



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ



องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ
อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อ ผู้ที่มาติดต่อบริการ รวมถึงปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้ ๑.จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ๒.รักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ๓.ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ๔.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๕.ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ๖.ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ๗.คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาศิลปะ จาริต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ๘.ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการ ดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไวด้วยหัวใจบริการ” เพราะผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมีใช้เพียงการได้รับคำชื่นชม เท่านั้น แต่ ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการ ให้บริการ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ขึ้น เพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การ สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจและเป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

สำนักปลัด อบต.เหล่าต่างคำ

๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตต่อผู้บริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่าง ตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึก อบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงาน บริการ

หัวใจการบริการ

- บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

- ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

- การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่จะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมารก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัว บุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือจบในขั้นตอนเดียว

- การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าตาแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและ ความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

- การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website Facebook Line

- การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่เซื่องซึม มีลักษณะท่ามัตตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำที่ชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดจามีทางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่ามีสิ่งใดให้ช่วยหรือไม่ พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยจิตใจเหม่อลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหน้าตาอาจเป็นส่วนหนึ่งในการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่า ที่จะทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่าง ดังนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของบุคคลที่จะปรากฏต่อผู้อื่น ตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้า เสียใจ เบื่อหน่าย และอีกหลาย ๆ อารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง

- นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

- สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักวิธีการเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคม สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างดี

ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ ได้ตระหนักในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการกำหนดแนวทางการ พัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

วัน	การแต่งกาย
จันทร์	- ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ แต่งกายชุดเครื่องแบบ ปฏิบัติราชการสีทากีคอพับแขนยาว หรือชุดปฏิบัติราชการตามสังกัด - เจ้าหน้าที่อื่น ชุดสุภาพ งดเสืยัด สุภาพสตรีงดกางเกง
อังคาร	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าไทยลายหนองคาย (ถ้ามี)
พุธ	ชุดสุภาพ หรือชุดกีฬา
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อ ป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการ ใช้งาน เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการ โทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์

- คุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน

การให้บริการทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑.การรับสาย	- รับโทรศัพท์ ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการคุยด้วยว่างอยู่ให้โอนสาย แต่หากไม่สะดวกในการรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับ อบต.เหล่าต่างคำ ดิฉัน/ผมรับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ “ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียงสายกับใครค่ะ/ครับ จะสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ/ครับ
๒.การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายก่อน	- คุณ....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าต่างคำ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ↓ กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในเรื่องที่กำหนด	*เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ - บริการถ่ายเอกสาร - บริการให้ข้อมูลการติดต่อของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล - บริการตอบคำถามข่าวสารต่าง ๆ บนหน้าเว็บไซต์ *เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ *เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ *เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมหรือไม่

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๑. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ↓ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ↓ พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้านของแต่ละส่วนราชการ	*เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ *เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดย แยกเป็น ๒ กรณี - กรณีสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของ ผู้ใช้บริการ หากพบว่าเป็นปัญหาที่ต้องปรึกษาหารือกับ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแต่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ณ เวลานั้น หรือภายในหนึ่งวัน ให้ใช้ประโยคว่า “กรุณา รอสักครู่ นะคะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องก่อน หากผู้รับบริการไม่ประสงค์รอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอ เบอร์โทรติดต่อ กลับหากคำตอบแล้วจะติดต่อกลับ ภายใน ๑ วันทำการคะ/ครับ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของ ผู้ใช้บริการ หากพบว่าเป็นประเด็นปัญหาที่ต้องใช้ ระยะเวลาในการดำเนินการไม่สามารถแล้วเสร็จ ภายในวันเดียว ให้แจ้งผู้ให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการ ดำเนินการ ระยะเวลาในการดำเนินการ (กี่วัน) และขอ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ ทันทีเมื่อแล้วเสร็จ *เมื่อให้บริการเสร็จสิ้นแล้วให้สอบถามความต้องการรับ บริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “ต้องการสอบถามหรือรับ บริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อม แนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารกับทางองค์การบริหารส่วน ตำบลเหล่าต่างคำ