

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย

จัดทำโดย



สำนักปลัดเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย

อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการประชาชนโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

เทศบาลตำบลทะเลเมนชัย มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่ภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน ในพื้นที่และประชาชนทั่วไป การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมาย การดำเนินงาน “องค์กรทันสมัย ใส่ใจบริการ ประสานชุมชน พัฒนาตน พัฒนาระบบของการให้บริการ” ดังนั้น เพื่อให้พัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลทะเลเมนชัย เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลตำบลทะเลเมนชัย ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

เทศบาลตำบลทะเลเมนชัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการ” ของเทศบาลตำบลทะเลเมนชัย จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลทะเลเมนชัย

มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
หลักการบริการที่ดี	๑
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
หัวใจในการบริการ	๑
มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย	๓
มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	
มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ	
มาตรฐานการรับโทรศัพท์	
การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย	

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็รชนเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็รงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูล วิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจ ร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการ ให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็ร “การบริการที่ดี” การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็รการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพ ไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ตนเองที่สำคัญ เป็รผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมเป็รผลให้ ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในงานทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรี ผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขา มาใส่ใจเรา” ให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็รการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็รสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้บริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้ความประทับใจ จากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไมตรี การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกอบอุ่นแลประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้บริการต้องเรียนรู้ ปฏิภิรยาของผู้อื่น
๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วเป็รที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลานาน สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
๔. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังกำลังใจ ภาษาที่แสดงออกว่จะเป็รการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกานผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่ เส้นทางเข้าจนถึงบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็ร One Stop Service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาเบิกบานคือข้อแรกของหัวใจการบริการ คือความรู้สึก ความเต็มใจและความ

กระตือรือร้นที่จะให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๗. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงด้วยไมตรีจากผู้บริการ การอธิบายในสิ่งผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่บริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ จะเป็นการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการและพัฒนาต่อไป

๑๑. การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่งวงเหงาหวานนอน เชื่องซึมมีลักษณะหะมัดหะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบริ้ว ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวตำหนิและอาจพูดทวนสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการไม่พูดมากจนเกินจริงพูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกรุ่นเคืองที่จะต้องต้อนรับหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัวไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน

มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่มีบุคลิกภาพของแต่ละคน ดุติ ดูน่าเชื่อถือ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์องค์กรดีขึ้น น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับต่อผู้ขอรับบริการดังกล่าว “ถูกชะตา” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่งรวมเป็นหมวดหมู่อยู่ ๕ ข้อนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น
- สติปัญญา หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผลตลอดจน

ความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

- นิสัย คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดจน

มาถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีการเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
 - การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่และเวลา อย่างถูกต้องและมีมารยาททางสังคมที่ดี
 - พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ เกินกว่าเหตุ
- เทศบาลตำบลทะเลเม่นชัย ตระหนักดีในเรื่องบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

- | | |
|-------------|----------------------------------|
| วันจันทร์ | ให้แต่งกายชุดเครื่องแบบสีทากี |
| วันอังคาร | ให้แต่งกายชุดผ้าไทยผ้าขึ้นตีนแดง |
| วันพุธ | ให้แต่งกายชุดกีฬา |
| วันพฤหัสบดี | ให้แต่งกายลายขอ |
| วันศุกร์ | ให้ใส่ชุดผ้าไทย |

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการติดต่อกับหน่วยงานโดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลข วัตถุประสงค์ในการติดต่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และที่อยู่ของผู้รับสาย โดยไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้ทราบทันที

- ค่อยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากนี้จะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใส
- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า ค่ะ / ครับ กับ

คำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลงเราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบ การสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง

การให้บริการทางโทรศัพท์ของเทศบาลตำบลทะเลเมนชัย สิ่งที่ต้องปฏิบัติ

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน ทักทาย - ชื่อ -เสนอความช่วยเหลือ -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย ว่าง อยู่ที่ไหนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่ / ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	สวัสดีค่ะ/ครับ เทศบาลตำบลทะเลเมนชัย ดิฉัน/ผม (ชื่อ)รับสาย ยินดีให้บริการ -ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ... ต้องการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน -เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลาย สายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด -ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	-คุณ..ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..กรุณา ถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ -คุณ...ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ...จะติดต่อ เรื่อง....นะค่ะ/ครับ -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับ ผู้รับโอน