิกภายนอก หมายถึง สิ่งที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล ท่าทางและการแสดงออกต่างๆ บุคลิกภาพภายนอกที่ดี ได้แก่

- ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ เครื่องแต่งกายและทรงผมเป็นส่วนแรกที่เห็นได้เด่นชัด การจัดแต่งทรงผมคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และหมาะสมกับบุคลิกภาพและกาลเทศะ จะช่วยเสริมให้ใบหน้าดูดีขึ้น ผู้หญิงควรแต่งหน้าอย่างเป็นธรรมชาติ จะช่วยเสริมให้ชวนมองดูสดใสตลอดเวลา และเลือกสวมใส่เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยให้เหมาะสมตามแต่ละโอกาส
- ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
- การจัดระเบียบร่างกาย การยืน เดิน หรือนั่ง การเคลื่อนไหวต่างๆ ควรกระทำอย่างเหมาะสมและแสดงออกอย่างสุภาพ ระมัดระวังไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกสู่สาธารณชน เช่น การแคะจมูก การนั่งกระดิกเท้า พฤติกรรมเหล่านี้ควรมีการฝึกฝนและควบคุม ไม่ให้เกิดขึ้นเมื่ออยู่ต่อหน้าสาธารณชน

๑.๒) บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มองเห็นผ่านการกระทำ

Scanned with CamScanner

เช่น ทัศนคติ วิสัยทัศน์ เจตคติต่างๆ ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีลักษณะบุคลิกภาพภายในที่ดี ดังนี้

- มนุษยสัมพันธ์ดี บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถทำงานบริการผู้อื่นได้ง่าย
- ช่างสังเกต ความช่างสังเกตเป็นอีกหนึ่งวิธีในการเรียนรู้ ผู้ที่ช่างสังเกตมักจะมองเห็นปฏิกิริยาของผู้ที่มารับบริการได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการหรือรู้สึกอย่างไร
- มีความนอบน้อม ความนอบน้อมถ่อมตนเป็นการสร้างความรู้สึกแรกพบที่ดีต่อผู้พบเห็น
- มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี ผู้ให้บริการที่ดี ควรจดจำข้อมูลต่างๆของงานที่ต้องบริการได้เป็นอย่างดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ ผู้ให้บริการ ต้องมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้า
- มีอารมณ์มั่นคง คือ สภาพของจิตใจที่สุขุม มีสติ มีสมาธิ ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งแวดล้อมที่เข้ามากระทบจิตใจ ทั้งทางดีและทางร้าย

บุคลิกภาพส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้ตนเองและองค์กร ซึ่งบุคลิกภาพสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพทำได้ทั้งการฝึกด้วยตนเองและการเข้าฝึกอบรมพัฒนาบุคลคลิกภาพ

๒. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทาวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า "สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ"

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการก็คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- จับใจความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ อย่าขัดจังหวะ

Scanned with CamScanner

- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ

๓. คุณลักษณะภายในใจ การให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการสิ่งดีๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีๆ นั้น ให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรัก นั้นเราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (บุคลากรในสำนักงาน)

- ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ ถูกกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ใช้กิริยา วาจาที่สุภาพต่อผู้รับบริการ
- ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ
- ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ข้อควรระวังในการให้บริการ

- ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา อาจสร้างความเสียหายต่อผู้รับบริการได้
- ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรับรู้ได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มี ความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการได้
- ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การ

Scanned with CamScanner

ต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจใน
การให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้

มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง

๑. มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง
- ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ
- เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
- มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินผลและการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ โดยใช้คำพูด "สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/คะ"
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มองสบตา รอยยิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
- ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ ไม่ละเลยหรือทำทีทำเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
- วางตัวเหมาะสมขณะให้บริการ อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน เสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา หยอกล้อเล่นกัน และอย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆขณะให้บริการ
- ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า "ขอโทษ" เสมอ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่ สุภาพ
- ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ ในจังหวะที่ผู้รับบริการพร้อมให้ข้อมูล

๓. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์ อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๕ ครั้ง
- ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

Scanned with CamScanner

- คุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้วน้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป
- เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว หากเป็นการตอบข้อซักถามเชิงลึกของส่วนงานอื่นๆ ให้ผู้รับโทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยการโอนสายเพื่อให้ผู้รับบริการได้พูดคุยโดยตรงกับทางเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ต้องแจ้งผู้รับบริการให้ทราบก่อนการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่นทุกครั้ง
- รู้จักควบคุมอารมณ์ ในการบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ บางครั้งอาจต้องรับฟังคำตำหนิติเตียนและรองรับอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสาย หากเรารู้จักควบคุมอารมณ์ให้ดี ความใจเย็นและสุภาพนอบน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ จะช่วยบรรเทาอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสายได้ และการมีสติจะทำเราจะสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างราบรื่น
- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน
- กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๔. มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ใช้แนวทางมาตรฐาน ๕ ส.
- มีผังป้ายแสดงจุดให้บริการ
- มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก้ผู้มารับบริการ
- จัดโต๊ะทำงานหรือเคาน์เตอร์บริการของเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสมเพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที
- มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาด และจุดนั่งพักรอของผู้รับบริการที่เพียงพอ

<u>โดยสรุป</u> จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบต่อไป

Scanned with CamScanner