



มาตรฐานการให้บริการ

ของสำนักงานสะดวง ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน



มาตรฐานการให้บริการ

1. มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

- ❖ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ❖ ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไป
ลำดับก่อน-หลัง
- ❖ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ
- ❖ เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- ❖ ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ❖ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบ
ประเมินผลและการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

2. มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ณ จุดบริการ

- ❖ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ โดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/คะ รบกวนถามเรื่องอะไรครับ/คะ”
- ❖ อำนวยความสะดวกแก่ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้การต้อนรับผู้รับบริการ อย่างเป็นมิตรอันดี มองสบตา รอยยิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อน
- ❖ ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ ไม่ละเลยหรือทำ หน้าที่ต่อผู้รับบริการทุกระดับ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่า เทียมตามลำดับ ก่อน-หลัง
- ❖ วางตัวเหมาะสมขณะให้บริการ อย่าทำว้าวุ่น เกาหัว หาวนอน เสริมสวย ล้วง กระเป๋า เกา หยอกล้อเล่นกัน และอย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ ขณะให้ บริการ
- ❖ ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้อง ทำว่า “ขอโทษ” เสมอ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจง ให้อภัย ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่ สุภาพ
- ❖ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ ในจังหวะที่ผู้รับบริการพร้อมให้ข้อมูล



3. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- ❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์ อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

- ❖ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 5 ครั้ง

- ❖ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เป็นไป ตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- ❖ ค่อยๆ น้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการ ค่อยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

- ❖ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว หากเป็นการตอบข้อซักถามเชิงลึกของ ส่วนงานอื่น ๆ ให้ผู้รับโทรศัพท์ ประสานเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ เกี่ยวข้องโดยการโอนสายเพื่อให้ผู้รับบริการได้พูดคุยโดยตรงกับทางเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ต้องแจ้งผู้รับบริการให้ทราบก่อนการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ท่านอื่นทุกครั้ง

- ❖ รู้จักควบคุมอารมณ์ ในการบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ บางครั้งอาจต้องรับฟังคำตำหนิติเตียนและรองรับอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสาย หากเรารู้จักควบคุมอารมณ์ให้ดี ความใจเย็นและสุภาพนอบน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ จะช่วยบรรเทาอารมณ์ขุ่นมัวจากทางปลายสายได้ และการมีสติ จะทำให้เราสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างราบรื่น

- ❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน

- ❖ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์ สอบถามรายละเอียด ต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องทราบต่อไป



4. มาตรฐานสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ❖ ใช้แนวทางมาตรฐาน 5 ส.
- ❖ มีผังป้ายแสดงจุดให้บริการ
- ❖ มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ❖ จัดโต๊ะทำงานหรือเคาน์เตอร์บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ อยู่ ด้านหน้าให้เหมาะสม เพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที
- ❖ มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาด และจุดนั่งพักรอของผู้รับบริการที่เพียงพอ

โดยสรุป จะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษาราชการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ ต่อไป



ของสำนักงานสภดวก
ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน