



คู่มือแนวทางการปฏิบัติของบุคลากร ในการให้บริการ

จัดทำโดย

คณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานจัดการภาครัฐ (PMQA)
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกรม

ที่ตั้ง เลขที่ 75/10 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

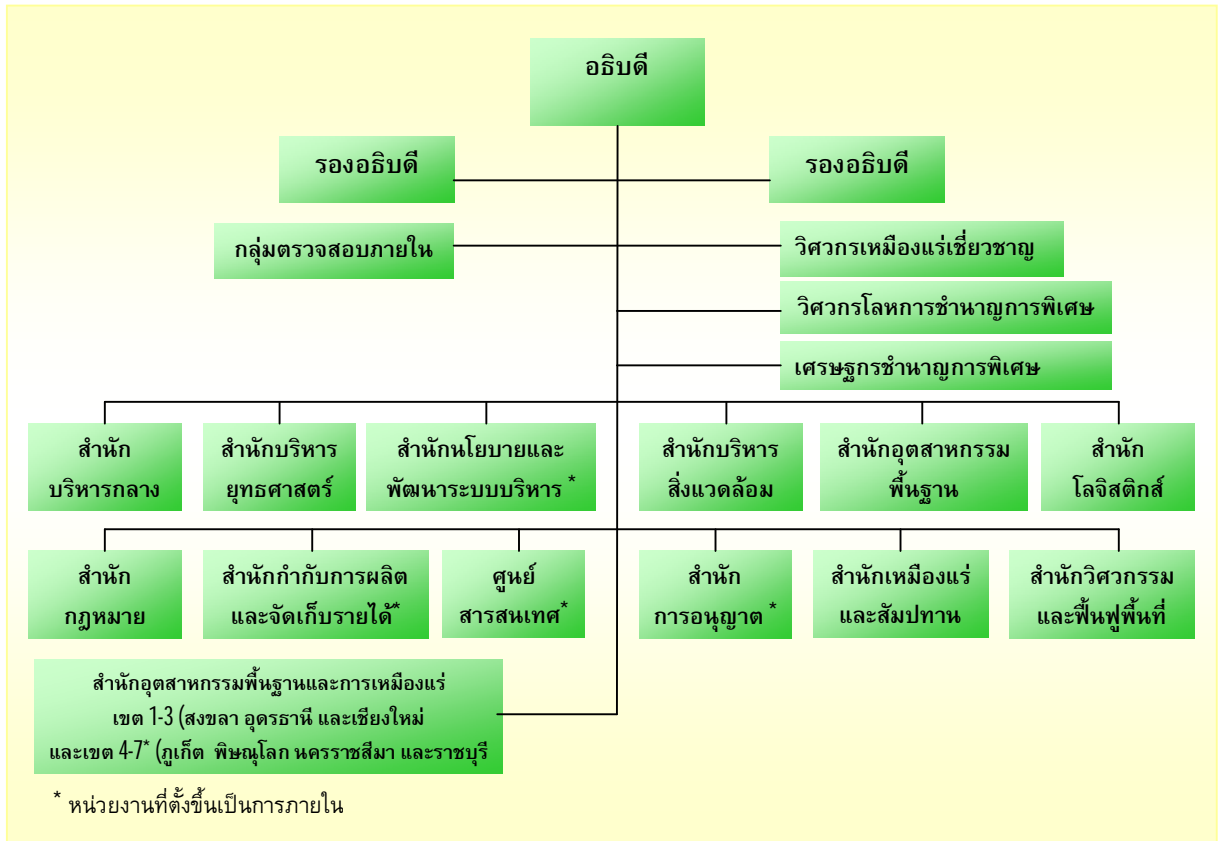
ความเป็นมา สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลในการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 ได้ปรับโครงสร้างส่วนราชการใหม่ จึงได้จัดตั้งกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีภารกิจหลักด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมพื้นฐาน อุตสาหกรรมเหมืองแร่ และระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม ในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนการประกอบกิจการเหมืองแร่ โลหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐาน และโลจิสติกส์อุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรม รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของประชาชน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยแร่ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมแร่ดีบุก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายการบริหารและการจัดการอุตสาหกรรมแร่ โลหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐาน และโลจิสติกส์อุตสาหกรรม ให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมเหมืองแร่ โลหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐาน และระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของประเทศ
4. ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมแร่ โลหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐาน และระบบโลจิสติกส์อุตสาหกรรม รวมทั้งสนับสนุนและให้บริการทางวิชาการ
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงอุตสาหกรรม หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรหลักของประเทศในการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรแร่ การพัฒนาอุตสาหกรรมพื้นฐานและโลจิสติกส์อุตสาหกรรม ให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นที่ยิ่งของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและประชาชน

- พันธกิจ**
1. ชี้นำนโยบายและยุทธศาสตร์การใช้ประโยชน์ทรัพยากรแร่ของประเทศ การสร้างความมั่นคงด้านแร่และการพัฒนาอุตสาหกรรมเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน
 2. กำกับดูแลการประกอบการอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน
 3. สนับสนุนและเสริมสร้างขีดความสามารถของอุตสาหกรรมเหมืองแร่ อุตสาหกรรมพื้นฐาน และโลจิสติกส์อุตสาหกรรม
 4. สร้างโอกาสและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการลงทุนและการประกอบกิจการเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมพื้นฐาน
 5. ส่งเสริมและดำเนินงานวิจัยและพัฒนา

โครงสร้างการบริหาร



คำจำกัดความ

กรม หมายถึง กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง

1. ผู้ประกอบการ
2. ประชาชน
3. หน่วยงานภาครัฐ
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. กระทรวงอุตสาหกรรม

การบริการ หมายถึง การบริการประเภทการอนุญาตตามพระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ การให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุตสาหกรรมแร่ อุตสาหกรรมพื้นฐาน และโลจิสติกส์อุตสาหกรรม

แนวทางการให้บริการ

นโยบายการให้บริการ

เพื่อให้การดำเนินงานของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทั้งต่อผู้ประกอบการ บุคลากรและหน่วยงานภายในองค์กร ตลอดจนประชาชนทั่วไป และองค์กรอื่นๆ ให้เป็นมาตรฐาน มีเป้าหมายและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร จึงได้กำหนดนโยบายการให้บริการ ดังนี้

1. มีการบริการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ใส่ใจต่อผู้รับบริการ
2. ปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินงาน
3. ร่วมกันปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ
4. รักษาเวลาในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบการให้บริการ

การให้บริการและเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

กระบวนการ

บุคลากร

สถานที่

สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการ

1. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการให้บริการ โดยกำหนดขั้นตอนการติดต่อและระยะเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน พร้อมติดประกาศเผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
2. จัดลำดับของการให้บริการ เพื่อสร้างความโปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ
3. ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

ด้านบุคลากร

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะการปฏิบัติงาน มีกริยามารยาทสุภาพ อ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ
2. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
3. พัฒนาฝีมือกรมความรู้ด้านการบริการและการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความพร้อมต่อการให้บริการที่ดีและมีจิตวิญญาณของการให้บริการ

ด้านสถานที่

1. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่รับบริการให้บรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานและการบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
2. จัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ
3. จัดให้มีที่นั่งรอรับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีแผนผังหรือป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแนะนำต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ
2. จัดให้มีแบบฟอร์ม และอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ
3. จัดทำเอกสารแนะนำ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ
4. จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลข้อคิดเห็นต่าง ๆ ประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

ประเภทของงานบริการ

ประเภทของงานบริการของกรมแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. งานบริการด้านการอนุญาต
2. งานบริการด้านวิชาการ
3. งานบริการทั่วไป
4. ร้องเรียน และร้องทุกข์

1. **งานบริการด้านการอนุญาต** แบ่งออกเป็น 6 งาน คือ

1.1 **งานการอนุญาตประต่านบัตร และอาชญาบัตร** หมายถึง

- การสอบถามเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตประต่านบัตร และอาชญาบัตร
- การสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการพิจารณาอนุญาต

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักการอนุญาต (สกอ.)

1.2 **งานการอนุญาตเกี่ยวกับธุรกิจเหมืองแร่** หมายถึง

- การสอบถามเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตเกี่ยวกับธุรกิจเหมืองแร่
- การดำเนินการรับคำขอใบอนุญาตเกี่ยวกับธุรกิจเหมืองแร่

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักการอนุญาต (สกอ.)

1.3 **งานการอนุญาตโรงโม่ บด ย่อยหิน** หมายถึง

- การสอบถามเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตโรงโม่ บด ย่อยหิน
- การสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการพิจารณาอนุญาต

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักการอนุญาต (สกอ.)

1.4 **งานอนุญาตโรงแต่งแร่** หมายถึง

- การสอบถามเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตโรงแต่งแร่
- การสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการพิจารณาอนุญาต

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)

1.5 **งานอนุญาตโรงประกอบโลหะกรรม** หมายถึง

- การสอบถามเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการขออนุญาตโรงประกอบโลหะกรรม
- การสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการพิจารณาอนุญาต

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)

1.6 งานการมอบอำนาจ หมายถึง

- การสอบถามเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการมอบอำนาจ
 - การดำเนินการรับคำขอการมอบอำนาจ
- หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักกฎหมาย (สกม.)

2. งานบริการด้านวิชาการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านแร่ แบ่งออกเป็น 5 งาน ได้แก่

- **เทคโนโลยีการทำเหมืองแร่** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับความทางด้านเทคโนโลยีการผลิต วิธีการดำเนินงาน และ
ข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการทำเหมืองแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักเหมืองแร่และสัมปทาน (สรส.)
- **เทคโนโลยีการแต่งแร่** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับความทางด้านเทคโนโลยีการผลิต วิธีการดำเนินงาน และ
ข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการแต่งแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)
- **ข้อมูลสำหรับการลงทุน** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในอุตสาหกรรมด้านแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักบริหารยุทธศาสตร์ (สбы.)
- **ข้อมูลสถิติ** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมด้านแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ ศูนย์สารสนเทศ (ศสท.)
- **การวิเคราะห์และทดสอบ** หมายถึง
 - การสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างแร่
 - การดำเนินการรับคำขอวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างแร่หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)

2.2 ด้านโลหการ แบ่งออกเป็น 4 งาน ได้แก่

- **เทคโนโลยี** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านเทคโนโลยีการผลิต วิธีการดำเนินงาน และข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบโลหกรรม
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)
- **ข้อมูลสำหรับการลงทุน** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนในอุตสาหกรรมด้านโลหกรรม
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)
- **ข้อมูลสถิติ** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมด้านโลหกรรม
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)
- **การวิเคราะห์และทดสอบ** หมายถึง
 - การสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างโลหะ
 - การดำเนินการรับคำขอวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่างโลหะ
 หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)

2.3 ด้านโลจิสติกส์

- **เทคโนโลยี/วิชาการ** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านเทคโนโลยี วิธีการดำเนินงาน และข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักโลจิสติกส์ (สลจ.)

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม

- **เทคโนโลยี/วิชาการ** หมายถึง
การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านเทคโนโลยี วิธีการดำเนินงาน และข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักบริหารสิ่งแวดล้อม (สบส.)
- **ตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม** หมายถึง
 - การสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการดำเนินการตรวจวัดคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
 - การดำเนินการรับคำขอความช่วยเหลือในการตรวจวัดคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม
 หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักบริหารสิ่งแวดล้อม (สบส.)

3. **งานบริการทั่วไป** ได้แก่

งานด้านการเงิน หมายถึง การให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักบริหารกลาง (สบก.)

4. **ร้องเรียน และร้องทุกข์** แบ่งออกเป็น 6 งาน คือ

4.1 **ร้องเรียนเหมืองแร่/โรงโม่หิน** หมายถึง

การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนที่ได้รับซึ่งเกิดจากการประกอบกิจการเหมืองแร่
หรือ โรงโม่หิน

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักการกำกับดูแลและจัดเก็บรายได้ (สจจ.)

4.2 **ร้องเรียนโรงแต่งแร่** หมายถึง

การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนที่ได้รับซึ่งเกิดจากการประกอบกิจการโรงแต่งแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)

4.3 **ร้องเรียนโรงถลุงแร่** หมายถึง

การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนที่ได้รับซึ่งเกิดจากการประกอบกิจการโรงถลุงแร่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักอุตสาหกรรมพื้นฐาน (สอพ.)

4.4 **ร้องเรียนการลักลอบทำเหมือง/แร่เถื่อน** หมายถึง

การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการลักลอบทำเหมืองแร่โดยไม่ได้รับอนุญาต รวมไปถึงการซื้อ
ขายแร่ที่ผิดกฎหมาย

หน่วยงานรับผิดชอบ คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ (ศรร.)

4.5 **ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่** หมายถึง

การรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนที่ได้รับซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
หน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักบริหารกลาง (สบก.)

งานบริการของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่



ภาคผนวก

- ขั้นตอนการให้บริการ
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นที่ 1 ต้อนรับ

- เตรียมพร้อม (มองสบตา ยิ้มพริ้มใจ ให้การต้อนรับ และจัดเตรียมอุปกรณ์)
- กล่าวทักทาย

ขั้นที่ 2 บริการ

- รับข้อมูล และวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ
- ให้บริการ

ขั้นที่ 3 สานสัมพันธ์ เพื่อบริการครั้งต่อไป

- สร้างมนุษยสัมพันธ์ปิดท้ายการให้บริการ

ขั้นที่ 4 ประเมินผลหลังบริการ

- สอบถามความพึงพอใจ
- รับข้อเสนอแนะ

รูปแบบการให้บริการ

1. การให้บริการทางโทรศัพท์
2. การให้บริการกับผู้มาขอรับบริการโดยตรง

การให้บริการทางโทรศัพท์

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนที่	วิธีการปฏิบัติ
1 ต้อนรับ	- จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ให้พร้อม เพื่อจดบันทึกข้อความได้ทันที อย่างจดข้อความในเศษกระดาษหรือปกสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์หรือถุงขนม - กล่าวทักทาย
2 บริการ	- รับข้อมูล และวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ - สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ - ให้บริการ
3 สานสัมพันธ์เพื่อบริการครั้งต่อไป	- สร้างมนุษยสัมพันธ์ปิดท้ายการให้บริการ
4 ประเมินผลหลังบริการ	- สอบถามความพึงพอใจ - รับข้อเสนอแนะ

มารยาทในการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ หรือการพูดโทรศัพท์นั้น หากดูอย่างผิวเผินแล้ว อาจรู้สึกเป็นเรื่องง่าย ๆ ไม่ค่อยมีความสำคัญอะไร จึงมักถูกมองข้ามไปอย่างน่าเสียดาย และอาจก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อผู้พูด และต่อองค์กรได้ ถ้าผู้พูดมีมารยาทในการรับโทรศัพท์จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่ยานพูดด้วยเสมอ เพราะผู้รับโทรศัพท์ทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นพนักงานต้อนรับขององค์กร ดังนั้น ผู้รับโทรศัพท์จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึงมารยาทในการรับโทรศัพท์

ข้อควรปฏิบัติ

- รับสายทันทีเมื่อกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้น หรือไม่ควรให้สายเรียกเกิน 3 ครั้ง เพราะผู้โทรอาจจะคิดว่าโทรศัพท์ขัดข้อง
- กล่าวคำทักทาย ดังนี้
 - สวัสดีค่ะ/ครับ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (ระบุชื่อผู้รับ)
 - รับสาย ค่ะ/ครับ

- **ระหว่างการสนทนา** ควรพูดด้วยเสียงที่เป็นธรรมชาติ สุภาพชัดถ้อยชัดคำ มีจังหวะได้ใจความ (Clarity speech) (ไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป) กล่าวด้วยน้ำเสียงที่จริงใจ อ่อนนุ้ย การพูดโทรศัพท์ด้วยไมโครโฟนที่ขี้มแย้ม จะทำให้เสียงที่พูดออกมาฟังรึ้นหู แสดงถึงความเป็นมิตร (ถ้าไม่รู้จะทำอย่างไรให้น้ำเสียงมีรอยยิ้ม ก็ให้ยิ้มจริงๆ ในขณะที่พูด แต่อย่าพูดไปหัวเราะไปด้วย เพราะไม่ใช่เรื่องตลก)
- **การจดบันทึก** ควรสอบถามชื่อ-นามสกุล หน่วยงาน/บริษัท และหมายเลขติดต่อกลับ ระบุวัน เวลาที่โทรเข้ามา
- **การโอนสาย** ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบว่าจะมีการโอนสายไปที่หมายเลขใด เพราะหากสายหลุดหรือไม่มีผู้รับสาย ผู้ที่ติดต่อจะได้สามารถโทรไปยังหมายเลขนั้นได้โดยตรง ดังนี้
 - ขออนุญาตโอนสายไปที่ (ระบุชื่อหน่วยงานที่จะโอนไป) นะคะ/ครับ และหากสายไม่ว่างหรือสายหลุด กรุณาโทรไปที่หมายเลข (ระบุหมายเลขที่จะโอนไป) ขอขอบคุณ นะคะ/ครับ
- **การให้รอสาย** ควรบอกผู้โทรมาว่าจะให้รอสาย เนื่องจากเหตุใด และเมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวคำขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย ดังนี้
 - กรุณาอภัยนะคะ/ครับ ขอ (ระบุสาเหตุที่ต้องให้รอ เช่น หารายละเอียดของข้อมูลที่สอบถามสักครู่ นะคะ/ครับ)
- เมื่อจบการสนทนา ควรกล่าวคำอำลาว่า "สวัสดี นะคะ/ครับ" แล้วจึงวางสาย
- **การวางสาย** ควรรอให้อีกฝ่ายวางสายเสียก่อน การวางสายก่อนเป็นการบ่งชี้ว่าไม่อยากคุยด้วย และควรวางสายอย่างนุ่มนวล ไม่ให้มีเสียงกระแทก

ข้อควรระวังและหรือไม่ควรปฏิบัติ

- อย่าคุยกับคนอื่นขณะรับโทรศัพท์ หรือเคี้ยวอาหารไปด้วยขณะพูด เพราะเป็นการไม่ให้เกียรติต่อผู้ที่เราพูดด้วย และเป็นการทำลายบุคลิกภาพของผู้พูดด้วย
- ขณะพูดอย่าให้หูโทรศัพท์อยู่ใกล้ปาก และจมูกเกินไป ควรถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ 2 นิ้วมือกัน เพราะผู้ฟังอาจจะได้ยินลมหายใจของเราตลอดเวลา ก่อให้เกิดความรำคาญได้

การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้รับบริการ

- ดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้รับบริการ โดยให้ได้ข้อมูล ดังนี้
 - ชื่อ - นามสกุล
 - หมายเลขติดต่อ
 - อาชีพ
 - เพศ
 - ข้อมูลที่สอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่สอบถาม

1. ชื่อ..... เพศ () ชาย
 () หญิง
 นามสกุล.....
2. หมายเลขติดต่อ.....
3. อาชีพ.....
 (เช่น รับราชการ รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชน)
4. ข้อมูลที่สอบถาม.....

การให้บริการกับผู้มาขอรับบริการโดยตรง

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนที่	วิธีการปฏิบัติ
1 ต้อนรับ	- จัดเตรียมกระดาษ ดินสอหรือปากกาไว้ให้พร้อม เพื่อจดบันทึกข้อความได้ทันที อย่างจดข้อความในเศษกระดาษหรือปกสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์หรือถุงขนม - กล่าวทักทาย
2 บริการ	- รับข้อมูล และวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ - สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ - ให้บริการ
3 สานสัมพันธ์เพื่อบริการครั้งต่อไป	- สร้างมนุษย์สัมพันธ์ปิดท้ายการให้บริการ
4 ประเมินผลหลังบริการ	- สอบถามความพึงพอใจ - รับข้อเสนอแนะ

การกล่าวทักทาย

การทักทายด้วยไมตรีจิต และแสดงความกระตือรือร้นในการให้การต้อนรับ พร้อมสอบถามให้ความช่วยเหลือ ดังนี้

- สวัสดีค่ะ/ครับ (เมื่อเห็นผู้มาขอรับบริการมีความลังเลไม่แน่ใจที่หน้าประตูห้อง)
- ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรค่ะ/ครับ หรือ มีอะไรให้ช่วยไหมค่ะ/ครับ

การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้รับบริการ

- ดำเนินการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้รับบริการ โดยให้ได้ข้อมูล ดังนี้
 - ชื่อ - นามสกุล
 - หมายเลขติดต่อ
 - อาชีพ
 - เพศ
 - ข้อมูลที่สอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่สอบถาม

1. ชื่อ..... เพศ () ชาย
 () หญิง
 นามสกุล.....

2. หมายเลขติดต่อ.....

3. อาชีพ.....
 (เช่น รับราชการ รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชน)

4. ข้อมูลที่สอบถาม.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ : ชาย : หญิง
 2. อายุ : น้อยกว่า 20 ปี : 20-30 ปี : 31-40 ปี : 41-50 ปี : 50 ขึ้นไป
 3. การศึกษา : มัธยม/ปวช./ปวส. : ปริญญาตรี : ปริญญาโท : ปริญญาเอก
 4. อาชีพ : รับราชการ : รับจ้าง : พนง.รัฐวิสาหกิจ : นักเรียน/นักศึกษา
 : อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.1 มีความรอบรู้และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	!	!	!	!	!
1.2 มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พร้อมให้คำแนะนำและช่วยเหลือ	!	!	!	!	!
1.3 มีไมตรีจิต และสุภาพอ่อนน้อม	!	!	!	!	!
1.4 อื่นๆ (ระบุ) _____	!	!	!	!	!
2. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนให้บริการ					
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	!	!	!	!	!
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	!	!	!	!	!
2.3 มีเอกสาร/แผ่นพับไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	!	!	!	!	!
2.4 อื่นๆ (ระบุ) _____	!	!	!	!	!
3. ด้านสถานที่					
3.1 สถานที่สะอาด และเป็นระเบียบ	!	!	!	!	!
3.2 มีที่จอดรถเพียงพอ	!	!	!	!	!
3.3 มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	!	!	!	!	!
3.4 อื่นๆ (ระบุ) _____	!	!	!	!	!
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีแผนผังหรือป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่ออย่างชัดเจน	!	!	!	!	!
4.2 อื่นๆ (ระบุ) _____	!	!	!	!	!

จุดเด่น.....

.....

.....



สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้