



คู่มือ

การให้บริการบริการ

เพื่อ

ความเป็นเลิศ

กลุ่มงานส่งเสริมและเผยแพร่

สารบัญ

| | หน้า | |
|-----------|--|----|
| ส่วนที่ 1 | บทนำ | 1 |
| ส่วนที่ 2 | สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ให้บริการอะไร | 2 |
| ส่วนที่ 3 | ลักษณะที่จำเป็นของผู้ให้บริการ | 3 |
| | - การกระทำอันเป็นลักษณะที่ไม่ดีในงานบริการ | 5 |
| ส่วนที่ 4 | ความต้องการของผู้รับบริการโดยทั่วไป และแนวทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ผู้มีพฤติกรรมต่าง ๆ | 7 |
| | - การจัดการข้อต่อว่าของผู้รับบริการ | 8 |
| | - ปัญหาที่พบและแนวทางแก้ไขของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 | 11 |

ส่วนที่ 1 บทนำ

การให้บริการเป็นเรื่องของงานที่เกี่ยวข้องกับผู้คน คำว่าบริการก็คืองานที่เกี่ยวข้องกับการให้ เพราะฉะนั้นนิยามของงานบริการก็คือ การให้ ส่วนจะให้อะไรนั้นสามารถที่จะปรากฏให้เห็นเป็นรูปธรรมและสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้เอกสาร ให้ในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ นอกจากนั้นยังกินความไปถึงสิ่งที่เป็นนามธรรมที่อยู่ในตัวของผู้ให้บริการ เช่น วิธีการให้ บุคลิกภาพ ความจริงใจ ความรู้สึกที่ดี ซึ่งอันนี้อาจจะไม่สัมผัสได้อย่างเป็นรูปธรรม แต่เป็นสิ่งที่มากับการให้ เพราะฉะนั้นเรื่องของการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับงานของการให้โดยเฉพาะ และก็เป็นงานที่เน้นผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ นิยามของงานบริการก็คือ การทำงานให้คนอื่นชอบและเกิดความพึงพอใจด้วยการให้บริการของผู้ให้บริการ

การบริการนับเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กรในยุคปัจจุบัน อาจถือได้ว่าการบริการเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่ชี้วัดถึงคุณภาพประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละองค์กรเลยทีเดียว องค์กรไหนบริการแล้วผู้มารับบริการพึงพอใจ ชื่นชมองค์กร ก็จะมีผู้มาใช้บริการติดตามมาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นหน้าตาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรไหนผู้มาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และแถมยังบอกต่อไปยังผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการจึงมีผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและดีที่สุด สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 มีบทบาทและหน้าที่ในการให้บริการแก่ทุกภาคส่วนในหลาย ๆ ด้าน เช่น ข้อมูลข่าวสาร ด้านให้คำปรึกษา เรื่องร้องเรียน เอกสารวิชาการ ฯลฯ ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือการบริการเพื่อความเป็นเลิศเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

ส่วนที่ 2 สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 ให้บริการอะไร

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 เป็นหน่วยงานวิชาการส่วนกลางหน่วยงานหนึ่งที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการกับภาคส่วนต่างๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน ประชาชนและภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ในด้านการให้บริการกับภาคส่วนต่างๆ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 จึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในด้านการให้บริการเบื้องต้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยได้สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติครั้งนี้ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16 มีการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

| ด้านวิชาการ | ด้านทั่วไป |
|---|---|
| 1. ข้อมูลวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม 2. การจัด/สนับสนุนชุดนิทรรศการ การสนับสนุนเอกสารเผยแพร่ 3. การเป็นวิทยากร 4. การให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ 5. การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ 6. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน 7. ข้อมูลผลการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำ 8. การยืมเครื่องมือด้านการตรวจวิเคราะห์ 9. การบริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ | 1. การติดต่อเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง 2. การขอใช้ห้องประชุม 3. การรับโทรศัพท์จากภายนอกเพื่อติดต่องาน 4. การให้บริการอื่นๆ เช่น การให้การอนุเคราะห์สถานที่จอดรถผู้มารับปริญญาของมหาวิทยาลัยใกล้เคียง, การให้บริการตามที่จังหวัดร้องขอ เป็นต้น |
| ฯลฯ | |

ส่วนที่ 3

ลักษณะที่จำเป็นของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ความรู้ความชำนาญในเรื่องที่ขอรับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ เป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจนั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปีติยินดี นั่นคือ ต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของผู้ให้บริการย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก ดังนั้นผู้ให้บริการและองค์กรก็ย่อมประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้า ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การมีไมตรีต่อผู้มารับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงกับความต้องการ ดังนั้นลักษณะที่จำเป็นของผู้ให้บริการควรมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เราจะให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการในด้านการให้คำปรึกษาด้านวิชาการสิ่งแวดล้อม จะต้องถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อตัวเราและองค์กร
2. ความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการบริการ แสดงลักษณะให้ผู้รับบริการเห็นว่าเรามีความเต็มใจและความมุ่งมั่นที่จะให้บริการกับเขา แสดงออกให้เห็นว่าเรื่องที่เขามารับบริการจากเราเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่เราจะต้องให้บริการ
3. ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่ผู้ให้บริการทักทายสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการ รวมตลอดถึงไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย หรือแสดงอารมณ์ที่เหมือนกับว่าเรามีงานอื่นยุ่งมาก และในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีผู้รู้ให้ความเห็นว่าขณะพูดโทรศัพท์ทำให้เรายิ้มไปด้วย ซึ่งจะทำให้น้ำเสียงการพูดของเราจะน่าฟัง รื่นหูหรือการใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียงซึ่งหมายถึงการพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ที่รับสาย ผู้รับบริการก็จะสัมผัสได้ถึงความมีไมตรีจิตของเรา
4. ให้มากกว่าสิ่งที่เขาต้องการ เน้นบริการประทับใจ เช่น อปท.มาขอคำปรึกษาในเรื่องการจัดการขยะมูลฝอย เราอาจแนะนำเพิ่มเติมในเรื่องการจัดการน้ำเสียในท้องถิ่นด้วยก็ได้ หรือให้การสนับสนุนแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปเผยแพร่ในท้องถิ่นตนเอง เป็นต้น
5. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นประเด็นแรกๆ ที่ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกเชื่อถือและเชื่อมั่นต่อเราเมื่อมาพบเราครั้งแรกเพื่อขอรับบริการ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยคือการแต่งกายถูกกาลเทศะ

ถูกต้องตามระเบียบราชการ และถูกต้องตามลักษณะที่เราให้บริการ เช่น การแต่งกายเพื่อไปเป็นวิทยากร การแต่งกายในการให้บริการที่สำนักงาน เป็นต้น

6. การมีสัมมาคารวะ เช่น การไหว้ ควรมีสัมมาคารวะตามประเพณีไทย เช่น การไหว้ การกล่าวคำขอโทษ ขอบคุณ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเป็นกันเองและมีความรู้สึกว่าเขาเป็นคนที่เราให้ความสำคัญ
7. การควบคุมอารมณ์ (ใจเย็น อุดมทนสูง) ผู้รับบริการบางรายอาจมีอารมณ์โมโหและแสดงกิริยาก้าวร้าว หากเรากล้อยตามเหตุการณ์ของเขาอาจเกิดปัญหาในด้านการให้บริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีความอดทน ใจเย็นและควบคุมอารมณ์จนผู้รับบริการลดกิริยาก้าวร้าวลงจึงเข้าสู่การให้บริการของเราต่อไป
8. ความรวดเร็วและตรงต่อเวลา ต้องให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและแสดงถึงความพร้อมของตัวเราในการให้บริการและตรงต่อเวลา เช่น หากจะจัดส่งเอกสารให้ผู้รับบริการตามที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบก็ต้องจัดการส่งให้ตรงตามเวลา เป็นต้น
9. ความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นกันเองเพื่อลดความประหม่าและความเครียดของผู้มารับบริการ โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ เช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ)
10. คำพูดและน้ำเสียงในการให้บริการ คำพูดที่ทุกคนหรือผู้รับบริการต้องการได้ยินในขณะที่ให้บริการก็คือคำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉัน, กระทบเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉัน, กระทบช่วยไหม” ซึ่งเป็นคำพูดที่ผู้รับบริการรู้สึกดีเมื่อผู้ให้บริการใช้ และน้ำเสียงในการพูดควรพูดในลักษณะนุ่มนวล ไม่กระโชกโฮกฮากหรือแสดงในลักษณะเหมือนกับว่าเราเหนือกว่า รู้มากกว่าผู้รับบริการ ซึ่งหากเราพูดในลักษณะนุ่มนวลแล้วการให้บริการของเราจะมีความราบรื่นไปได้ด้วยดีถึงแม้จะมีปัญหาอุปสรรคเล็กๆ น้อยๆ ก็ตามรวมถึงต้องมีทักษะในการพูด การถาม และการฟัง

ทักษะในการพูด

ทักษะในการพูดนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการพูด การฟังว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกันไหม สื่อสารกันรู้เรื่องหรือเปล่า ไม่ใช่ชวนทะเลาะเบาะแว้งกัน จะเห็นว่าการที่เราจะพูดอะไรขึ้นมานั้นต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรจะคิดก่อนพูด

ทักษะในการถาม

- ใช้คำถามเปิด คำถามปิดทั่ว ๆ ไป เวลาถามคำถามปิด เช่น ถามว่าชื่ออะไร นามสกุลอะไร อายุเท่าไร บ้านเลขที่เท่าไร ทำงานมาแล้วกี่ปี มีลูกกี่คน แต่งงานหรือยัง รายได้เท่าไร เหล่านี้เป็นคำถามมากเกินไปถือเป็นคำถามปิด ได้ข้อมูลก็จริง แต่คำถามที่ถามมาก ๆ เหมือนเป็นคำถามสอบสวน เพราะฉะนั้นควรถามคำถามเปิดบ้าง เช่น ถามว่าทำงานเกี่ยวกับอะไร ทำงานด้านไหน ซึ่งทักษะในการถามสมควรมีการฝึกเพื่อความชำนาญ

- คำขออนุญาตถาม เช่น ถามคุณ ก ว่า คุณ ก แต่งงานแล้วหรือยัง ส่วนมากผู้ถูกถามมักจะไมตอบหรือไม่พอใจที่จะตอบ แต่ถ้าถามว่า คุณ ก ครับผมขออนุญาตถามว่า/ไม่ทราบว่าคุณ ก แต่งงานแล้วหรือยังครับ ซึ่งจะดูสภาพเปรียบร้อยกว่า

- คำถามเพื่อทราบข้อเท็จจริงคือ คำถามเปิด และคำถามปิดนั่นเอง

- คำถามเพื่อทราบความรู้สึก เช่น ถามว่ามีความรู้สึกอย่างไรบ้างเวลาที่มาติดต่องานราชการที่สำนักงานของผมแล้ว มีอะไรต้องให้แก้ไขปรับปรุงไหม

- คำถามมากกว่า น้อยกว่า เช่น ถามว่าใช้เวลากี่วัน หรือ มากกว่า หรือน้อยกว่า 5 วันใหม่ น้อยที่สุดได้กี่วัน

- คำถามเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมเช่น ขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องนี้เป็นอย่างไร เพราะจะดูสภาพเปรียบเทียบ

- คำถามตรวจสอบความเข้าใจ เช่น ผมขออนุญาตสอบถามว่าเรื่องนี้เป็นอย่างไร ใช่มั้ยครับ ใช้กรณีคุยกับผู้รับบริการหากใช้เวลาค่อนข้างนาน จะได้ข้อมูลแต่ท้าย ๆ ส่วนข้อมูลต้น ๆ ลืม ฉะนั้นจึงคุยให้น้อย ๆ เพื่อจะได้ประโยชน์

ทักษะในการฟัง

- ฟังอย่างตั้งใจ มีสมาธิและแสดงอาการรับรู้บ้าง บางคนเขียนไปฟังไป เวลาที่คนเล่าอะไรนั้น ต้องแสดงอาการรับรู้ รับทราบเป็นระยะ ๆ หากมีการคุยกันนาน ๆ ต้องมีการสรุปใจความสำคัญ

11. การติดตามภายหลัง กรณีที่ได้รับบริการไม่ครบถ้วน เมื่อเราให้บริการแล้วหากในเรื่องนั้นมีความจำเป็นต้องมีการติดตามผล ก็ควรที่จะมีการติดต่อผู้รับบริการเพื่อให้เขาเห็นว่าเราให้ความสำคัญกับสิ่งที่เขาขอรับบริการจากเรา เช่น หากเราส่งโทรสารไปแล้วก็ควรโทรถามว่าได้รับเอกสารทางโทรสารหรือยัง ได้รับครบถ้วนหรือไม่ เป็นต้น

12. ไม่ควรปฏิเสธตั้งแต่เริ่มต้น ต้องมีทางเลือกสามารถแก้ไขให้ผู้รับบริการได้ กรณีผู้มาขอรับบริการซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของเรา ไม่ควรปฏิเสธตั้งแต่ต้น ควรให้แนะนำเบื้องต้นในสิ่งที่เรารู้และแนะนำหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือในกรณีที่ ไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานของเราแต่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่นก็ควรแนะนำผู้รับบริการให้ได้ทราบและแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบและแนะนำผู้รับบริการให้พบกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

การกระทำอันเป็นลักษณะที่ไม่ดีในงานบริการ

การทำให้ผู้รับบริการขาดความเชื่อถือ ขาดความไว้วางใจ รู้สึกผิดหวังและเห็นว่าผู้ให้บริการไม่ใส่ใจในการให้บริการ ไม่ให้ความสำคัญและไม่ให้เกียรติตน เราจึงต้องระมัดระวังการกระทำอันเป็นลักษณะที่ไม่ดีดังต่อไปนี้

1. ผิดนัด เป็นอุปนิสัยของผู้ไม่รักษาเวลา เหลาะแหละ ซึ่งไม่มีใครชอบ

2. ไม่สนใจไต่ถามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นลักษณะของผู้ให้บริการที่อ้อ ๆ ถ้าผู้รับบริการไม่บอกก็ไม่ถาม ต้องรอให้ผู้รับบริการแจ้งความต้องการ
3. พูดยาไม่สุภาพ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับไม่ได้ และหน่วยงานก็ควรพิจารณาให้พนักงานที่ติดต่อด้านรับหรือให้บริการ
4. กล่าวตำหนิผู้รับบริการ เป็นการคิดมารยาทอย่างยิ่ง เพราะไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไรก็ต้องไม่กล่าวตำหนิ ต้องระลึกไว้ว่า ถ้าไม่มีผู้รับบริการเราจะอยู่ได้อย่างไร
5. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นความเสียหายในด้านบริการอย่างมาก เพราะลูกค้าทุกคนย่อมคาดหวังในความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ว่าจะให้บริการในเรื่องใด หากเห็นการขาดตกบกพร่องเป็นเรื่องธรรมดาตามปกติวิสัยจะทำงานบริการไม่ได้
6. ดำเนินการล่าช้า เป็นการทำลายการบริการเพราะทำให้สูญเสียเวลา และจะทำให้เกิดการรอคอยซึ่งไม่เป็นที่พึงปรารถนาของผู้รับบริการ
7. แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เป็นการทำให้เสียภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน เนื่องจากไม่มีใครยอมรับกิริยาที่ไม่น่าดูหรือกิริยาต่ำทราม
8. ไม่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความเบื่อหน่ายรำคาญแก่ผู้ซึ่งติดต่อด้วย เพราะไม่แน่ใจว่าผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจทำงานให้บริการอย่างเต็มความสามารถหรือไม่

ส่วนที่ 4

ความต้องการของผู้รับบริการโดยทั่วไป และแนวทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ผู้มีพฤติกรรมต่าง ๆ

การบริการเป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจจะต้องรู้ความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการทุกคนต่างต้องการบริการที่ดี คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับบริการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง และถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอย การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจตามความคาดหวังหรือความต้องการ เป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการหรือคิดว่าผู้ให้บริการต้องรู้อยู่ ดังนั้นอาจจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดังนี้

1. การได้รับการต้อนรับดูแลอย่างเหมาะสม ต้องการคำกล่าวทักทายการแสดงกิริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง
2. ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างไร ก็จะได้รับบริการที่ทันท่วงที
3. ต้องการและความคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอัธยาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจและช่วยแก้ไขปัญหามาให้แก่เขาได้
4. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง การต้อนรับดูแล ความเอาใจใส่ เป็นกันเอง การยกย่องพูดไพเราะ การสนองความเรียกร้อง ต้องการแสดงความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการที่ไม่ควรจะมีมองข้ามได้แก่ การมีหลักประกันว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า คุ่มเวลา และถูกต้องสมบูรณ์ นั่นคือ คาดว่าจะได้รับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องจะบริการมีความน่าไว้วางใจและมีความจริงใจ ผู้รับบริการนอกจากคาดหวังในการบริการรวดเร็วและถูกต้องแล้วยังต้องการอัธยาศัยไมตรีจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงเข้าใจง่าย มีเหตุผล
5. ต้องการหรือคาดหวังว่าผู้ให้บริการให้รายละเอียดอื่น ๆ ชี้แนะ หรือบอกช่องทางเท่าที่ทราบในกรณีที่มาใช้บริการผิดที่หรือผิดวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ
6. การคาดหวังหรือต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามีเพียงพอและเหมาะสมแก่การให้ความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยหรือไม่ หรือสถานที่การ

บริการด้านเครื่องคั้ม ควรมีสถานที่จัดไว้เฉพาะสำหรับให้บริการ เช่น มุม ๆ หนึ่งของสำนักงานฯ หรือห้องประชุมเล็ก เป็นต้น ส่วนการบริการด้านเครื่องคั้ม เช่น น้ำเย็น เป็นการบริการเบื้องต้นเพื่อสร้างทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ดังนั้นเราควรพิจารณาถึงความต้องการของผู้มารับบริการเพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

การจัดการข้อต่อว่าของผู้รับบริการ (ซู, โมโห, แสดงอารมณ์ก้าวร้าว, ไม่ฟังเหตุผล ฯลฯ)

แนวทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการผู้ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ พฤติกรรมของผู้รับบริการจะมีหลากหลายตามอุปนิสัยและอารมณ์ ไม่มีมาตรการใด ๆ ที่จะเป็หลักประกันให้ผู้รับบริการต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมในทุกรณี พฤติกรรมของผู้รับบริการที่เป็นปัญหา หากจะพิจารณาโดยรวมก็จะพบการประพฤติปฏิบัติและการแสดงออกดังต่อไปนี้

- 1) กิริยาก้าวร้าว ข่มขู่
- 2) แสดงท่าทางใหญ่โต อวดศักดิ์
- 3) วาจาก้าวร้าว พุดอวดดี
- 4) พุดบ่นว่า จู้จู้จุกจิก ไม่รู้จบ
- 5) พุดประชดประชัน เปรียบเทียบเสียดสี
- 6) จิตใจมุ่งแต่ประโยชน์ของตนฝ่ายเดียว
- 7) ใช้อารมณ์อยู่เหนือเหตุผลไม่ฟังคำชี้แจง

เราจึงควรกำหนดแนวทางปฏิบัติพื้นฐานไว้ ดังนี้

- 1) จัดสถานที่และบรรยากาศของสถานประกอบการให้เป็นที่น่าเคารพ เกรงใจ
- 2) ไม่แสดงปฏิกริยาตอบโต้ ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ
- 3) แสดงกิริยาสงบเยือกเย็น
- 4) พุดสุภาพด้วยตามปกติ
- 5) ถ้าสามารถอำนวยความสะดวกได้ให้ทำทันที
- 6) ไม่ถือโทษผู้รับบริการ ปฏิบัติต่อเขาด้วยดี บางคนอาจมีความละอายใจที่ปฏิบัติต่อเราอย่างไม่เหมาะสม
- 7) ชี้แจงเหตุผลเท่าที่จะทำได้
- 8) พยายามประนีประนอมค่อยพุดค่อยจา
- 9) ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในส่วนที่เป็นไปได้อย่างถูกต้อง

พยายามจัดการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าทุกวิถีทางก่อน ถ้าเหลือบ่ากว่าแรงรับมือไม่อยู่ ควรหาคนมาร่วมรับรู้ปัญหาและใช้แนวทางปฏิบัติพื้นฐานข้างต้นเช่นเดียวกัน อย่างนำมาแก้ปัญหาเป็นการรวมกลุ่มเดียวกับผู้รับบริการ เพื่อมุ่งเอาชนะเพราะเท่ากับซ้ำเติมให้สถานการณ์เลวร้ายลงไปอีก

การนำผู้รับบริการไปพบผู้บังคับบัญชาควรเป็นทางเลือกสุดท้ายเพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ไม่เกิดความรู้สึกว่าเราไม่ได้ช่วยอะไรเขาเลย เพียงแต่เป็นคนนำความยุ่งยากไปส่งให้

ในส่วนพฤติกรรมของผู้รับบริการอันมีลักษณะเฉพาะในแต่ละกรณี ควรจะประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างผู้มีข้อมูลรายละเอียด เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติในแง่มุมต่าง ๆ อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับความเป็นจริง และเหมาะสมกับนโยบายของหน่วยงาน จะช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาได้ดีเป็นผลให้สามารถสร้างและรักษาผู้รับบริการได้ยาวนาน

เราไม่ควรตั้งอคติต่อผู้รับบริการว่า เขาเป็นผู้รับบริการประเภทใด เพราะจะทำให้เราตั้งแง่กับผู้รับบริการไว้ตั้งแต่ต้น ทั้งอาจประเมินเขาเร็วไป หรือประเมินผิดก็ได้ แต่หากลองหยิบบกพฤติกรรมของผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาแนวทางการกำหนดวิธีปฏิบัติต่อเขาเหล่านั้น ก็จะเป็นประโยชน์ในการปรับใช้กับลักษณะอื่น ๆ ดังนี้

| พฤติกรรมของผู้รับบริการ | แนวทางการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ |
|---|--|
| 1. ไม่ฟังใคร คิดอย่างไรฟังใจอย่างนั้น ได้ข้อมูลมาผิด ๆ ก็ยื่นกระดาษขาวเดียวไม่รับฟังเหตุผลที่ชี้แจง | - ฟังเขาพูด - ถามเขาบ้าง แต่อย่าซักเขาว่าได้ข้อมูลมาจากใคร - ให้เขาแสดงออกอย่างเต็มที่ - ชี้แจงแก่เขาเพียงสั้น ๆ |
| 2. ดิทุกลสิ่งทุกอย่างที่จะสรรหามาตี ตีสารพัดอย่าง | - ปล่อยเขาพูด อย่าขัด - แย้งเขาบ้าง แต่ไม่พูดขัดคอ - บอกจุดเด่นของบริการให้เห็นชัด |
| 3. จู้จี้บ่น พุดเสียงดัง วางท่า ใช้กิริยาไม่สุภาพ เห็นผู้ให้บริการต่ำต้อยกว่าตน | - พยายามชวนเขาไปพูดในที่ที่ไม่มีคน - ปล่อยให้เขาบ่นตามสบาย - อย่าสนใจกิริยาท่าทางของเขา - จับความให้ได้ว่าเขาต้องการอะไร - สนองตอบตามควร |
| 4. ชอบคุยเรื่องความร่ำรวย และการกล้าใช้จ่ายอย่างไร ไม่กลัวสิ้นเปลือง | - ฟังเงียบ - ปล่อยให้คุยให้พอ - ให้ความเห็นทั่ว ๆ ไป - อย่าผสมโรง หรือซักถามใด ๆ - ชี้แจงเรื่องที่จำเป็น |
| 5. แสดงท่าทางวางมาดเป็นผู้มีบุญหนักศักดิ์ใหญ่ วางท่า จะขอพูดกับเจ้านายเท่านั้น ไม่ | - อ่อนน้อมให้เขาสนใจ - ยกย่องให้ความสำคัญกับตำแหน่งเขา |

| พฤติกรรมของผู้รับบริการ | แนวทางการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ |
|--|--|
| สนใจฟังคำอธิบาย คิดว่ารู้หมดทุกอย่าง | <ul style="list-style-type: none"> - ถามความเป็นมาของเขาในบางเรื่อง - ใช้ความอดทนต่อเขาเป็นพิเศษ - ดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว |
| 6. อารมณ์เสีย โกรธใครมาจากไหน ก็มาลงคนซึ่งไม่รู้โอโทษไหน พุดเกรี้ยวกราดจนเฉียว | <ul style="list-style-type: none"> - พยายามหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง - ฟังเขาพูดแต่อย่าใส่ใจในน้ำเสียง - ชี้แจงเหตุผลอย่างสั้น ๆ - ไม่พูดต่อปากต่อคำกับเขา |
| 7. เล่นหูเล่นตา พุดจาแทะโลม | <ul style="list-style-type: none"> - ทำสีหน้าปกติ ไม่ยิ้มไม่บึ้ง - พุดด้วยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - ได้ตอบอยู่ในเรื่องการบริการ - ไม่ใส่ใจคำพูดที่นอกเหนือจากงาน - เรียกให้ผู้มาร่วมอธิบายด้วย - ถ้าจำเป็นเชิญพบหัวหน้า |
| 8. มีอาการรีบร้อน ต้องการให้บริการอย่างทันอกทันใจ รออะไรไม่เป็นจี้รำคาญ | <ul style="list-style-type: none"> - ปรับตัวปรับใจให้ว่องไวกับเขา - บอกว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ใช้เวลาเท่าใด - ไม่ควรซักถามอะไรเขามาก - ดำเนินการอย่างกระฉับกระเฉงรวดเร็ว |
| 9. สุภาพ พุดซ้ำ ๆ ที่ทำสุขุม ซักถามเป็นระยะ ๆ พุดไม่รู้จบ | <ul style="list-style-type: none"> - ให้รายละเอียดตามที่เขาต้องการ - ใจเย็น ๆ อย่าเร่งเร้าเขานัก - ระวังการแสดงสีหน้าเบื่อหน่ายความเชื่องช้าของเขา - ช่วยสรุปให้เขา แต่อย่างพูดตัดบทจนเขารู้สึกว่าเราเร่งรัด |
| 10. ชาวต่างประเทศพูดไทยไม่ได้หรือพูดไม่ชัด | <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้เขารอสักครู่ - นำผู้ที่พูดภาษาเดียวกับเขามาพบ - ฝึกฝนตนเองให้ใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลให้ได้ |
| 11. พอใจการให้บริการและเล่าให้คนอื่น ๆ ฟัง | <ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้เขาบอกเล่าไปอย่างกว้างขวาง - ขอบขอบคุณที่เขาช่วยแนะนำผู้อื่นเพิ่ม |
| 12. ถูกผู้ให้บริการว่าตำต้อย | <ul style="list-style-type: none"> - อย่าใส่ใจมากนัก เพราะ คนเรานิ สัยไม่เหมือนกัน |

| พฤติกรรมของผู้รับบริการ | แนวทางการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ |
|---|--|
| | - ทำใจเย็นเหมือนไม่เข้าใจท่าทีของเขา |
| 13. ซักถามแบบอวดรู้ทั้ง ๆ ที่รู้ไม่จริง | - ไม่ถือเป็นสาระ ไม่พูดปิด - รับฟังปล่อยให้พูดก่อนแล้วอธิบายสิ่งที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการทีหลัง |
| 14. กินเหล้าเมามาพูดจาเสียงดัง | - อย่าพยายามอธิบายอะไรกับคนเมา - พยายามหลีกเลี่ยงการปะทะคารมเพราะอาจนำไปสู่การวิวาท |
| 15. ต้องการสิทธิพิเศษมากกว่าผู้อื่น | - อธิบายนโยบายขององค์กรที่กำหนดหลักการไว้เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติ |

ปัญหาที่พบและแนวทางแก้ไขของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ 16

| ปัญหาที่พบ | แนวทางแก้ไข |
|--|---|
| 1. ผู้รับบริการอวดรู้ | - ผู้ให้บริการต้องตั้งใจรับฟังผู้รับบริการอย่างตั้งใจ แสดงออกด้วยความเต็มใจและเข้าใจผู้รับบริการ และชี้แจงเหตุผลและให้บริการอย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ |
| 2. ผู้รับบริการชี้แจงวัตถุประสงค์เพื่อรับบริการไม่ชัดเจน | - แนะนำรายละเอียดข้อมูลอื่นที่ถูกต้องให้ผู้รับบริการ - ไม่ได้เถียง ต่อว่าผู้รับบริการ เช่น ป้ายห้ามจอดรถควรมีป้ายบอกสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อ ไม่ควรติดป้ายห้ามจอดบริเวณหน้าสำนักงาน |
| 3. ผู้รับโทรศัพท์โอนสายไม่ถูกต้อง (โอนไปผิดฝ่ายหรือไม่ตรงกับผู้รับผิดชอบ) | - ควรให้บริการเบื้องต้นก่อนไม่ควรปฏิเสธ - เมื่อโอนสายไม่ถูกต้อง (กรณีผิดกลุ่มงาน) ให้ผู้รับโทรศัพท์ทำการโอนไปยังกลุ่มที่ถูกต้องเอง (โดยไม่ต้องให้กลุ่มงานเป็นคนรับหน้าที่โอนเนื่องจากการโอนสายครั้งที่ 2 สายจะหลุดและผู้รับบริการต้องโทรมาใหม่ภายหลัง) |
| 4. ไม่มีการแจ้งเจ้าของเรื่องก่อนเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ (ให้เข้าพบทันที) | - ควรแจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบก่อน แล้วจึงนำผู้ติดต่อเข้าพบ |
| 5. ผู้รับโทรศัพท์โอนสายให้กลุ่มงานโดยไม่บอก | - ผู้รับโทรศัพท์ ควรสอบถามรายละเอียดก่อนแล้ว |

| ปัญหาที่พบ | แนวทางแก้ไข |
|--|--|
| รายละเอียดว่าผู้ติดต่อต้องการติดต่อขอรับบริการเรื่องอะไร (กลุ่มงานต้องสอบถามเอง) | จึงโอนสายไปให้ผู้รับผิดชอบและควรจะบอกผู้รับผิดชอบให้ชัดเจนว่ามีผู้ติดต่อจะติดต่อเรื่องอะไร |
| 6. ไม่มีผู้รับผิดชอบหลักในเรื่องการรับโทรศัพท์ (จึงทำให้เกิดปัญหาข้อ 3-5) | - ควรมีผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ของสำนักงาน(เบอร์โอเพอร์เรเตอร์)โดยตรง |
| 7. ไม่มีสถานที่เฉพาะสำหรับการให้บริการวิชาการที่สำนักงานซึ่งที่ผ่านมา ผู้รับบริการจะไปโดยตรงที่โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ | - ควรจัดสถานที่บริเวณห้องสมุดเป็นสถานที่ให้บริการที่สำนักงาน |