



# บทที่ 9: การให้บริการใน งานธุรการ

อ.รัตนกรณัฏ์ ปริดิวงษ์

# 1. มารยาทในการให้บริการ (Service Etiquette)

## ความหมาย:

การประพฤติปฏิบัติตนอย่างสุภาพ เหมาะสม ให้ความเคารพต่อผู้รับบริการ ทั้งทางวาจา สีหน้า ท่าทาง และการตอบสนองต่อความต้องการ

## ลักษณะของมารยาทที่ดีในการให้บริการ:

- พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ และชัดเจน
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่แสดงอารมณ์หงุดหงิด
- แต่งกายเรียบร้อย ถูกระเบียบ
- มีสัมมาคารวะ เช่น กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- ไม่พูดแทรก ไม่เถียง
- เคารพสิทธิส่วนบุคคล ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

**ตัวอย่าง:**

เมื่อมีผู้มาติดต่อที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ควรยืนต้อนรับ พูด “สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับ มีอะไรให้ช่วยค่ะ”  
แล้วให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ

## 2. การต้อนรับ (Reception Service)

**ความหมาย:**

กระบวนการต้อนรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตร สร้างความประทับใจตั้งแต่พบกันครั้งแรก

**องค์ประกอบของการต้อนรับที่ดี:**

- **การทักทาย:** ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เช่น “ขออนุญาตสอบถามค่ะ ท่านมาติดต่อเรื่องใด”
- **ภาษากาย:** การสบตาเล็กน้อย การพยักหน้า การยิ้ม การใช้มือชี้ด้วยความเคารพ
- **การให้ข้อมูล:** ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย หากไม่แน่ใจให้ประสานงานคนที่เกี่ยวข้อง
- **การส่งต่อ:** ถ้ามีการส่งต่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่อื่น ให้แนะนำชื่อ และเส้นทาง/ขั้นตอนที่ต้องไปต่อ

### ข้อควรระวัง:

- อย่าแสดงอาการเบื่อหน่ายหรือรำคาญ
- อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการยืนรอนานโดยไม่สนใจ

# 3. การรับโทรศัพท์ (Telephone Etiquette)

## ความสำคัญ:

การรับโทรศัพท์คือหน้าตาอย่างหนึ่งขององค์กร การรับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

## หลักในการรับโทรศัพท์:

- รับสายภายใน 3 เสียงเรียก
- กล่าวคำทักทาย: “สวัสดีค่ะ/ครับ หน่วยธุรการสถานพยาบาล...ชื่อ...พูดสายอยู่ค่ะ มีอะไรให้ช่วยค่ะ”
- ฟังอย่างตั้งใจ: ไม่พูดแทรก ถ้าฟังไม่ชัดให้ขออนุญาตถามซ้ำ
- จดข้อความ: ใช้แบบฟอร์มหรือสมุดบันทึกการรับโทรศัพท์ โดยบันทึกชื่อ เบอร์ โทร เรื่องที่ติดต่อ
- ปิดการสนทนาอย่างเหมาะสม: “ขอบคุณที่ติดต่อมาค่ะ/ครับ สวัสดีค่ะ”

### กรณีฝากข้อความ:

- ควรจกรายละเอียดให้ครบ และแจ้งผู้รับสายให้ชัดเจนว่าใคร โทรมา เรื่องอะไร

### กรณีไม่สามารถตอบได้ทันที:

- ใช้คำสุภาพ เช่น “ขออนุญาตตรวจสอบก่อนนะคะ กรุณารอสักครู่ค่ะ”

# 4. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Handling Frontline Problems)

ปัญหาเฉพาะหน้าคืออะไร?

เหตุการณ์ไม่คาดฝันที่เกิดขึ้นระหว่างให้บริการ เช่น ผู้รับบริการไม่พอใจ, เอกสารหาย, ระบบล่ม

แนวทางการแก้ไขปัญหา:

- ✓ ตั้งสติ ไม่แสดงอารมณ์: ไม่เถียงหรือพูดเสียงดัง
- ✓ รับฟังอย่างเข้าใจ: ให้ผู้รับบริการระบายความไม่พอใจ
- ✓ ขอโทษอย่างเหมาะสม: แม้ไม่ใช่ความผิดของเรา ควรขอโทษแทนองค์กร
- ✓ เสนอแนวทางช่วยเหลือ: เช่น “จะเร่งติดตามให้แน่ะคะ” หรือ “ขอเบอร์ติดต่อกลับค่ะ”
- ✓ บันทึกเหตุการณ์: เพื่อปรับปรุงในอนาคต

ตัวอย่างสถานการณ์: ผู้ป่วยร้องเรียนว่าเอกสารประวัติหาย – ควรกล่าวขอโทษ, สอบถามชื่อ-วันเวลาติดต่อ, และเร่งประสานหาผู้เกี่ยวข้อง



THANK U