

FINANCE : DDC



-  F : Flexibility ยืดหยุ่นผ่อนปรน
-  I : Integrity ซื่อสัตย์มีจริยธรรม
-  N : Nice & Neat อ่อนโยน & เรียบร้อย
-  A : Alert / Active คล่องแคล่ว ว่องไว
-  N : Networking สร้างเครือข่าย
-  C : Change Agent พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
-  E : e – Learning เรียนรู้ด้วยตนเอง





เบื้องหลังความสำเร็จ



ที่ปรึกษา

นางนิตยา

ศรีเกิด

ผู้อำนวยการกองคลัง



ผู้จัดทำ



- | | | |
|-------------------|---------------|--------------------------------|
| 1. นางสาวนงลักษณ์ | ลิ้มโอภาสมณี | หัวหน้าฝ่ายบัญชี |
| 2. นายนิติ | นิติธรรมธรา | หัวหน้าฝ่ายงบประมาณ |
| 3. นางทองถม | วิธโรทัย | หัวหน้าฝ่ายการเงิน |
| 4. นางสาวสมคิด | ตั้งภูวดาสน์ | หัวหน้าฝ่ายพัสดุ |
| 5. นางกนกนาถ | เหล่านีขสกุล | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป |
| 6. นางสาวพรทิพย์ | ชมเดช | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กร |
| 7. นางสาวอรทัย | ปานเจริญ | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |
| 8. นางสาววันเพ็ญ | วิเวก | เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน |
| 9. นางสาวจรีรัตน์ | นุ้ยมาก | นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ |
| 10. นางสาวไพลิน | สุขศรีสวัสดิ์ | เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ |





ที่มาของการจัดทำคู่มือ “วัฒนธรรมบริการ” สืบเนื่องมาจากผลการสำรวจ
 ขรรพยาการองค์กรของกองคลัง ปีงบประมาณรายจ่าย 2555 สรุปได้ว่า บุคลากร
 กองคลัง **ไม่เชื่อ**ว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดจากกองคลัง โดยมีช่องว่าง
 (GAP) ระหว่างระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญสูงสุด คือ 0.81 กองคลัง
 จึงได้ประชุมปรึกษาหารือ เพื่อหาวิธีการปิดช่องว่างดังกล่าว และผลสรุปจากที่
 ประชุมเห็นควรจัดทำคู่มือ “วัฒนธรรมบริการ” ของกองคลังเพื่อเป็นเครื่องมือในการ
 สร้างมาตรฐานการให้บริการของบุคลากรกองคลัง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ
 บริการที่ดีที่สุดจากกองคลัง

นอกจากต้องการพัฒนางานบริการให้ได้มาตรฐานแล้ว กองคลังต้องการ
 พัฒนางานบริการให้ค่าปรึกษาควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและ
 บุคลากรกองคลังนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เนื้อหา
 สารภายในเล่ม คณะผู้จัดทำ เลือกใช้คำพูดที่ง่ายต่อการเข้าใจ ไม่ซับซ้อน
 สะดวกต่อการนำไปใช้

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร
 กองคลังในการที่จะนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
 ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ อย่างไรก็ตาม หากพบว่ามีข้อบกพร่อง
 ประการใด กรุณาให้ข้อมูลแก่คณะผู้จัดทำด้วยเพื่อการแก้ไขปรับปรุงในครั้งต่อไป
 จะเป็นพระคุณอย่างสูง



❁ คำนำ	ก
❁ สารบัญ	๗
❁ ความเป็นมา	1
❁ ทำไมต้อง ... วัฒนธรรมบริการ	2
❁ เรามาร่วมกันสร้างวัฒนธรรมบริการของกองคลังกันเถอะ	3
❁ การให้คำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์	4
❁ การให้คำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับบริการโดยตรง	8
❁ ทำอย่างไรให้มีความสุขในการให้บริการ	10



เครือข่ายสังคมออนไลน์ กองคลัง
(Social Network)



website กองคลัง

<http://finance.ddc.moph.go.th>



Facebook กองคลัง

www.facebook.com/กองคลัง กรมควบคุมโรค



อีเมลกองคลัง

Finance_ddc@hotmail.com



ทำอย่างไรให้มีความสุขในการให้บริการ



เริ่มงานอย่างสดชื่น กระปรี้กระเปร่า ปลอดโปร่ง เพราะจะช่วยให้สมองโล่ง ตื่นตัวที่จะคิด และทำงานหรือให้บริการได้อย่างสดใส มีมุมมองต่องาน และแก้ปัญหาได้อย่างแหลมคม



ปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะกับตำแหน่งและลักษณะงาน เพราะผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะเหมือนมีมนต์สะกดคนอื่นให้เชื่อมั่น เชื่อถือ เคารพ ชื่นชม และสร้างความประทับใจ ซึ่งหมายถึงว่าจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน หรือการให้บริการของเราด้วย



สนทนาแลกเปลี่ยนกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เสมอ เพราะจะก่อให้เกิดการประสานสามัคคีการทำงานได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดี อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ



ใส่ความกระตือรือร้น และพลังวังดาลลงไปในงาน เพราะจะเป็นเหมือนน้ำมันเครื่องที่จะช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานได้ดี มีกำลัง และเป็นไปอย่างราบรื่น



หมั่นบันทึกเตือนความจำเพื่อกันลืม (สำหรับตัวเราเอง) เพราะความจำของคนมีขีดจำกัด สามารถหลงลืมได้ การบันทึกไม่เพียงช่วยกันลืมแต่จะกลายเป็นหลักฐานยืนยันที่มีน้ำหนักได้ในภายภาคหน้า



หมั่นหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา อย่าหยุดเรียนรู้ คนที่หยุดเรียนรู้ คือคนที่ตายแล้ว เพราะโลกเปลี่ยนแปลงทุกวัน ความรู้ยังมีอีกเยอะแยะมากมายที่เรายังเข้าไม่ถึง การมีความรู้มาก จะช่วยให้เราแก้ไขปัญหาทั้งของตัวเองและของคนอื่นได้ และเมื่อเราแก้ไขปัญหาได้เราจะรู้สึกมีความสุข



ศึกษาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งกว่าเดิม เพราะการให้บริการคือความท้าทายที่ไม่หยุดนิ่ง มันมักจะมีตัวแปร หรือปัญหาทั้งเก่าและใหม่ให้เราต้องแก้ไขอยู่เสมอ อย่าใช้แค่ความเคยชินทำงาน แต่ต้องตื่นตัวที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพิชิตปัญหางานจะสำเร็จได้ และตัวเราเองก็จะพัฒนาก้าวหน้าตามไปด้วย





การพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กร เป็นการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กร ที่กำหนดให้ผู้บริหารต้องดำเนินการสร้างบรรยากาศภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการบูรณาการ การสร้างความผูกพัน และความร่วมมือภายในองค์กร รวมทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และเพื่อเป็นการผลักดันให้ส่วนราชการมีการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้การพัฒนาปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวชี้วัดบังคับในมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ 2555 และตัวชี้วัดดังกล่าว ได้มีการถ่ายทอดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการรายละเอียดปรากฏอยู่ในคำรับรองการปฏิบัติราชการหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2555

ในส่วนของกองคลัง ได้ดำเนินการสำรวจบรรยากาศภายในองค์กร ระหว่างวันที่ 3-7 กุมภาพันธ์ 2555 ตามแบบสำรวจที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของกองคลัง รวม 56 คน ผลการสำรวจพบว่า ข้อคำถามที่มี Gap (หมายถึง ผลต่างระหว่างระดับความคิดเห็นและระดับความสำคัญ) มากที่สุดคือ บุคลากรกองคลังไม่เชื่อว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุดจากกองคลัง ($Gap = 0.81$) จึงทำให้ต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ขึ้น เพื่อปรับปรุงวิธีการให้บริการของบุคลากรกองคลังให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงวิธีการให้บริการของบุคลากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้จัดทำขึ้นโดยเน้นในส่วนของวิธีการให้บริการและการให้คำแนะนำปรึกษา สำหรับให้บุคลากรกองคลังใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รายละเอียดในเนื้อหา กำหนดขึ้นให้เหมาะสมกับบริบทของกองคลังและง่ายต่อการนำไปใช้



ทำไมต้อง...วัฒนธรรมบริการ

ปัจจุบันองค์กรชั้นนำต่าง ๆ เริ่มหันมาพัฒนางานบริการของตนเองมากขึ้น เพื่อสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น ลูกค้าเกิดความประทับใจและยินดีที่จะใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งในความแตกต่างนี้ แน่นนอนย่อมเกิดจาก “พนักงานในองค์กร” นั่นเอง เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในธุรกิจบริการ เราจึงต้องสร้างคนในองค์กรให้มีค่านิยมการบริการจนเกิดเป็นวัฒนธรรมบริการ



“วัฒนธรรมบริการ” (Service Culture) คือ สิ่งที่เป็นแกนในการทำงานขององค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรเห็นว่า **“ดี”** ควร **“นิยม”** ปฏิบัติ ให้เหมือน ๆ กันทั้งองค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการสร้างมุมมองในการทำงานของบุคลากรให้มองในมุมของผู้รับบริการ หรือลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน



วัตถุประสงค์ ของการมีวัฒนธรรมบริการก็เพื่อให้คนในองค์กร มีพฤติกรรม แนวปฏิบัติในการทำงานและคำพูดที่เหมือน ๆ กันอยู่ในรูปแบบเดียวกัน ที่สำคัญคือ **“แนวปฏิบัติ”** จะต้องสอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร นอกจากนี้แล้ว การมีวัฒนธรรมบริการก็เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ รวมทั้งเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรเราด้วย



5. กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อด้วยไม่อยู่ ทำอย่างไร (ต่อ)



เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลหรือดำเนินการแล้วเสร็จ ให้โทรแจ้งผู้รับบริการทันที ถึงแม้ว่าผู้รับบริการแจ้งว่าจะโทรกลับมา กรณีครบกำหนดที่ต้องโทรกลับแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ให้โทรแจ้งความคืบหน้าและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จอีกครั้ง



กรณีเจ้าหน้าที่ไปประชุมนอกสถานที่ หากเป็นเรื่องด่วนและเจ้าหน้าที่ท่านอื่นไม่สามารถตอบแทนได้ ให้ขอชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ แล้วรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการทันทีเท่าที่สามารถทำได้



6. เมื่อตอบคำถามเสร็จแล้ว ก่อนผู้รับบริการกลับ ทำอย่างไร



ให้สอบถามทุกครั้งว่า “เรียบร้อยแล้วนะคะ/ครับ ถ้ามีข้อสงสัยหรือมีอะไรจะสอบถามเพิ่มเติมก็ขอเชิญได้ไหมนะคะ/ครับ”



ก่อนผู้รับบริการกลับควรกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และยกมือไหว้ หากเป็นผู้สูงอายุกว่า





4. การตอบคำถาม



ควรตอบให้ได้ทันที ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนาน และคำตอบต้องถูกต้องชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ



กรณีที่คำถามมีความซับซ้อนหรือมีรายละเอียดที่ต้องพิจารณาให้รอบคอบ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาต้องขออนุญาตเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการตอบคำถาม หรือกรณีที่การตอบคำถามต้องอ้างอิงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาต้องแสดงเอกสารอ้างอิงดังกล่าวแก่ผู้รับบริการด้วย



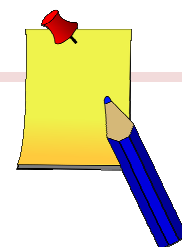
5. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อด้วยไม่อยู่ ทำอย่างไร



หากเป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับบริการต้องการพบไม่อยู่ที่โต๊ะให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องสอบถามในบริเวณใกล้เคียง หากไม่พบให้ขอชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ และต้องเขียนข้อความไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ที่ไม่อยู่ทันทีเพื่อกันลืม และเมื่อเจ้าหน้าที่กลับมาให้เตือนด้วยวาจาอีกครั้งว่ามีคนมาพบ อย่าลืมติดต่อกลับด้วย



หากกรณีเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันภายในวันนั้น ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้และชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งขอชื่อ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ





เราสามารถร่วมกันสร้างวัฒนธรรมบริการของกองคลังกันเถอะ

สำหรับกองคลังนั้น ได้มีการกำหนด**วิสัยทัศน์**ไว้ว่าเราจะ**เป็นองค์กรชั้นนำระดับ**
กระทรวงที่เชี่ยวชาญด้านการคลัง การพัสดุ และการให้คำปรึกษา ที่ผู้รับบริการ
เชื่อถือและไว้วางใจ ดังนั้น แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับบทบาทภารกิจ จึงน่าจะต้องเน้น
เรื่อง ความรวดเร็วของการ เบิกจ่ายเงิน ความซื่อสัตย์ของบุคลากร ความน่าเชื่อถือ
ของรายงานการเงิน รวมไปถึงการให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นประโยชน์และนำไป
ปฏิบัติได้จริง



เอ๊ะ! แต่ว่าบทบาทภารกิจ
เรามีหลายอย่างมากเลยนะ
แล้วเราจะทำเรื่องไหนก่อนดีล่ะ

เราทำเรื่องให้**คำแนะนำปรึกษา**ก่อนดีไหม เพราะว่าในแต่ละปี กองคลังให้
คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับงานในหน้าที่เยอะมากเลย ซึ่งก็จะมีทั้งการให้คำปรึกษา
ทางโทรศัพท์และทั้งที่มาติดต่อด้วยตนเอง ถ้าหากเรามีมาตรฐานในการให้คำปรึกษา
ที่เหมือนกัน ๆ กัน อาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นก็ได้นะ



ถ้าจั้น...เราสามารถร่วมกันสร้าง
วัฒนธรรมบริการของ
กองคลังกันเถอะ.....





การให้คำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์



จริง ๆ แล้ว ทุกคนในกองคลังก็ให้คำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์กันอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษากับพวกเราชาวกองคลังด้วยกันเอง หรือกับชาวกรมควบคุมโรค ที่อยู่ตาม กอง สำนัก สถาบัน ส่วนกลางหรือต่างจังหวัด แต่ว่าตอนนี้เรากำลังจะทำให้ การพูดคุยทางโทรศัพท์กลายเป็น “วัฒนธรรม” หรือเป็น “อัตลักษณ์” ของชาวกองคลัง



1. เริ่มจากเมื่อท่านได้ยินเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น (ไม่ควรปล่อยให้ดังนานเกิน 3 ครั้ง) ให้รีบยกหูโทรศัพท์และกล่าวว่า

สวัสดีค่ะ/ครับ

กลุ่ม/ฝ่าย....

ดิฉัน/ผม....รับสาย

ติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ



หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดว่า
ฮัลโล ... ว่าไง ... มีอะไร





2. การพูดคุยและน้ำเสียงที่ใช้



ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ถ้อยคำสุภาพ เรียบร้อย เป็นกันเอง
มีหางเสียงคะ/ครับ



ไม่เสียงดัง ไม่ดู ไม่ใส่อารมณ์



จำชื่อผู้รับบริการให้ได้ เวลาคุยต้องสบตาคู่สนทนา



เป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดให้จบ ไม่ควรแย่งพูด
หรือพูดแทรก



พูดในสิ่งที่ผู้รับบริการสนใจ มีความจริงใจในการให้บริการ



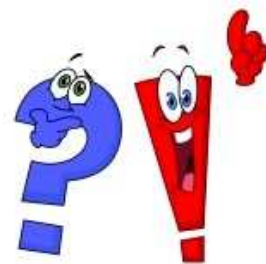
3. การทำความเข้าใจกับคำถาม



ตั้งใจฟังและทำความเข้าใจกับคำถามให้ได้ว่าผู้รับบริการ
ต้องการถามอะไร



กรณีฟังแล้วยังไม่เข้าใจ ให้ผู้รับบริการทวนคำถามใหม่อีกครั้ง
แล้วถามกลับว่า ต้องการถามประเด็น.....ถูกต้องหรือไม่



การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับบริการโดยตรง



การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับบริการโดยตรง เป็นการให้คำแนะนำปรึกษาที่ผู้รับบริการมาพบ หรือเดินทางมาที่สำนักงานเพื่อขอรับคำปรึกษาโดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาหรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาจะต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาแล้วนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไข ดังนั้น ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี มีทักษะในการสื่อสารมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่เกี่ยวข้อง



1. เมื่อมีผู้รับบริการมาพบ



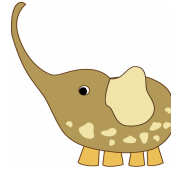
ให้กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ ต้องการมาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส หากเป็นผู้สูงวัยกว่าให้ยกมือไหว้



เชิญให้นั่ง หากเป็นอดีตผู้บริหาร/ข้าราชการบำนาญ/ผู้อาวุโส ควรนำน้ำดื่มมาบริการให้ด้วย หากเป็นบุคคลทั่วไปให้แจ้งจุดบริการน้ำดื่ม



2. การพูดคุยและน้ำเสียงที่ใช้



-  ใช้ น้ำเสียงที่สุภาพ นุ่มนวล ไม่ห้วน มีหางเสียง ค่ะ/ครับ ต่อบท
-  ใจเย็น ไม่ดู ไม่ใส่อารมณ์ (ถึงแม้ว่าเขาจะใส่อารมณ์มาแล้ว)
-  ไม่พูดเสียงดังจนเกินไปหรือค่อยเกินไปจนไม่ได้ยิน
-  เป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้รับบริการพูดให้จบ ไม่ควรแย่งพูดหรือพูดแทรก
-  ในระหว่างการสนทนาควรจำชื่อผู้รับบริการให้ได้เพื่อสร้างความประทับใจและให้เกิดประทับใจแก่ผู้รับบริการ
-  สำคัญที่สุดคือ **“ต้องมีความจริงใจในการให้บริการ”**

3. การทำความเข้าใจกับคำถาม



-  ต้องตั้งใจฟังคำถามให้จบก่อน
-  หากไม่เข้าใจคำถาม ให้ทวนคำถามและถามกลับว่า สิ่งที่ต้องการคือ ถูกต้องหรือไม่

4. การตอบคำถาม



ควรตอบให้ได้ทันทีถ้าท่านทราบคำตอบอยู่แล้ว ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนาน



กรณีต้องให้ผู้รับบริการรอเนื่องจากไม่แน่ใจในคำตอบหรือต้องค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าต้องใช้เวลาประมาณ.....นาที และหากการค้นหาข้อมูลต้องใช้เวลามากกว่าที่แจ้งไว้ให้ขอชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้า



การนัดหมาย ควรมีการระบุเวลาที่ชัดเจน ทั้งกรณีแจ้งผู้รับบริการว่าจะโทรกลับไปแจ้งหรือผู้รับบริการแจ้งว่าจะโทรกลับ โดยเวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง แต่ถ้าไม่สามารถระบุเวลาได้ให้แจ้งว่าจะรีบติดต่อกลับไปให้เร็วที่สุด



กรณีที่ต้องใช้เวลาานมากกว่าที่กำหนด ควรแจ้งผู้รับบริการให้ทราบความคืบหน้าในการหาข้อมูล



การแจ้งคำตอบแก่ผู้รับบริการ



กรณีที่แจ้งผู้รับบริการไว้ว่าจะติดต่อกลับ ให้โทรแจ้งไปยังผู้รับบริการทุกครั้งภายในเวลาที่แจ้งไว้ไม่ว่าจะหาคำตอบได้หรือไม่ก็ตาม



กรณีที่ผู้รับบริการแจ้งว่าจะโทรกลับมา ถ้าทราบคำตอบก่อนเวลานัด ควรโทรไปแจ้งทันที ไม่ควรรอให้ผู้รับบริการโทรมา เพราะการโทรไปบอกก่อนจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ



5. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับบริการต้องการติดต่อด้วยไม่อยู่อย่างไร



กรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ที่โต๊ะ ต้องสอบถามว่า โทรมมาจากที่ไหน ต้องการติดต่อเรื่องอะไร ด่วนหรือไม่ ให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่น ตอบแทนได้หรือไม่ (หากตอบแทนได้ก็ให้ตอบทันที) ฝากข้อความไว้หรือไม่ รวมทั้งขอชื่อพร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ และเมื่อว่างสาย ให้นำข้อความที่จดบันทึกไว้ไปวางที่โต๊ะ เจ้าหน้าที่ที่ไม่อยู่ทันทีเพื่อกันลืม เมื่อเจ้าหน้าที่กลับมาก็ให้เตือนด้วยวาจาอีกครั้งว่ามีคนโทรมาหา อย่าลืมโทรกลับด้วย



กรณีเจ้าหน้าที่ไปประชุมนอกสถานที่ ถ้าเป็นเรื่องด่วนและ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นไม่สามารถตอบแทนได้ ให้ขอชื่อพร้อมเบอร์ โทรศัพท์ติดต่อกลับ แล้วรีบแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ติดต่อกลับไปยัง ผู้รับบริการทันทีถ้ามีโอกาส

6. เมื่อตอบคำถามเสร็จแล้วก่อนวางสาย ทำอย่างไร



หลังจากผู้รับบริการหมดข้อคำถามและกล่าวขอบคุณ ควรตอบว่า “ยินดีค่ะ/ครับ ถ้ามีอะไรสงสัยสอบถามเพิ่มเติมได้นะคะ/ครับ”

