



สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

Lampang Provincial Office Of The Comptroller Generals





คำนำ

การบริหารราชการแบบใหม่ (New Public Management : NPS) เป็นบทบาทของการบริหารรัฐกิจภาคีใต้ระบอบการปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของพลเมือง รัฐบาลมีได้ทำหน้าที่ในการปกครอง/พิทักษ์อย่างเต็มที่ ทำหน้าที่ที่เดิมเคยให้การสนับสนุนช่วยเหลือแก่พลเมือง ให้ความสำคัญต่อการเป็นมนุษย์มากกว่าความเป็นผู้ปกครองหรือผลประโยชน์ที่ได้ โดยนำหลักการ/เพิ่มและแสดงหาประสิทธิภาพของระบบราชการในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ การนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ แบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า ตลอดจนถึงการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของหน่วยงาน

สำนักงานคลังจังหวัดลำปางปฏิบัติงานภายใต้ยุทธศาสตร์ของกรมบัญชีกลาง ที่มุ่งให้บริการด้านรักษาอำนาจกฎหมาย ระบบ ข้อบังคับด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน

การออกแบบการบริการแบบใหม่ภายใต้แนวคิด Excellence Service ที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการบริการใน 3 มิติ ได้แก่ บุคลากร (People) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Place) กระบวนการในการให้บริการ (Process) รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้สามารถให้บริการหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพโดยตรงระหว่างภาครัฐและผู้รับบริการ การให้บริการแบบมีเอกลักษณ์อย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ รวมถึงส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง” จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการ แก่บุคลากรของหน่วยงาน รวมถึงสร้างความประทับใจให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วย



สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
หลักการบริการที่ดี	3
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	3
หัวใจการบริการ	4-6
มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง	
1. มาตรฐานด้านบุคลิกภาพและการแต่งกาย	7-12
2. มาตรฐานด้านการให้บริการ	13-16
3. มาตรฐานด้านการรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	17-18
ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการให้บริการที่เป็นเลิศ	19
บทสรุป	20
ที่ปรึกษาและทำงาน, คณะทำงาน	21



บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) ที่๑ การให้ข้อมูลช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความสะดวกสบายและเกิดความชื่นชมองตัก อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เมื่อมองถึงความต้องการของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องวัดอันดับต้นๆ ไม่อย่างนั้นจะเป็นงานประจำตัวมันหรือ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ฯลฯ ทั้งความรวดเร็ว รวดแรง รวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ ทุกระดับ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สมบูรณ์และพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความปลอดภัยในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ข้อมูลสนใจ และความปลอดภัย พึงจากสภาพเพราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความปลอดภัยจากการต้อนรับ ปลอดภัยจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ใช้บริการสามารถประเมินใจเข้าไปในทุกอย่างที่ทำได้ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับ การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความปลอดภัยต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

การให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ ทางคลังได้รับความปลอดภัยจากผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริการ



หัวใจการบริการ

☛ บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

☛ ให้ข้อมูลช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

☛ ต้องมีทวามรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการปฏิบัติงานปัจจุบัน ทวามรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ทวามรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่พึงปรารถนาเพราะไม่จำเป็นต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

☛ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งต่อการต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ทำให้ความหวังใจกำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งทวามรู้สึกรับรู้หรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

☛ การจัดบรรณาการสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้สะดวกตนเองไม่ต้องสอบถามใครทั้งเส้นทางเข้าจนถึงจุดบริการและกลับออกมาจากหน่วยงาน จุติให้บริการทวามเป็น One Stop Service ที่ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

☛ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาขานนแสงของหัวใจการให้บริการ คือ ทวามรู้สึกรักทวามเทิดทูนและทวามกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นทวามรู้สึกรักภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด แก่ผู้รับบริการให้ได้รับทวามประทับใจกลับไปทวามรู้สึกลังเลว่านี่ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้ม การยิ้มแย้มแจ่มใสทุกทวามไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นต้นสู่ทัศนคติที่จะนำไปสู่ทวามสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

☛ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ถือว่าเป็นการให้ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ
ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ



☛ การเอาใจใส่เอาใจใส่ นักถึงถามรู้ดีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการ
ได้รับความสะดวกสบาย ทราบรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้
ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่平易ไม่ดัดจริต
มีความเอื้ออาทร จัดทามงานและให้คำแนะนำอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มา
ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ



☛ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้าน
ประชาสัมพันธ์ช่องทางข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่อีกทางหนึ่ง เช่น Website
Facebook Line



☛ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจ
จากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้อง
ปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติงานในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

6



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

1 มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึงลักษณะที่แสดงถึงการมีรูปร่างหน้าตาเป็นตา ดูดี น่าเชื่อถือ น่าคบหา เป็นบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว หน้าตา ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูดที่ได้รับจากการพัฒนาให้ดีขึ้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลิกภาพของตนเองแต่ละคน ดูดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ของตนเองดูดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้าง ความสำเร็จของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ อย่าง หลาย ๆ อย่าง ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้



รูปร่าง หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของบุคคลที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือ ถ้อยคำจากที่ ออกมาจากปาก



ทัศนคติ คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วย เหตุผลและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง



อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบตาม ธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ดี อารมณ์เสีย อารมณ์โกรธ อารมณ์เศร้า และ อารมณ์อื่น ๆ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของตนเอง หรือบางครั้งก็อาจ ปรากฏต่อออกมาให้เห็นถึงอารมณ์ของตนเองได้เหมือนกัน



นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากความคิด ที่พัฒนา ทำนิยาม ซึ่ง เกิดขึ้นจากการสะสมของข้อมูล รวมถึงการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจาก แหล่ง ต่าง ๆ ประกอบกัน



สังคม หมายถึงสังคมแวดล้อมในทุกระดับของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นที่ปรากฏการณ์ ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแผนทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้
• จัดกิจกรรมเรียนรู้ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการประชาชนใต้นโยบาย New Public
Service และสร้างทำเนียบมาร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้



☛ จัดอบรมให้ทนายรัฐเพื่อเตรียมตัวร่างมรดกภาพที่ ๓



☛ มีกระจาก/เงา เพื่อให้งานด้านความเรียบร้อยของตนเอง



มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

อินทร์



- การแต่งกายในชุดเครื่องแบบข้าราชการหญิง สวมชุดเครื่องแบบราชการหญิงสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าส้นต่ำแบบปิดปลายเท้า
- การแต่งกายในชุดเครื่องแบบข้าราชการชาย และชุดเครื่องแบบลูกจ้างประจำ สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าส้นต่ำ
- ชุดพนักงานราชการ แต่งกายในชุดเครื่องแบบของพนักงานราชการสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าส้นต่ำ

อังคาร



- หญิงแต่งกายในชุดชุดนิพธรม Smart Office (ผ้ากรมบัตรข้าราชการ) สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าส้นต่ำแบบปิดปลายเท้า
- ชายแต่งกายในชุดเสื้อเชิ้ตสีขาว กางเกงสีน้ำเงิน (ห้ามสวมกางเกงยีนส์) โดยชุดชุดขาวเสื้อขาวในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรองเท้าส้นต่ำ

พบ



- หญิง//ช่างภายในชุดสุภาพสวมรองเท้านิ่มสีหรือรองเท้าดำแบบปิดปลายเท้า
- ชาย//ช่างภายในชุดสุภาพ โดยถอดชายเสื้อไว้ในกางเกง (ห้ามสวมกางเกงยีนส์) สวมรองเท้านิ่มสีหรือดำ

พจนันต์



- หญิง//ช่างภายในชุดยูนิฟอร์ม Smart Office (ผ้ากรมบัตรสีกลาง) สวมชุดสวมรองเท้านิ่มสีหรือรองเท้าดำแบบปิดปลายเท้า
- ชาย//ช่างภายในชุดเสื้อเชิ้ตสีขาว สวมชุดกางเกงสีดำโดยถอดชายเสื้อไว้ในกางเกง สวมรองเท้านิ่มสีหรือดำ

สุกร



- หญิง//ช่างภายในชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองสวมรองเท้านิ่มสีหรือรองเท้าดำแบบปิดปลายเท้า
- ชาย//ช่างภายในชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองสวมรองเท้านิ่มสีหรือดำ

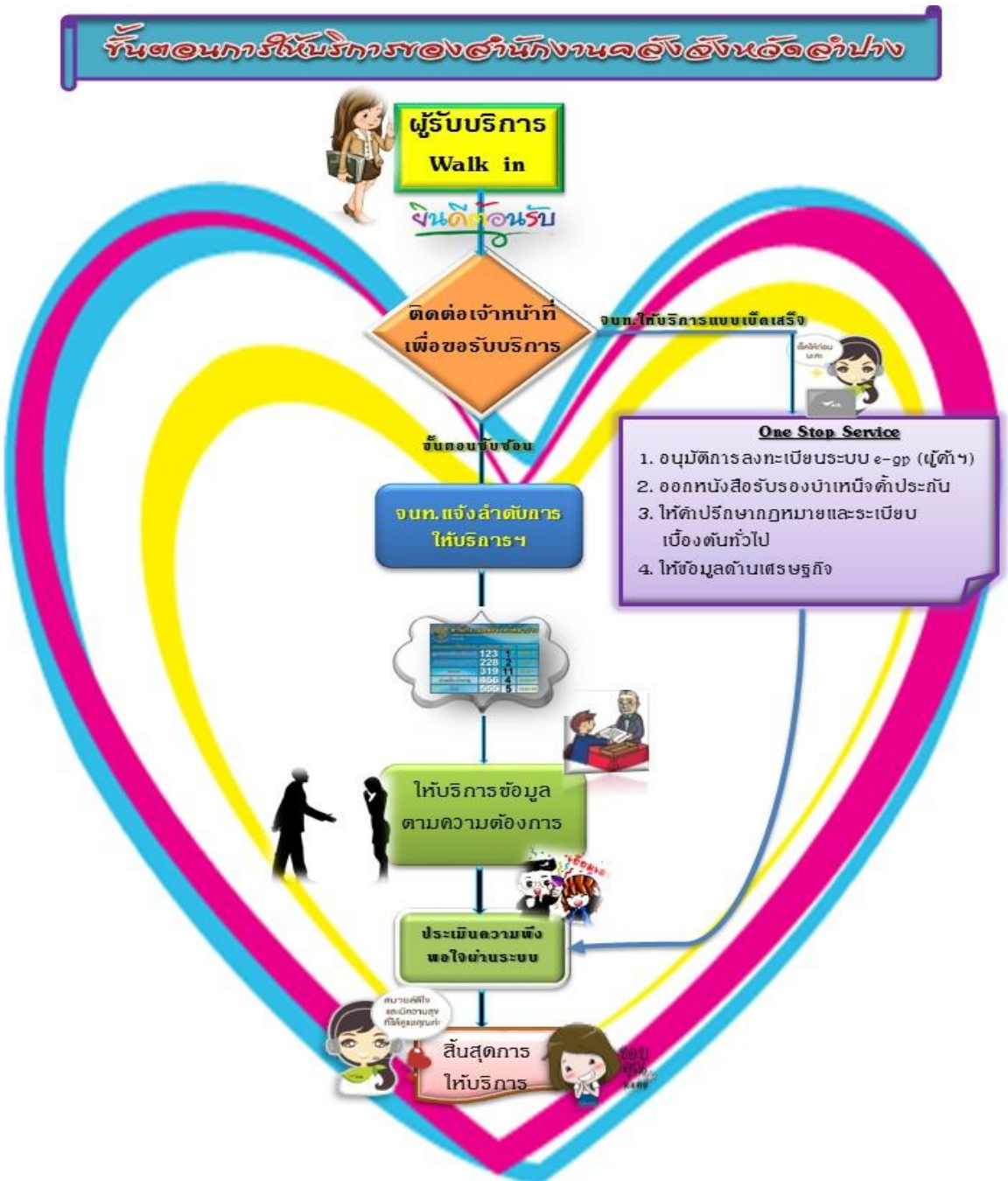


การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางควรต้องมีได้บ้างเสีย ซึ่งจะไม่ยกถึงชื่อ นามสกุลและตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มีสิทธิใช้บริการ ใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคลากรนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



๒ มาตรฐานด้านการให้บริการ



การให้บริการแก่ผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางมีสำคัญการให้บริการดังนี้

1. ระบบการนัดหมายล่วงหน้า ให้บริการผ่านช่องทาง Website/Facebook/Line ไลน์แอป QR Code และสามารถระบุวัน เวลา /เจ้าหน้าที่/และหัวข้อหรือ ในการขอรับบริการได้



2. ระบบการให้บริการ ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง (One Stop Service) โดยจัดเรียงตามลำดับการให้บริการและ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง SANGKHAM PROVINCIAL OFFICE (100, 100AHAPROV) (100, 100AHAPROV)				
ประเภทการให้บริการ	หมายเลข	ช่อง	เวลา	
ศูนย์บริการประชาชน	123	1	10:54:22	
ศูนย์บริการ (100, 100)	228	2	11:22:12	
GFMIS	319	11	12:02:11	
บ้านใหม่ บ้านบุญ	456	4	09:25:47	
อื่นๆ	555	5	13:21:55	

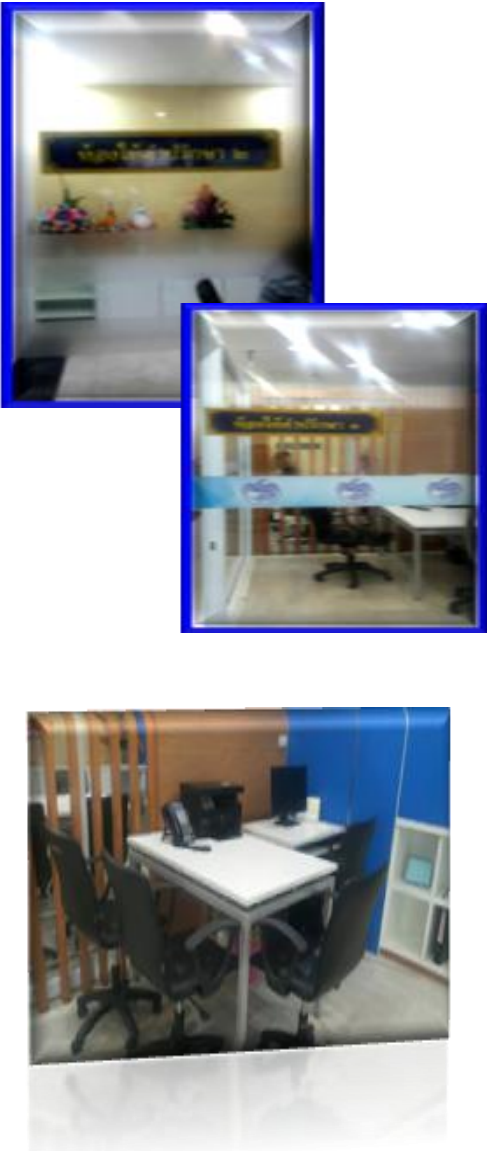
3. ระบบประเมินความพึงพอใจ โดยให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจหลังได้รับการให้บริการเสร็จสิ้นกระบวนการ เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้ดีขึ้น





รายละเอียดขั้นตอน//และ//แนวทางการปฏิบัติของการให้บริการ

ขั้นตอน	แนวทางการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ ณ ประชาสัมพันธ์ และ/เจ้าหน้าที่ธุรการ	เจ้าหน้าที่กล่าวถึงทักทายผู้รับบริการด้วย ประโยคทักทายดังนี้ “สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดี ให้บริการครับ/ค่ะ” พร้อมสอบถามความ ต้องการของผู้รับบริการ “วันนี้มาติดต่อ หรือต้องการให้ทางสำนักงานคลังช่วยอะไรใน เรื่องใดครับ/ค่ะ”
เจ้าหน้าที่ประจำ Counter ในแต่ละวัน พิจารณาความต้องการของผู้รับบริการ 	- กรณีมีเฉพาะพื้นฐานทั่วไป เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการ เสร็จสิ้น ณ จุดบริการ (One Stop Service) ได้แก่ งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e- gp การออกหนังสือรับรองสิทธิบำนาญ ตัวประกัน จัดมูลอำนาจเบรกรูด และข้อ หาหรือ ระเบียบการ/เงินการคลังเบื้องต้น - กรณีมีเฉพาะเฉพาะด้านหรือกรณีมีเฉพาะ กฎหมาย ระเบียบการ/เงินการคลังเชิงลึก - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยต้อนรับ รับแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ//แต่ละหน่วยงาน มาให้คำปรึกษา พร้อมขอข้อมูลผู้รับบริการ ณ ห้องที่ปรึกษา 1 หรือ 2 พร้อม//แจ้ง ผู้รับบริการ “ขอเจ้าหน้าที่ซึ่งทักทาย”

ขั้นตอน	//แนวทางการปฏิบัติ
	- เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาถึงห้องที่ปรึกษา 1 หรือ 2 กล่าวทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ฉันดีให้บริการครับ/ค่ะ” พร้อมให้บริการตามความต้องการ - กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามต้องการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ขอความกรุณาผู้รับบริการกดให้คะแนนตามพึงพอใจ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พร้อมกล่าวว่า “ขอขอบคุณมากครับ/ค่ะ หากมีข้อสงสัยหรือมีคำถามทำให้สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง หรือ สามารถโทรมาสอบถามหรือมาติดต่อได้อีกนะครับ/ค่ะ” พร้อมยกมือไหว้สวัสดี - กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความเป็นจริงของปัญหา เช่น แจ้งหาข้อเท็จจริงกลางหรือใช้เวลากในการค้นหาข้อมูล ให้กล่าวว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาข้อเท็จจริง...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องใช้เวลาในการดำเนินการหรือหาข้อมูล ทราบเดาเดาจะรอดหรือไม่ให้ติดต่อกลับภายหลังครับ/ค่ะ” หากประสงค์จะรอด “กรุณาขอขากฎบัตร/ค่ะ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนครับ/ค่ะ” เราจะติดต่อกลับในโอกาสต่อไปครับ/ค่ะ)

๓ มาตรฐานด้านการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยหลักการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีดังนี้



1. **เตรียมพร้อม** เตรียมอุปกรณ์ กระดาษ ปากกา หรืออินสไตน์ไว้ใกล้มือ พร้อมที่จะจดบันทึก ช่วยจำได้ทันที
2. **ยอมรับ** ยอมรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ ทดรอรับสายก่อนเสียงกริ่งดังจริงที่สุด
3. **แสดงใจ**

► การแสดงต่อในการยอมรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์ เริ่มขึ้นอย่างดี และทำให้ประทับใจตลอด

► การยอมรับ ทดรอใช้คำทักทายทักทายจน สมบูรณ์ และเข้าใจง่าย โดยการกล่าวชื่อของตกรคำ//หนึ่งหน้าที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ เพื่อแสดงให้เห็นว่า บัดนี้เขาได้ติดต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่ หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ทดรอแสดงออกให้แก่ผู้รับบริการในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

► รู้จักตอบตามอารมณ์ อารมณ์ที่รุนแรงต้องเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะตอบตามได้ ก็จะส่งผลต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิด ความประทับใจได้ไม่น้อย

► รับสายโดยใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่//จ่มใส //แล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ในการคุยโทรศัพท์ ทดรอรับทักทายเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป

4. **ตั้งใจฟัง**

► ทั้งสองระบอบระดับ ทั้งใจและสติปัญญา เก็บรายละเอียด พร้อมที่จะจดบันทึกในการรับทักทายโดยรับทักชื่อผู้โทรได้ถูกต้อง

► ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงยหน้า ทดรอใช้คำบอกเล่าโดยใจ ทำสิ่งอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อแสดงว่าตั้งใจ และกำลังฟังอย่างตั้งใจ



5. ขั้นตอนใจ

การยอมรับสิทธิพิเศษที่ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตั้งใจทำอย่างใจ อย่าง
หนึ่ง ดังต่อไปนี้

- 5.1 ดำเนินการเอง
- 5.2 โอนสาขาให้ผู้อื่น
- 5.3 รับข้อตกลงให้ผู้อื่น

6. บันทึกการละเมิด

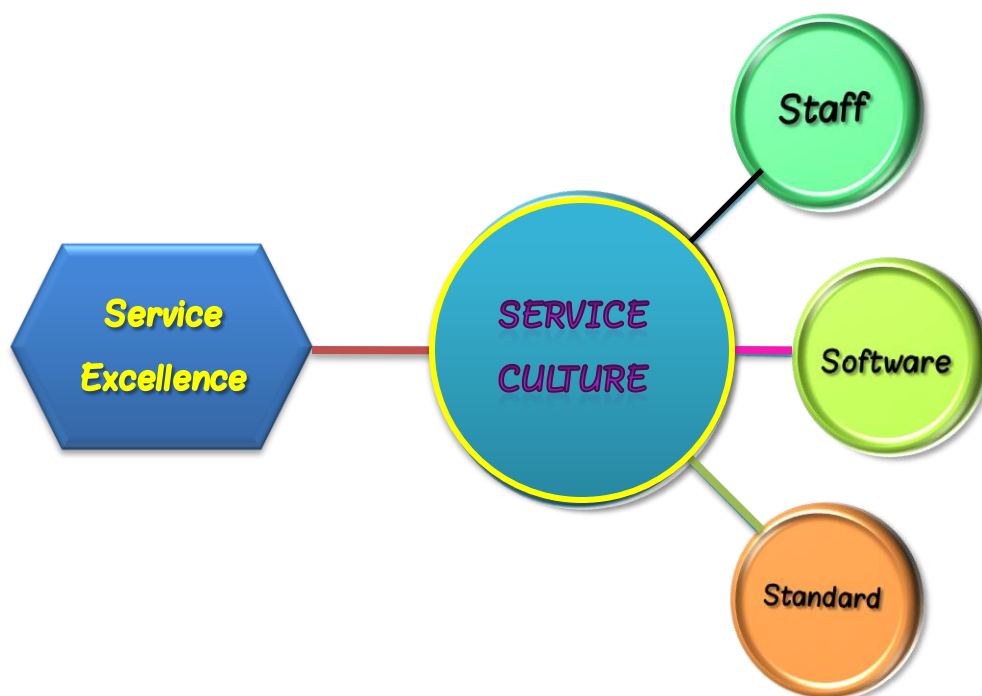
ก่อนจบการสนทนาตรวจสอบทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง หากมีบางตอน
ผิด ผู้สนทนาจะได้อธิบายทบทวนแก้ไขได้ เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนาให้กล่าวคำสวัสดิ์
อย่างนุ่มนวล และขอบคุณ หรือกล่าวขอบคุณสนทนาด้วย

7. วางสาขาอย่างมีมารยาท

เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ควรจะรอให้ปลายสาขาเป็นผู้วางสายก่อน และไม่ควร
ตรวจสอบการโทรผิดที่แรง เพราะจะทำให้ผู้สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

วิธีการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้อง

วิธีการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
1. การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอข้อความชัดเจน” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย อย่างเช่น โอนสาขา หรือ หากบุคคลที่ปลายสายไม่สะดวกรับสาย ให้เสนอให้ข้อความชัดเจน	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ดิฉัน/ผม รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ดิฉัน/ผม รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ ด้านนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
2. การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายตรวจสอบข้อมูลปลายสายก่อน - เมื่อผู้รับโอนสายตรวจสอบจึงให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่ออะไรเรื่องใด	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ”





บทสรุป

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ประกอบด้วย

Staff บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะองค์การที่ให้บริการจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากบุคลากรผู้ให้บริการลูกค้า

Software โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ เช่น ค้นหาข้อมูล // แสดงข้อมูลเพื่อตอบคำถามลูกค้า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สามารถช่วยทำงานให้รวดเร็ว//และง่าย ในการบริหารจัดการสามารถให้ซอฟต์แวร์ประมวลผล ตามเป้าหมายที่เราตั้งไว้ได้ทันที

Standard สิ่งที่ยกย่องว่าบุคลากรต้องทำงานอะไรบ้างตามขั้นตอน อาจอยู่ในรูปของเอกสารหรือรูปแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใช้เป็นมาตรฐานการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้าใจตรงกัน //และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

Service Culture วัฒนธรรมการให้บริการ เป็นผลจากการทำงานใน S3 องค์ประกอบ Staff Software //และ Standard ทางสำนักงานตลิ่งจันทบุรีได้ดำเนินการทำงานตามแบบ 3S เพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เกิดความตื่นตัว//และเป็นนิสัย تلقายๆ กันทุกคน ฝ่อมจะททำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยความสำเร็จทั้ง 4 ปัจจัยนี้ ต้องผสมผสาน//และทำให้เกิดการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป ฝ่อมจะส่งผลให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ Excellence Service ซึ่งจะททำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการ //ซึ่งจะต้องดำเนินการต่อเนื่องจากบุคลากรนอก มีใจดี//และตั้งใจทุกสิ่งทุกอย่างในองค์กร





ທີ່ປຶກສາຕາມແຕ່ງຕັ້ງ

ນາງສາວວາສາ ສະມຸຕິ
ດຳລົງຈັດເວັບສາລະໂປງ

ຕາມແຕ່ງຕັ້ງ

ນາງສາວເຢາວຣັດ ສາຍພຣິດ ນັກວິຊາການດຳລົງອຳນາດການປົກຄອງ
ນາງກິລາກິລ ວິຈຸນ ເຈົ້າໜ້າທີ່ການດຳລົງອຳນາດການ
ນາງສາວວິໄສຈິຣາ ນຸນຣັກສາ ເຈົ້າໜ້າທີ່ການດຳລົງປະຕິບັດການ
ນາງສາວພຣິທິພົນ ກຳລັງຮ່ວມ ເຈົ້າໜ້າທີ່ການດຳລົງປະຕິບັດການ



คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่มันเลิศ

A Guide To Excellent Service Standards.

