คู่มือมาตรฐาน การให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน

อำเภอเมืองสุพรรณ จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน ให้มีมาตรฐานที่เป็นไป ในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการมากขึ้น อันจะทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ มาตรฐานการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ตลอดจนผู้ที่สนใจนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน

สารบัญ

	หน้า
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หลักในการให้บริการ	๑
หัวใจการบริการ	๒
คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	๓
คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (บุคลากรในสำนักงาน)	๕
มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน	๖
❖ มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน	๖
❖ มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ	๖
❖ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๗
❖ มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	๗

หลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจ สูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความ ประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรี เข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และ ให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัย ไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและ ประทับใจ

หลักในการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

๓. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์การร่วมมือกัน และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและจริงใจ

๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

๗. ต้องมีกลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

หัวใจการบริการ

❖ บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการ ติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้อง เสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทาง วาจา

❖ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน หรือจุดบริเวณสถานที่ให้บริการและจุดพัก คอยของประชาชนให้สะอาดเรียบร้อย มีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม และ มีป้ายบอกสถานที่ หรือขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน

❖ การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ การยิ้มคือการเปิดหัวใจ และ การให้บริการที่ดี คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏบนใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

❖ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี กริยาที่มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่ผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่

❖ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ การพัฒนาเทคโนโลยีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมสร้างการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website Facebook

❖ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วย ๓ คุณลักษณะ ดังนี้

๑. คุณลักษณะทางกาย หรือ บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ ตามสิ่งแวดล้อมที่พบเจอ บุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง ๒ ประการ มีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

๑.๑) บุคลิกภายนอก หมายถึง สิ่งที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล ท่าทางและการแสดงออกต่างๆ บุคลิกภาพภายนอกที่ดี ได้แก่

• ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ เครื่องแต่งกายและทรงผมเป็นส่วนแรกที่เห็น ได้เด่นชัด การจัดแต่งทรงผมคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และหมาะสมกับบุคลิกภาพและกาลเทศะ จะช่วยเสริมให้ใบหน้าดูดีขึ้น ผู้หญิงควรแต่งหน้าอย่างเป็นธรรมชาติ จะช่วยเสริมให้ชวนมองดูสดใสตลอดเวลา และเลือกสวมใส่เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยให้เหมาะสมตามแต่ละโอกาส

• ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

• การจัดระเบียบร่างกาย การยืน เดิน หรือนั่ง การเคลื่อนไหวต่างๆ ควรกระทำอย่างเหมาะสม และแสดงออกอย่างสุภาพ ระมัดระวังไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกสู่สาธารณชน เช่น การแคะจมูก การนั่งกระดิกเท้า พฤติกรรมเหล่านี้ควรมีการฝึกฝนและควบคุม ไม่ให้เกิดขึ้นเมื่ออยู่ต่อหน้าสาธารณชน

๑.๒) บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มองเห็นผ่านการกระทำ เช่น ทัศนคติ วิสัยทัศน์ เจตคติต่างๆ ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีลักษณะบุคลิกภาพภายในที่ดี ดังนี้

• มนุษยสัมพันธ์ดีบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถทำงานบริการผู้อื่นได้ง่าย

• ช่างสังเกต ความช่างสังเกตเป็นอีกหนึ่งวิธีในการเรียนรู้ ผู้ที่ช่างสังเกตมักจะมองเห็นปฏิกิริยา ของผู้ที่มารับบริการได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการหรือรู้สึกอย่างไร

• มีความนอบน้อม ความนอบน้อมถ่อมตนเป็นการสร้างความรู้สึกแรกพบที่ดีต่อผู้พบเห็น

• มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ

• ความจำดีผู้ให้บริการที่ดีควรจดจำข้อมูลต่างๆของงานที่ต้องบริการได้เป็นอย่างดี

• มีปฏิภาณไหวพริบ ผู้ให้บริการ ต้องมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้า

• มีอารมณ์มั่นคง คือ สภาพของจิตใจที่สุขุม มีสติ มีสมาธิ ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งแวดล้อมที่เข้ามา กระทบจิตใจ ทั้งทางดีและทางร้าย บุคลิกภาพส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้ตนเองและองค์กร ซึ่ง บุคลิกภาพสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพทำได้ทั้งการฝึกด้วยตนเองและการ เข้าฝึกอบรมพัฒนาบุคลคลิกภาพ

๒. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทาง วาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมี ดังนี้

• พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

• รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร

• ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

• ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

• พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

• หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา

• รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน

• อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ” นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้วเสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ ต้องเป็น ผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติ ดังนี้

• ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ

• อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน

• จับใจความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ อย่าขัดจังหวะ

• ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ

๓. คุณลักษณะภายในใจ การให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐาน ในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

• รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการสิ่งดีๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีๆ นั้นให้แก่ ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

• ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความ รัก นั้นเราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

• สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยา ท่าทางที่ออกมาก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี(บุคลากรในสำนักงาน)

❖ ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

❖ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ ถูกกาละเทศะ

❖ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ

❖ ใช้กิริยา วาจาที่สุภาพต่อผู้รับบริการ

❖ ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

❖ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ

❖ มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ

❖ ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้

❖ เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ข้อควรระวังในการให้บริการ

❖ ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

❖ ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหาย ตามไปด้วย

❖ ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา อาจสร้างความเสียหายต่อผู้รับบริการได้

❖ ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรับรู้ได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ใน อารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้ เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการได้

❖ ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจใน การให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนกำยาน

๑. มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

❖ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

❖ ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไป ตามลำดับก่อน-หลัง

❖ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ

❖ เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ

❖ ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

❖ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินผล และการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

❖ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ โดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/คะ”

❖ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วย อัธยาศัยไมตรีอันดีมองสบตา รอยยิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

❖ ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ ไม่ละเลยหรือทำทีทำเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่า เทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

❖ วางตัวเหมาะสมขณะให้บริการ อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน เสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา หยอกล้อเล่นกัน และอย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆขณะให้บริการ

❖ ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผล ให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่ สุภาพ ❖ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ ในจังหวะที่ผู้รับบริการพร้อมให้ข้อมูล

๓. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลข โทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

❖ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๕ ครั้ง

❖ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้อง เอ่ยถาม เป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

❖ คุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทน เสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

❖ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว หากเป็นการตอบข้อซักถามเชิงลึกของส่วนงาน อื่นๆ ให้ผู้รับโทรศัพท์ประสานเจ้าหน้าที่ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยการโอนสายเพื่อให้ ผู้รับบริการได้พูดคุยโดยตรงกับทางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ต้องแจ้ง ผู้รับบริการให้ทราบก่อนการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่นทุกครั้ง

❖ รู้จักควบคุมอารมณ์ ในการบริการข้อมูลทางโทรศัพท์บางครั้งอาจต้องรับฟังคำตำหนิติ เตียน และรองรับอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสาย หากเรารู้จักควบคุมอารมณ์ให้ดี ความ ใจเย็นและสุภาพนอบน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ จะช่วยบรรเทาอารมณ์ขุ่นมัวจาก ทางปลายสายได้ และการมีสติจะทำเราจะสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่าง ราบรื่น

❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนาก่อน

❖ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียด ต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะ ติดต่อเพื่อ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องทราบต่อไป

ตัวอย่าง

➢ คำขึ้นต้นการสนทนา “เทศบาลตำบลนาป่า สวัสดีค่ะ” “(ชื่อผู้รับสาย) รับสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือคะ”

➢ กรณีต้องมีการโอนสาย ขออนุญาตโอนสายให้(ชื่อ/ส่วนงาน) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนนะคะ หากสายหลุด กรุณาติดต่อมาใหม่ที่หมายเลข (เบอร์โทรศัพท์ของบุคคลหรือหน่วยงานนั้น) ค่ะ

➢ กรณีพักสายไปตรวจสอบข้อมูล “ดิฉันขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ก่อนนะคะ กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ” เมื่อกลับมารับสาย ต้องพูดว่า “ขออภัยที่ให้รอสายนะคะ จากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว พบว่า.....

➢ จบการสนทนา “มีอะไรจะสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ หากผู้รับบริการแจ้งว่าไม่มี ให้พูดจบการสนทนา (คำลงท้าย) ว่า “เทศบาลตำบลนาป่า ยินดีให้บริการ สวัสดีค่ะ”

ข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

❖ อย่าใช้คำว่า“ฮัลโหล” ในการเริ่มต้นกล่าวทักทาย และไม่ควรใช้คำว่า “จ๊ะ” “จ๋า” “นะ ฮะ” ระหว่างสนทนากับปลายสาย

❖ สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ

❖ ใช้น้ำเสียงไพเราะ อักขระควบกล้ำชัดเจน ไม่ใช้คำพูดฟุ่มเฟือย

❖ คำพูดต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้รับบริการปลายสาย

❖ การเงียบขณะฟังปลายสาย อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดว่าสายหลุด ต้องรู้จังหวะ ในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด

❖ อย่าหายใจแรงๆ ใส่ในโทรศัพท์ และอย่าขบเคี้ยวอาหาร ขณะกำลังสนทนา

❖ ไม่อารมณ์เสียกับผู้รับบริการที่พูดจาไม่ดีใส่ ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้จะมี ความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีและคำพูดที่สุภาพ และห้ามตัดสายหรือวางสายก่อน ปลายสายเด็ดขาด

❖ สื่อสารโดยคำนึงถึงความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเสมอ

๔. มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ❖ ใช้แนวทางมาตรฐาน ๕ ส.
- ❖ มีผังป้ายแสดงจุดให้บริการ
- ❖ มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก้ผู้มารับบริการ
- ❖ จัดโต๊ะทำงานหรือเคาน์เตอร์บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสม เพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที
- ❖ มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาด และจุดนั่งพักรอของผู้รับบริการที่เพียงพอ

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายใน และภายนอก ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความ ประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกลสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและ ทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบต่อไป