



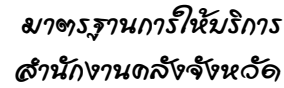
สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

Lampang Provincial Office Of The Comptroller General



คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่มั่นคง
A Guide To Excellent Service Standards.

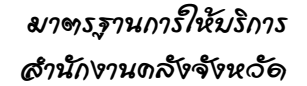




การบริการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Management : NPS)

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้พิจารณาว่า “คู่มือ
มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง” จะเป็นประโยชน์และเป็น
แนวทางการปฏิบัติงานด้านการบริการ แก่บุคลากรของหน่วยงาน รวมถึงผู้รับ
ตลาดแม่จันทน์ให้ใช้ปฏิบัติงานต่อไป

ശൃംഖല 2560



បុរាណ

หลักการบริการที่ดี	3
การวัดความพึงพอใจในงานบริการ	3
หัวใจการบริการ	4-6
มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง	
1. มาตรฐานด้านบุคลิกภาพและการแต่งกาย	7-12
2. มาตรฐานด้านการให้บริการ	13-16
3. มาตรฐานด้านการรับผิดชอบ	17-19
ปัจจัยวัดความพึงพอใจในการให้บริการที่เป็นเลิศ	20
บทสรุป	21
ทิ้งริ้วรอยตาและทำงาน, ตาและทำงาน	22



บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ข้อมูลช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกและเกิดความชื่นชมขององค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เมื่อหลังการให้บริการของ หน่วยงาน มักจะมีงานบริการเป็นต่อเนื่องมีต้นทุนไม่ต่ำจะเป็นงานประจำเต็มวัน งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดจนทั้งการร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันรับผิดชอบพัฒนาจากบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความประทับใจคือสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้จากการต้อนรับที่อบอุ่น ให้ข้อมูลดีและรวดเร็ว ปลอดภัย ปลอดภัย เพราะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุตามความคาดหวังและเหนือความคาดหมายขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ หนึ่งจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเตรียมใจเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับ การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

การให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ หากได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานบริการ



หัวใจการบริการ

- บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ข้อมูลที่ดีกับผู้รับบริการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ให้ข้อมูลช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของผู้ใช้ เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นชนบท/ชนพื้นบ้าน จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษขอความต้องการที่แตกต่างจากผู้รับบริการทั้งสถานที่และท่าทีอื่นๆ
- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการเกษตร ซึ่งปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลาคอย รอ สามารถใช้เวลารับใช้ได้อย่างเต็มที่
- การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งการต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความอบอุ่นใจให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ต่ำจะเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะฟังบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรวดเร็วหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- การจัดบรรยากาศภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อของงาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เข้าจนถึงขั้นตอนสุดท้ายให้บริการ และกลับออกมาจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือไปหนึ่งเดียวงานสำเร็จ
- การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกที่ดีและความสะดวกที่ต้อนรับที่ให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคลากรว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด แต่ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและประทับใจกลับไป ความรู้สึกที่ดีกว่านั้นจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้ม การยิ้มแย้มที่ถูกต้องเหมาะสมไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

☛ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ล่าช้าจะเป็นการชี้แจงข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ



☛ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นักถึงตามรู้สิทธิของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ส่งหนังสือให้ผู้รับบริการได้รับตามสะดวกตามาตามสะดวก การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยตามชัดเจน ภาษาที่ฟังเข้าใจด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ต่อมางานและให้ตามตามใจพอใจงานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ



☛ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line



☛ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลตามพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
1. ทางกาย	ต้องดูแลสภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น อ่อนชวยการกระปรี้กระเปร่า ไม่หงุดหงิดหาอาวอนอน เชื่องช้า มีลักษณะทะมัดทะเมาะ กระฉับกระฉวย กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวสมองรับร้อย ไม่ปล่อยสมองว่างหรือห่อ่งงอกระเซิง การแต่งกายรับร้อย ยิ้ม ใสหรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เมตตาเมษ จริยิณตอนองตามต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงตามเห็นใจที่จะให้บริการ
2. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีทักขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและตอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดสนอ่ยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวตำหนิ และอาจพูดทวงจำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อตามเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อตามตามาเข้าใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
3. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ชินรักที่จะต้อนรับ ไม่รู้ดีกรุ่นเทื่องที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับตนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้ยื่นประอุจทนในทออบตรัด ไม่ทออบปล่อยใจให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอบขาดสมาธิในการทำงาน เพร้าข้มหรือบื้อหน้า



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานตลิ่งจันทบุรี

1 มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง การมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวดุข
หล่อเหลา งดงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริง
แล้ว หน้าตา การแต่งกาย น้ำเสียง และท่าทีที่ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ
กว่าที่จะทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้
ภาพลักษณ์ขององค์กร ดูน่าเชื่อถือและเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการทั้ง
ในภาคเอกชนและภาครัฐ “ถูกชะตา” หรือ “ความประทับใจมีอยู่ทุกที่” ซึ่งบุคลิกภาพ
ประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่าง ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

รูปร่าง หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของบุคคลที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึง
รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระบวนการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียง
หรือ ลักษณะจากที่ออกมาจากปาก



สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ
ด้วยเหตุผลและผล ตลอดจนความสามารถในการแก้ปัญหาที่จริง



อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากประสาทสัมผัส
ธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ดี อารมณ์เสีย อารมณ์เศร้า อารมณ์โกรธ เมื่อ
เหนื่อย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งที่เกิดขึ้นเฉพาะในการรับบริการของแต่ละคน
หรือบางครั้งที่อาจปรากฏออกมาให้เห็นถึงบุคลิกภาพของบุคคลนั้นได้เหมือนกัน



นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากนิสัยที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด
ซึ่งเกิดจากการสะสมของพฤติกรรมที่กระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับ
รู้มาจากการหล่อหลอมต่าง ๆ ประกอบกัน



สังคม หมายถึง สังคมแวดล้อมในทุกวันของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและ
ปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



สำนักงานตลิ่งจันทบุรี ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้
• จัดกิจกรรมเรียนรู้ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการภาคีต่าง ๆ ในเขต New Public
Service และสร้างค่านิยมร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้



จัดอบรมให้ทราบดีว่าวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง



มีกระจกเงา เพื่อให้พิจารณาความเรียบร้อยของตนเอง



มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ
สำนักงานตลิ่งจันทบุรี

อินทร์



- การแต่งกายในชุดเครื่องแบบข้าราชการหญิง สวมชุดเครื่องแบบราชการหญิง สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า
- การแต่งกายในชุดเครื่องแบบข้าราชการชาย และชุดเครื่องแบบลูกจ้างประจำ สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า
- ชุดพนักงานราชการ แต่งกายในชุดเครื่องแบบของพนักงานราชการ สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า

อัคร



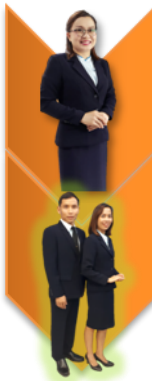
- หญิงแต่งกายในชุดสูทหรือ Smart Office (ผ้ากระดุมหรือผ้าเชิ้ต) สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า
- ชายแต่งกายในชุดเสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสีน้ำเงิน สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า

พุธ



- ข้าราชการในชุดสุภาพสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า
- ข้าราชการในชุดสุภาพ โอบตอขาเสื้อไว้ในกางเกง (ห้ามสวมกางเกงยีนส์) สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า

พฤษภาคม



- หญิงข้าราชการในชุดยูนิฟอร์ม Smart Office (สำนักงานปลัดกระทรวง) สวมชุดสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า
- ข้าราชการในชุดเสื้อเชิ้ตสีขาว สวมชุดกางเกงยีนส์หรือโอบตอขาเสื้อไว้ในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า

ศุกร์



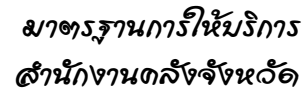
- หญิงข้าราชการในชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า
- ข้าราชการในชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าแบบปิดปลายเท้า



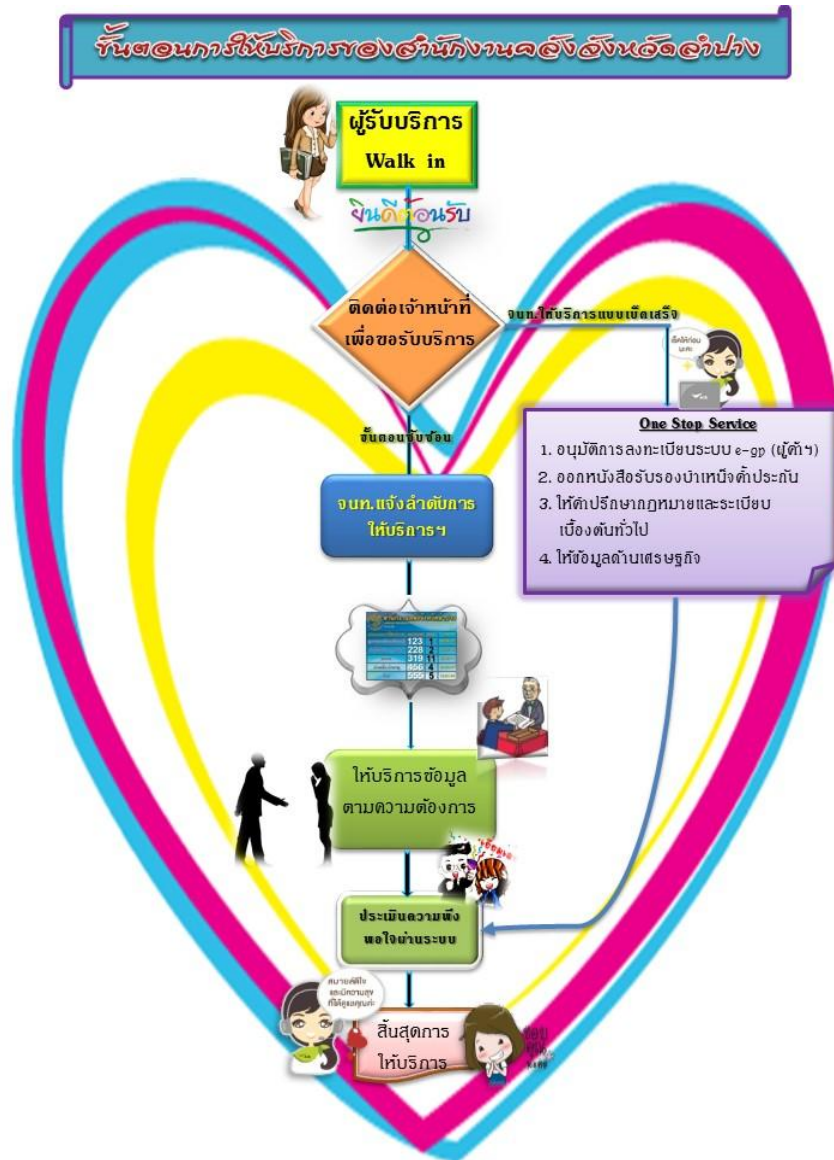
การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานตลิ่งจังหวัด
สำนางตลิ่งตลิ่งน้ำฟ้า ซึ่งจะมีออกถึงชื่อ นามสกุลและตำแหน่ง
เพื่อให้ผู้มีสิทธิใช้บริการ ใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้
ว่าถูกต้องนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานตลิ่งจังหวัดสำนาง

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานตลิ่งจังหวัดสำนาง





๒ มาตรฐานด้านการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
สำนักงานทลิ่งจังหวัด

การให้บริการแก่ผู้รับบริการของสำนักงานตลิ่งจันทัดลำปางมีลำดับ
การให้บริการดังนี้

1. ระบบการนัดหมายผ่านช่องทางให้บริการผ่านช่องทางทาง Website/Facebook/Line ใดก็ได้ผ่าน QR Code และสามารถระบุวัน เวลา /เจ้าหน้าที่และนัดหมายไว้ในการขอรับ บริการได้

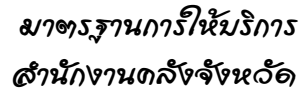


2. ระบบการให้บริการ ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง (One Stop Service) โดยจัดเรียงตามลำดับการให้บริการ//ละเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาโดยเรียง

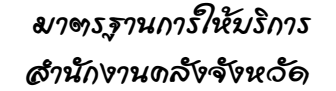
ประเภทการให้บริการ	หมายเลข	คิว	เวลา
ศูนย์บริการประชาชน	123	1	10:54
จังหวัดลำปาง (จ.ลำปาง)	228	2	11:22
GFMIS	319	11	12:02
บ้านหิข บ้านฮู	456	4	09:25
อื่นๆ	555	5	13:21

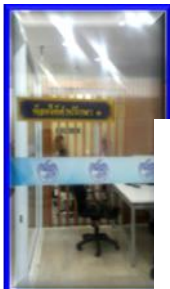
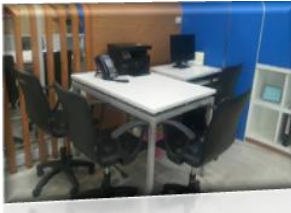
3. ระบอบประชาธิปไตยตามทฤษฎีของ โจเซฟ ไชล์สเบิร์ก ระบอบประชาธิปไตย
หลังไชล์สเบิร์กให้บริการเสรีจตุรกรรมาณงาน เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุง
การให้บริการ ให้ดีขึ้น





рін๑อน	//น๑ทางปฏินิติ
ำจ้ำหน้าที่ น ประชาธัมพณั และำจ้ำหน้าที่ธุรกิจการ	ำจ้ำหน้าที่กล่าวถักทากผู้รับบริการอัวะ ประโศถถักทากด้งนี้ “ลว้ลว้ถริบ/ทะ กระสม/ดิฉั้น..... ฉนั้นให้บริการถริบ/ทะ” พร้อมตอบถาม ถามอองการของผู้รับบริการ “วันนีมา อ้ออหรืออองการให้ทางสำนักถลึง ชัวะเหลือในรืออิจิอถริบ/ทะ”
ำจ้ำหน้าที่ประจำ Counter ใน//๓๗๖วัน พิจารณาถามอองการของผู้รับบริการ	- กรณีมีเ็นหาพื้นฐานทัวไป ำจ้ำหน้าที่ จดประชาธัมพณัให้บริการ ลว้จฉั้น น จดบริการ (One Stop Service) ไอ่ก่ งานอนุมัติการลงทะเบิบน ในระบบ e-gp การอ๑กหนึ่งลว้รับรอง ลทธิบาเหนือถักประกัน รือมูลอ้าน เลมษฐกิจ และรือหวีอ ระเบิบบการเงิน การถลึงเวือ่งต้น - กรณีมีเ็นหาเฉพาะอ้านหรือกรณีมีเ็นหา กลุหมาข ระเบิบบการเงินการถลึงเชิงลึก - ำจ้ำหน้าที่ประชาธัมพณัอ๑คบั๑รทิด เริบกาำจ้ำหน้าที่ผู้รับผิ๑ขอ๓๓๓๓ หน๑งานมาให้ทำประกันฯ พร้อม/ฉ ผู้รับบริการ น ห้องที่ประกันฯ 1 หรือ 2 พร้อม//แจ้งผู้รับบริการ “รอำจ้ำหน้าที่ชัก ถู๓๓๓”



ร้าน๑๑๑	แนวทางการปฏิบัติ
	- มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาปฏิบัติงาน ห้องที่ปรึกษา 1 หรือ 2 กล่าวถึงทนาย “ส่วนตัวดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดี ให้บริการครับ/ค่ะ” พร้อมให้บริการตาม ความต้องการ - กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ตามความต้องการรับมอบ เจ้าหน้าที่ ขอความกรุณาผู้รับบริการขอให้คะแนน ความพึงพอใจ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พร้อมกล่าว “ขอบขอบคุณครับ/ค่ะ หาก มีข้อสงสัยหรือมีผลหากมาให้ สำนักงานหลังจังหวัดช่วยเหลือน สามารถโทรมาสอบถามหรือมาติดต่อ ได้ทันทีครับ/ค่ะ” พร้อมยกมือไหว้ ขอบคุณ - กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงความเป็นของ ปัญหา เช่น ต้องหารือกับส่วนกลาง หรือใช้เวลาก่อนการดำเนินการให้ผู้ กล่าวว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็น ปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ...หรือ เป็นปัญหาเฉพาะด้านกับ.....ต้องใช้เวลา ในการดำเนินการหรือหา ข้อมูล ตามสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อ กลับภายหลังครับ/ค่ะ” หากประสงค์จะ รอ “กรุณาขอชื่อผู้รับ/ค่ะ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนครับ/ค่ะ” เราจะติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องเร็วครับ/ค่ะ)
	
	



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

๓ มาตรฐานด้านการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างตวามประทับใจให้กับผู้สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้
เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อหน่วยงาน โดยหลักการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีดังนี้



1. เคารพหรือชม เคารพมอญกรณ กระดาษ ปากกา หรืออันใดไว้ใกล้มือ
พร้อมที่จะหยิบยื่นให้กับผู้มาติดต่อ
2. ขอบรับ ขอบรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ ทอระจะ รับทราบ ก่อน
เสียงกริ่งดังครั้งแรก
3. แสดงคำ
- การแสดงคำในการขอบรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์
เริ่มต้นด้วยดี และทำให้ประจักษ์ต่อเวลาด้วย
- การขอบรับ ทอระใช้คำที่สุภาพชัดเจน สมบูรณ์ และใช้ใจง่าย โดยการ
กล่าวชื่อของตกร คำแนะนำหน้าที และชื่อผู้รับโทรศัพท์ เพื่อขอให้นักผู้รับบริการได้
รู้ว่า บัดนี้เขาได้ติดต่อโทรศัพท์มาถูกตอระหรือไม หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก
ตวามสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อตองงาน และไม่เป็นไป
ตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- รู้จักตอระตอระมารณ มารณที่คุ้นตอระเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเรา
สามารถที่จะตอระตอระได้ ก็จะเป็นผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิด
ตวามประทับใจได้ไม่น้อย
- รับทราบโดยทันทีเสียงผู้สนทนา นอกจกจะต้องรับโทรศัพท์ด้วย
มารณที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทณาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมา
ในการตอระโทรศัพท์ ทอระรับทราบเสียงผู้สนทนา ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด

4. ตั้งใจฟัง
 - ฟังอย่างระมัดระวัง ตั้งใจ//ละสมาธิ เก็บรายละเอียด พร้อมทั้ง
จดประเด็นในการรับท โดยรับทข้อผู้โทรได้ถูกต้อง
 - ระหว่างการรับทอยู่นั้น ไม่ตอระนั่งเงยหน้า ตอระพูด ให้ออกมกลับโดยทันที
ทำตั้น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อแสดงว่าเรากำลังตั้งใจ ฟังและกำลังฟังอยู่อย่างตั้งใจ
5. ตัดสินใจ

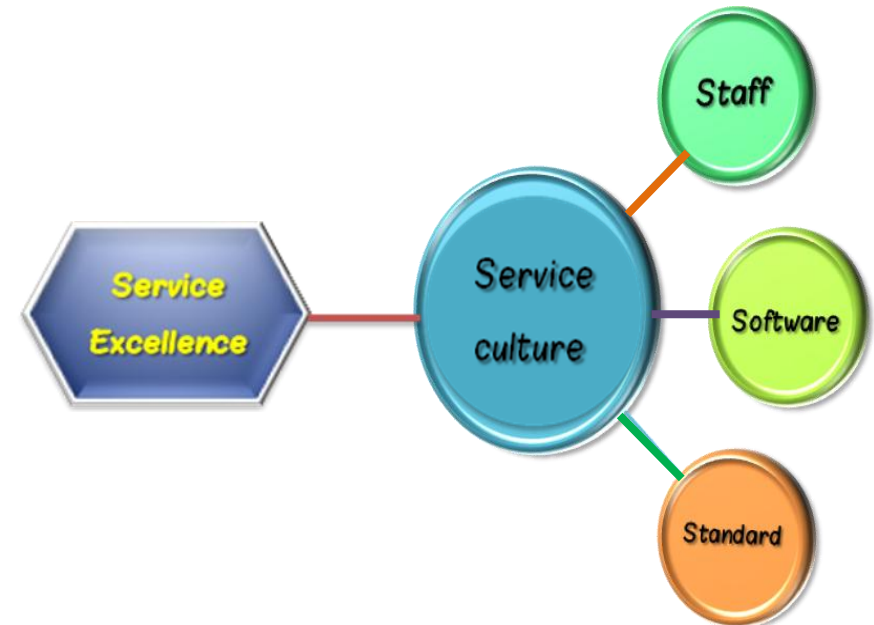
การขอรับโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตัดสินใจทำอย่างใด
อย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

 - 5.1 อำนวยการเอง
 - 5.2 โอนตอระให้ผู้อื่น
 - 5.3 รับทตอระมาให้ผู้อื่น
6. เมื่อรับทกรณละเอียต ก่อนจบการสนทนา ทอระททอนบางตอระ เพื่อให้
แน่ใจว่าถูกต้อง หากมีบางตอระผิด ผู้สนทนาจะได้ชดทททอน//ก็ไม่ได้ เมื่อเสร็จสิ้น
การสนทนาให้ กล่าวคำตอระตอระอย่างนุ่มนวล และ ขอบททท หรือม กล่าวชื่อ ผู้สนทนา
ด้วย
7. วางตอระอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ทอระจะรอให้ปลายตอระ
เป็นผู้วางตอระก่อน และไม่ให้ตอระเลกวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้ผู้สนทนาเกิด
ตอระรู้สึกไม่ดี



วิธีการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้อง

วิธีการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
1. การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” - หากพูดกลางๆ ลายสายต้องการจะพูดด้วยว่าอะไรให้ออนสาย - หากพูดกลางๆ ลายสายไม่สะดวกรับสายให้เสนอให้คนอื่นช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัด ลำปาง ออรับ/ผม.....รับสาย ฉันจะให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ฉัน/ผม รับสายกับโทรศัพท์/รับสายนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
2. การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายตามขออนุญาตกลางสายก่อน- เมื่อผู้รับโอนสายตาม//จึงให้ทราบว่าปลายทาง/เป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ออรับ/ผม จะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่หนึ่งค่ะ/ครับ”





บทสรุป

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการให้บริการที่เป็นเลิศ
(Service Excellence) ประกอบด้วย

Staff บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะองค์การที่ให้บริการจะเกิดขึ้น
ไม่ได้ หากปราศจากบุคลากรผู้ให้บริการลูกค้า

Software โปรแกรมซอฟต์แวร์ เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานของ
พนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น ดัชนีข้อมูล แดงข้อมูลเพื่อสอบถามลูกค้า โปรแกรม
ซอฟต์แวร์สามารถช่วยทำงานให้รวดเร็วและง่าย ในการบริหารจัดการสามารถทำให้
ซอฟต์แวร์ประมวลผล ตามเป้าหมายที่เราตั้งไว้ได้ทันที

Standard สิ่งที่มีค่ากว่าบุคลากรต้องทำงานอะไรบางอย่างนั้นๆ อาจ
อยู่ในรูปของเอกสาร หรือรูปแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้เป็น มาตรฐานการ
ทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจตรงกัน และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

Service Culture วัฒนธรรมการให้บริการ เป็นผลจากการทำงานใน 3 องค์
ประกอบ คือ Staff Software และ Standard ทางสำนักงานคลังจังหวัดลำปางได้
ดำเนินการทำงานตามแบบ 3 S เพื่อเป็นการช่วยเหลือทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เกิด
ความตื่นตัวและเป็นนิสัยต่างๆ กันทุกคน ผลจะทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรให้
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยสู่ความสำเร็จทั้ง 4 ปัจจัยนี้ ต้องผสมผสานและทำให้เกิดการพัฒนา
อย่างต่อเนื่อง ผลจะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ Excellence Service ซึ่งจะ
ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในด้านบริการ เติบโตขึ้น
ต้องเป็นการสะท้อนจากบุคคลภายนอก มีข้อเสนอแนะที่ถูกต้องในองค์กร



ที่ปรึกษาภาคการทำงาน

นางสาวดวงนา ธรรมสุ
คลังจังหวัดลำปาง

คณะกรรมการ

นางสาวดารัตนา ธรรมสุ	ศาสตราจารย์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางกัลยกร ใจบุญ	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน	
นางสาวธัญจิรา บุญรักษา	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน	
นางสาวพรทิพย์ กาลังค์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติการ	