

คู่มืออำนวยความสะดวก สำหรับเจ้าหน้าที่

สำนักงานสะดวก



ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน



หลักบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพึงพอใจสูงสุด





การสร้างความประทับใจในงานบริการ

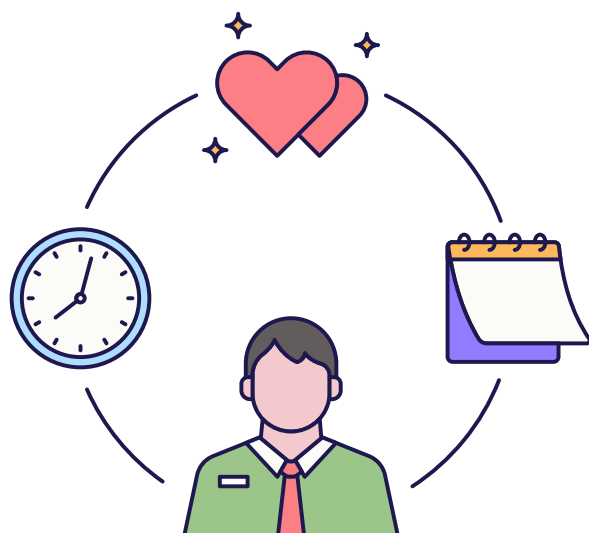
ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมโมตรี้ เข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีโมตรี้จิตต่อผู้ รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอธยาศัยโมตรี้ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอธยาศัยโมตรี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ





หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นต้องทำทุกครั้งไม่ใช่เฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
3. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและจริงใจ
4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
5. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
6. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกรักภาคภูมิใจและมีความสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
7. ต้องมีกลยุทธการให้บริการที่ประทับใจ





หัวใจการบริการ

❖ บริการที่มีโมตรียิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ ได้รับการต้อนรับอย่างมี อธิยาศัย ให้ความช่วยเหลือและแสดงโมตรียิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลก หน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้ง สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความ รวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดัง นั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ป ระทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ ด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะ เป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน หรือจุด บริเวณสถานที่ให้บริการ และจุดพักคอยของประชาชนให้สะอาดเรียบร้อย มีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม และ มีป้ายบอกสถานที่ หรือขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน



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

❖ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล ข่าวสารหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่ เป๋ ยมไป ด้วยไมตรี กริยาที่มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่ผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่

❖ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมสร้างการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website Facebook

❖ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

ควรประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ดังนี้

1. คุณลักษณะทางกาย หรือ บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล แต่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสิ่งแวดล้อมที่พบเจอ บุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการ มีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

1.1) บุคลิกภายนอก หมายถึง สิ่งที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล

ท่าทางและการแสดงออกต่าง ๆ บุคลิกภาพภายนอกที่ดี ได้แก่

- ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ เครื่องแต่งกายและทรงผมเป็นส่วนแรกที่เราเห็น

ได้เด่นชัด การจัดแต่งทรงผมคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพและกาลเทศะ

จะช่วยเสริมให้ใบหน้าดูดีขึ้น ผู้หญิงควรแต่งหน้าอย่างเป็นธรรมชาติ จะช่วยเสริมให้ชวนมองดูสดใสตลอดเวลา และเลือกสวมใส่เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยให้เหมาะสมตามแต่ละโอกาส

- ยิ้มแย้มแจ่มใส ภิรยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
- การจัดระเบียบร่างกาย การยืน เดิน หรือนั่ง การ

เคลื่อนไหวต่าง ๆ ควรกระทำอย่างเหมาะสม และแสดงออกอย่างสุภาพ ระมัดระวังไม่ให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกสู่สาธารณชน เช่น การแคะจมูก การนั่งกระดิกเท้า พฤติกรรมเหล่านี้ควรมีการฝึกฝนและควบคุม ไม่ให้เกิดขึ้นเมื่ออยู่ต่อหน้าสาธารณชน



1.2) บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มองเห็นผ่านการกระทำ เช่น ทักษะคติ ทัศนคติ เจตคติต่าง ๆ ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีลักษณะบุคลิกภาพภายในที่ดี ดังนี้

- มนุษย์สัมพันธ์ดี บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถทำงานบริการผู้อื่นได้ง่าย
- ช่างสังเกต ความช่างสังเกตเป็นอีกหนึ่งวิธีในการเรียนรู้ ผู้ที่ช่างสังเกตมักจะมองเห็นปฏิกิริยาของผู้ที่มารับบริการได้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการหรือรู้สึกอย่างไร
- มีความนอบน้อม ความนอบน้อมถ่อมตนเป็นการสร้างความรู้สึกแรกพบที่ดีต่อผู้พบเห็น
- มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี ผู้ให้บริการที่ดี ควรจดจำข้อมูลต่าง ๆ ของงานที่ต้องบริการได้เป็นอย่างดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ ผู้ให้บริการ ต้องมี ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้า
- มีอารมณ์มั่นคง คือ สภาพของจิตใจที่สุขุม มีสติ มีสมาธิ ไม่หวั่นไหวต่อสิ่งแวดล้อมที่เข้ามากระทบจิตใจ ทั้งทางดีและทางร้ายบุคลิกภาพส่งผลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้ตนเองและองค์กร ซึ่งบุคลิกภาพสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพทำได้ทั้งการฝึกด้วยตนเองและการเข้าฝึกอบรมพัฒนาบุคคลิกภาพ





2. คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง

ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักถักทายนผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”

นอกจากการใช้วาจาดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ ก็คือ ต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- จับใจความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ อย่าขัดจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ



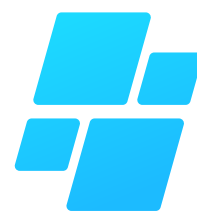
3. คุณลักษณะภายในใจ การให้บริการก็คือบริการด้วยหัวใจ ซึ่งขอ
หยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการสิ่งดี ๆ เราก็
ควรจะมอบสิ่งดี ๆ นั้น ให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่
ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

- ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามี
คนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรัก นั้นเราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควร
ปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น

- สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรง
กันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามี
ความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำ
พูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความ
เมตตา กิริยา ท่าทางที่ออกมา就会有แต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอก
เห็นใจ และความจริงใจ



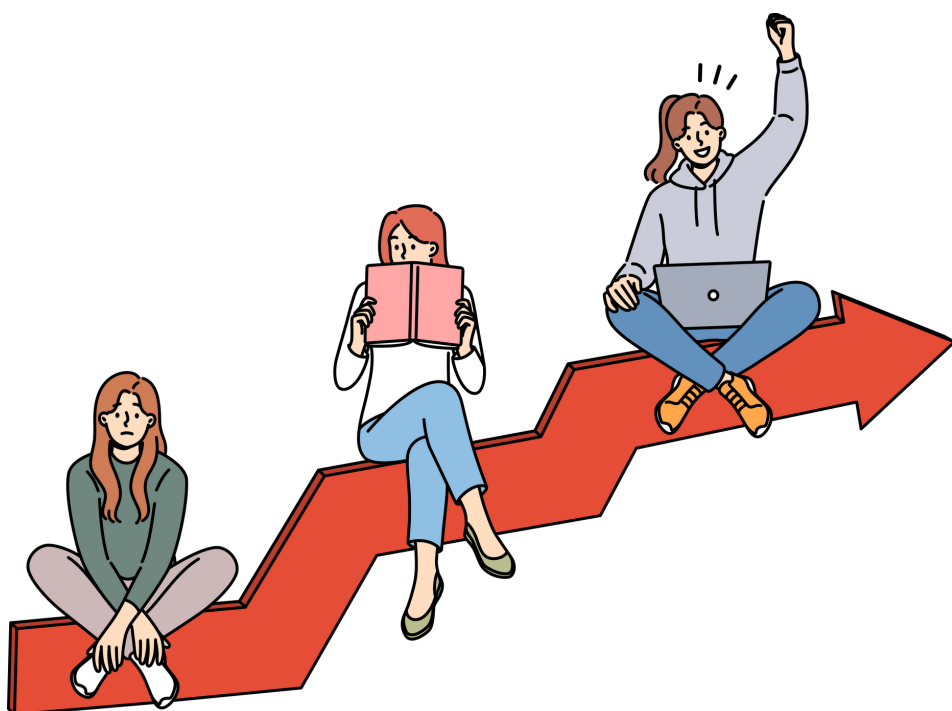


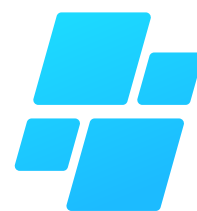
คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี (บุคลากรในสำนักงาน)

- ❖ ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
- ❖ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ ถูกกาลเทศะ
- ❖ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- ❖ ใช้กิริยา วาจาที่สุภาพต่อผู้รับบริการ
- ❖ ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- ❖ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความพร้อม และกระตือรือร้นใน

การให้บริการ

- ❖ มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ
- ❖ ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- ❖ เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา





ข้อควรระวังในการให้บริการ

- ❖ ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
- ❖ ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- ❖ ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา อาจสร้างความเสียหายต่อผู้รับบริการได้
- ❖ ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรับรู้ ได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มี ความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการใน ทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ ได้
- ❖ ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการได้



EXAMPLE



ตัวอย่าง

➤ คำขึ้นต้นการสนทนา

“ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน สวัสดีค่ะ”

“(ชื่อผู้รับสาย) รับสาย มีอะไรให้ช่วยเหลือค่ะ”

➤ กรณีต้องมีการโอนสาย

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

➤ กรณีพักสายไปตรวจสอบข้อมูล

“ดิฉันขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ก่อนนะคะ กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ”
เมื่อกลับมารับสาย ต้องพูดว่า

“ขอภัยที่ให้ รอสายนะคะ จากการตรวจสอบข้อมูลแล้ว พบว่า.....

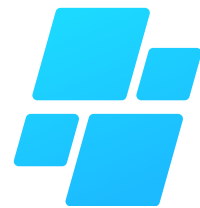
➤ จบการสนทนา

“มีอะไรจะสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ

หากผู้รับบริการแจ้งว่าไม่มี ให้พูดจบการสนทนา (คำลงท้าย) ว่า

“เทศบาลตำบลนาป่า ยินดีให้บริการ สวัสดี ค่ะ”





ข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

- ❖ อย่าใช้คำว่า“ฮัลโล” ในการเริ่มต้นกล่าวทักทาย และไม่ควรใช้คำว่า “จ๊ะ” “จ๋า” “นะฮะ” ระหว่างสนทนากับปลายสาย
- ❖ สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
- ❖ ใช้ น้ำเสียงไพเราะ อักขระควบกล้ำชัดเจน ไม่ใช้คำพูดฟุ่มเฟือย
- ❖ คำพูดต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ใช้ถ้อยคำสุภาพ ใช้ภาษาที่ทำให้เกียรติผู้รับบริการปลายสาย
- ❖ การเจียบบขณะฟังปลายสาย อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดว่าสายหลุด ต้องรู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- ❖ อย่าหายใจแรงๆ ใส่ในโทรศัพท์ และอย่าขบเคี้ยวอาหาร ขณะกำลังสนทนา
- ❖ ไม่อารมณ์เสียกับผู้รับบริการที่พูดจาไม่ดีใส่ ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้จะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธี และคำพูดที่สุภาพ และห้ามตัดสายหรือวางสายก่อนปลายสายเด็ดขาด
- ❖ สื่อสารโดยคำนึงถึงความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเสมอ



