

คู่มือมาตรฐานการบริการ

เทศบาลตำบลจอมทอง

จัดทำโดย ฝ่ายวิชาการและแผนงาน

เทศบาลตำบลจอมทอง

## คำนำ

การจัดทำมาตรฐานการให้บริการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลจอมทอง มาตรฐานการให้บริการนี้สามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นงานสำนักงานเลขานุการ และฝ่ายต่างๆ รวมถึงงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน ผลตอบรับการให้บริการที่ดีนั้นมิใช่เป็นเพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและความสามารถในการบริการ จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลจอมทองใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการในระดับที่ดีขึ้นไป

ผู้จัดทำหวังว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการและผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

## สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๑
-เทคนิคการให้บริการ	๑
-วิธีสร้างความประทับใจในการให้บริการ	๑
-การปฏิบัติในการให้บริการ	๒
-ข้อควรระวังในการให้บริการ	๓
มาตรฐานการบริการของเทศบาลตำบลจอมทอง	๔

## บทนำ

การบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีต่อองค์กรงานบริการเป็น เครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

### เทคนิคการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ วิธีสร้างคนที่สามารถให้บริการที่ดีแก่ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม หลังจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้แก่บุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

๑. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงาน บริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น ที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย

๒.บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

๓.เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่าง ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

๓.๑ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจ แสดงออก ทางสีหน้าแววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ(ค่ะ) มีอะไรให้ ผม(ดิฉัน)ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อ การเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

๓.๒ เน้นการฟังเป็นหลักคือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกับกิริยาตอบรับ

๓.๓ ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ ผู้รับบริการพูด

### วิธีการสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการมักจะต้องการการต้อนรับที่อบอุ่นเป็นกันเอง ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาด้วยความสุภาพ ไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่มารับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความ พอใจ ในการที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ขั้นที่ผู้รับบริการ เกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตน ของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขา มาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเรา ก็ย่อมจะประสบความสำเร็จความก้าวหน้าเราสามารถเติมไมตรี เข้าไปในทุกงานที่เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ การที่จะสามารถทำงานได้ดีเมื่อมาถึงที่ทำงานควรตั้งปัญหาและเรื่องราว

ส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมที่จะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่า เราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเรา เขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑.บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน ผู้บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒.ยิ้มเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓.คำพูดที่พิเศษคือคำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณครับ/ค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษครับ/ค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ”

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการ ช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

๕.ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่าถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความ ช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖.พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัยในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๗.เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการ บางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘.เราควรจะต้องมีอัธยาศัย ไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วย ทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดี ถ้าทุกคนมี ไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันหรือไม่

### การปฏิบัติในการให้บริการ

**ทางกาย** ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่งวงเหงา หาวนอน เซื่อง ซึม มีลักษณะตะมัดตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

**ทางวาจา** ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูด ทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

**ทางใจ** ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือ พบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจ หม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่าย

### ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ติดอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔. ใช้กริยาวาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูด และน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึง แสดงออกด้วยท่าทีและคำพูด ที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

## มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลจอมทอง

### ๑.มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

- ๑) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
- ๒) สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
- ๓) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
- ๔) ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

### ๒.มาตรฐานด้านกระบวนการการให้บริการ

- ๑) ให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และเป็นขั้นเป็นตอน
- ๒) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด ด้วยความสะดวกรวดเร็ว หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ๓) ให้บริการได้เสร็จสิ้นตามระเบียบ

### ๓.มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๑) มีความเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
- ๒) ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่และเต็มกำลัง
- ๓) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ๔) ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

### ๔.มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ๑) เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่เป็นต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งานให้แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อส่วนราชการหรือฝ่ายหรืองานให้ ทราบ (เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายวิชาการและแผนงาน/งานพัสดุฯ เป็นต้น) โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- ๒) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป
- ๓) รู้จักควบคุมอารมณ์ ถึงแม้อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- ๔) รับฟังด้วยความตั้งใจในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- ๕) วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

## ๕.มาตรฐานการแต่งกาย

วัน	ผู้ชาย	ผู้หญิง
จันทร์	ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ -เครื่องแบบสีกาก็ พนักงานจ้าง-เสื้อสีเหลืองคอปก กางเกง ขายาวขาตรง	ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ -เครื่องแบบข้าราชการ พนักงานจ้าง-เสื้อสีชมพูคอปก กางเกงขายาว ขาตรง
อังคาร	เสื้อสีชมพูคอปก กางเกงขายาวขาตรง	เสื้อสีชมพูคอปกกางเกงขายาวขาตรง
พุธ	เสื้อกีฬาของเทศบาล กางเกงขายาวขาตรง หรือกางเกงวอร์มขายาว	เสื้อกีฬาของเทศบาล กางเกงขายาวขาตรง หรือกางเกงวอร์มขายาว
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดพื้นเมืองล้านนา	ชุดพื้นเมืองล้านนา