

\*\*\*\*\*

เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวก  
แก่ผู้มาติดต่อและแขกของประธานวุฒิสภา  
และรองประธานวุฒิสภา

\*\*\*\*\*

สำนักงานประธานวุฒิสภา  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สรุปความรู้ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)  
จากการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice)  
สำนักงานประธานวุฒิสภา

เรื่อง

“เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและแขก  
ของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา”

-----

บทนำ

สำนักงานประธานวุฒิสภา แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น ๖ กลุ่มงาน ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
๒. กลุ่มงานประธานวุฒิสภา
๓. กลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง
๔. กลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง
๕. กลุ่มงานนโยบายและข้อมูล
๖. กลุ่มงานรับเรื่องราວร้องทุกข์

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยภาพรวมเป็นการปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง (ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มักเรียกสั้น ๆ ว่า “นาย”) โดยกลุ่มงานที่มีโอกาสปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดนายมากที่สุด มีจำนวน ๓ กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานประธานวุฒิสภา กลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง และกลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง

ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM) ของสำนักงานประธานวุฒิสภา ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกคนของสำนักงานประธานวุฒิสภา ผู้รับบริการ ได้แก่ ประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงแขกและผู้มาติดต่อ ซึ่งอาจเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เช่น ประธานรัฐสภา สมาชิกวุฒิสภา หรือผู้ปฏิบัติงานให้สมาชิกวุฒิสภา ผู้เชี่ยวชาญประจำตัวสมาชิกวุฒิสภา ตลอดจนประชาชนทั่วไป

เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและแขกของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา เป็นความรู้ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ซึ่งได้รับจากการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ของข้าราชการสำนักงานประธานวุฒิสภา โดยมุ่งเน้นที่จะค้นคว้าและรวบรวมเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานประธานวุฒิสภา กลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง และกลุ่มงานรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง ซึ่งเป็นกลุ่มข้าราชการที่มีโอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดนายมากที่สุด

ในการปฏิบัติหน้าที่รับรอง/อำนวยความสะดวกดังกล่าว เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องพัฒนาด้านบุคลิกภาพ มีความสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายควรให้มีความเหมาะสมตามกาลเทศะ เป็นที่เชื่อถือและประทับใจของ ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง แยกหรือผู้มาติดต่อ

โดยภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานประธานวุฒิสภา ส่วนใหญ่เป็น งานด้านเลขานุการ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง ซึ่ง เจ้าหน้าที่สามารถศึกษาหาความรู้เบื้องต้นในด้านเลขานุการได้จากหนังสือคู่มือการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ที่ ทางสำนักงานประธานวุฒิสภาได้จัดพิมพ์และแจกให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน

นอกจากการศึกษาจากคู่มือดังกล่าวแล้ว เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญแก่การศึกษาเกี่ยวกับนาย ควบ หมั่นสังเกตในเรื่องอุปนิสัยใจคอของนาย ตลอดจนการแสดงออกทางอารมณ์ต่อกรณีต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างไร จึงจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยดี สอดคล้องกับสถานการณ์ และเป็นที่ยังพอใจ

-----

**เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวก**  
**แก่ผู้มาติดต่อและแขกของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา**

เรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญที่สุด คือ “จะปฏิบัติหน้าที่อย่างไรให้เป็นที่พึงพอใจของนาย ตลอดจนเป็นที่พึงพอใจของแขกและผู้มาติดต่อ” ซึ่งมีเคล็ดลับที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ต้องรู้ใจนาย และต้องรู้จักจัดลำดับความสำคัญของแขกหรือผู้มาติดต่อ ตลอดจนต้องสามารถจัดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้เป็นไปโดยสุขุมเรียบร้อย และนุ่มนวล เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เจ้าหน้าที่จึงต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) และมีการทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีความสามัคคี รักใคร่กลมเกลียวกัน เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถทำหน้าที่แทนกันและกันได้ ไม่เกี่ยงงานหรือเอารอดเอาเปรียบกัน

เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและแขกของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา อาจแบ่งออกได้เป็น ๒ เรื่อง ดังนี้

๑. เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวก
๒. เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

**๑. เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวก**

ในที่นี้ จะสรุปเรื่องเทคนิคการรับรองและการอำนวยความสะดวกรวมกันไป โดยแบ่งเทคนิคออกตามประเภทของผู้รับบริการได้ ๒ กรณี ดังนี้

**๑.๑ ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง**

ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง ย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และมีภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ เช่น งานพระราชพิธี พิธีการต่าง ๆ การกล่าวเปิดการสัมมนาทางวิชาการทั้งในและนอกสถานที่ การพิจารณาศึกษากรณีต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การให้การต้อนรับบุคคลสำคัญจากต่างประเทศ เป็นต้น การปฏิบัติหน้าที่รับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง จึงย่อมมีความแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ โดยมีเทคนิคสรุปได้ดังนี้

การตรวจดูตารางภารกิจประจำวัน เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจดูตารางภารกิจประจำวันของนาย มีภารกิจใดบ้าง เป็นภารกิจในสถานที่หรือนอกสถานที่ มีแขกหรือผู้มาติดต่อที่ได้นัดหมายไว้ล่วงหน้าหรือไม่ การติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ทำการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่สามารถใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถามเพื่อยืนยันวันและเวลาตามที่มีการนัดหมาย หรือกรณีที่ต้องมีเอกสาร เช่น หมายกำหนดการ ก็สามารถใช้อีเมลรับส่งทางโทรสาร

การจัดเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรณีที่นายต้องกล่าวเปิดการสัมมนาทางวิชาการ ต้องมีการจัดเตรียมคำกล่าว กรณีที่นายต้องเดินทางไปพิจารณาศึกษากรณีต่าง ๆ ยังต่างประเทศ

สรุปความรู้ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

จากการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) สำนักงานประธานวุฒิสภา

ต้องมีการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ทั้งนี้ บางกรณีเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง บางกรณีเจ้าหน้าที่อาจประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานก็ได้ การศึกษาเกี่ยวกับนาย เจ้าหน้าที่ที่ต้องหมั่นสังเกตอุปนิสัยใจคอของนาย ตลอดจนการ แสดงออกทางอารมณ์ต่อกรณีต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงกับความต้องการของ นาย และสอดคล้องกันสถานการณ์

## ๑.๒ แยกหรือผู้มาติดต่อ

แยกหรือผู้มาติดต่อของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภาทั้งสองนั้นมีหลากหลาย อาจเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เช่น ประธานรัฐสภา สมาชิกวุฒิสภา หรือประชาชนทั่วไป อีกทั้งแยกหรือผู้ มาติดต่ออาจขอเข้าพบประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง โดยได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า หรือไม่ได้ นัดหมายไว้ล่วงหน้าก็ได้ การปฏิบัติหน้าที่รับรอง/อำนวยความสะดวกแก่แยกหรือผู้มาติดต่อ จึงย่อมมีความ แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ซึ่งอาจแบ่งเทคนิค เป็น ๒ กรณี ดังนี้

### กรณีที่ ๑ แยกหรือผู้มาติดต่อได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า

ก่อนที่แยกฯ จะเดินทางมาถึง เจ้าหน้าที่ย่อมมีเวลาเพียงพอที่จะจัดเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับแยก หรือผู้มาติดต่อนั้น รวมทั้งข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กราบเรียนประธานวุฒิสภา หรือ เรียนรองประธานวุฒิสภา ทั้งสอง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาได้

เมื่อแยกเดินทางมาถึงแล้ว เจ้าหน้าที่จะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี เชิญให้นั่งพักที่บริเวณ โซฟาหน้าห้องทำงาน และจัดหาบริการเครื่องดื่ม จากนั้น เจ้าหน้าที่จะเข้าไปในห้องทำงานเพื่อนำเรียนนายว่า แยกที่นัดหมายไว้ได้เดินทางมาถึงแล้ว เมื่อนายพร้อมให้การต้อนรับแล้ว เจ้าหน้าที่จึงออกมาเรียนเชิญแยกฯ ให้เข้าพบ

### กรณีที่ ๒ แยกหรือผู้มาติดต่อมิได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า

เจ้าหน้าที่จะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี เชิญให้นั่งพักที่บริเวณโซฟาหน้าห้องทำงาน และ จัดหาบริการเครื่องดื่ม จากนั้นจึงทำการสอบถามบุคคลนั้นเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล และมีความประสงค์ ต้องการติดต่อในเรื่องใด เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแยกฯ แล้วจึงนำข้อมูลดังกล่าวเรียนนายเพื่อ ประกอบการพิจารณาว่าจะอนุญาตให้เข้าพบได้หรือไม่

หากนายอนุญาตให้เข้าพบ เจ้าหน้าที่จึงออกมาเรียนเชิญแยกฯ ให้เข้าพบ

หากนายติดภารกิจเร่งด่วน หรือไม่สะดวกที่จะให้เข้าพบด้วยประการอื่นใด เจ้าหน้าที่ควรมีวิธี ตอบปฏิเสธที่สุภาพ นิ่มนวล มีเหตุผลให้แยกฯ ได้เข้าใจ เหตุผลที่แจ้งนั้นจะต้องเป็นไปในทิศทางที่เป็นบวกต่อ นาย กิริยาของเจ้าหน้าที่ต้องไม่สร้างความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์หรือสร้างความรู้สึกไม่พึงพอใจแก่แยกฯ โดย เจ้าหน้าที่อาจทำการสอบถามแยกฯ นั้นว่า ยังมีความประสงค์จะเข้าพบนายในโอกาสหน้าหรือไม่ หากแยกฯ ยังมีความประสงค์จะเข้าพบนาย เจ้าหน้าที่จะสอบถามวันและเวลาที่แยกฯ สะดวก เพื่อนำเรียนนาย และแจ้ง แยกฯว่า จะแจ้งผลการนัดหมายทางโทรศัพท์ให้ทราบในภายหลัง

## **๒. เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า**

ปัญหาเฉพาะหน้า (Facing problem) หมายถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ๆ และจะต้องรีบแก้ไขให้ทันท่วงที

ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ต้องรีบแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวให้ทันท่วงที แบ่งออกได้เป็น ๒ กรณี ดังนี้

### **๒.๑ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในสถานที่ทำงาน**

ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในสถานที่ทำงาน คือ กรณีแขกหรือผู้มาติดต่อเดินทางมาติดต่อขอพบนายโดยมิได้นัดหมายไว้ล่วงหน้า เจ้าหน้าที่จะรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยการให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี เชิญแขกฯ ให้นั่งพักที่บริเวณโซฟาหน้าห้องทำงาน และจัดหาบริการเครื่องดื่ม แล้วจึงทำการสอบถามเกี่ยวกับ ชื่อ นามสกุล และความประสงค์ เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำเรียนนายต่อไป

เจ้าหน้าที่มีวิธีป้องกันปัญหาดังกล่าวโดยการประสานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ประจำอยู่ในจุดต่าง ๆ ภายในบริเวณรัฐสภา ให้รายงานให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบได้ทราบล่วงหน้าว่ามีผู้มาติดต่อได้เดินทางมาขอเข้าพบนาย เมื่อเจ้าหน้าที่รับทราบรายงานแล้ว ก่อนที่ผู้มาติดต่อจะเดินทางมาถึงหน้าห้องทำงาน จะมีเวลาช่วงสั้น ๆ ในการตรวจสอบว่า มีรายชื่อบุคคลดังกล่าวปรากฏในตารางภารกิจประจำวันหรือไม่ หากไม่มีรายชื่อในตารางภารกิจ ก็แสดงว่า บุคคลดังกล่าวมิได้นัดหมายไว้ เจ้าหน้าที่ก็จะมีเวลาเตรียมรับมือกับปัญหาดังกล่าวได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เนื่อง ๆ คือ แขกหรือผู้มาติดต่อมีความประสงค์ต้องการเข้าพบนายท่านหนึ่ง แต่เดินทางมายังหน้าห้องทำงานของนายอีกท่านหนึ่ง กรณีเช่นนี้ เจ้าหน้าที่หน้าห้องดังกล่าวจะแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการให้การต้อนรับแขกฯ ด้วยอัธยาศัยที่ดี และไม่ทำให้แขกฯ รู้สึกขวยเขินที่ตนเดินทางมาติดต่อผิดห้อง จากนั้น เจ้าหน้าที่จะพาไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบนายที่แขกฯ ผู้นั้นต้องการเข้าพบ

### **๒.๒ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายนอกสถานที่ทำงาน**

ประธานวุฒิสภาหรือรองประธานวุฒิสภาทั้งสอง อาจมีภารกิจต้องทำหน้าที่ยังสถานที่อื่นภายนอกวุฒิสภา เจ้าหน้าที่ต้องติดตามไปปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนภายนอกสถานที่ทำงานด้วย ซึ่งปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายนอกสถานที่ทำงานอาจเกิดได้หลายกรณี ไม่มีรูปแบบที่ตายตัว และไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ซึ่งเทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายนอกสถานที่ทำงาน ขึ้นอยู่กับไหวพริบและปฏิภาณของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ โดยมีหลักปฏิบัติที่สำคัญคือ เจ้าหน้าที่จะต้องควบคุมอารมณ์ให้เยือกเย็น พิจารณาใช้วิธีการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความสุขุม รอบคอบ และเป็นไปในทิศทางที่เป็นผลดีให้มากที่สุด

ปัญหาที่เจ้าหน้าที่มักประสบในการเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ทำงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีความคุ้นเคยกับสถานที่ที่นายจะต้องเดินทางไป กรณีเช่นนี้ มีเทคนิคในเชิงป้องกันปัญหาดังกล่าว คือ มีการจัดแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ส่วนล่วงหน้า ทำหน้าที่ตรวจสอบตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ที่นายจะต้องเดินทางไป ทำหน้าที่ เส้นทางการเดินทาง ความเรียบร้อยสถานที่ ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับสถานที่นั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ อาจค้นหาข้อมูลต่าง ๆ จากหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของสถานที่นั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ ของสถานที่นั้น เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นั้น ๆ ได้อย่างครบถ้วน

เทคนิคนี้ เจ้าหน้าที่จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่ต้องเดินทางไป เส้นทางการเดินทาง ความเรียบร้อยสถานที่ ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวข้อง สามารถประสานกับเจ้าหน้าที่ในส่วนอารักขาและส่วน ติดตามที่เดินทางตามไปในภายหลังได้อย่างถูกต้อง เป็นการป้องกันปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในเรื่อง เส้นทางการเดินทาง ความเรียบร้อยของสถานที่ และส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ส่วนที่ ๒ ส่วนอารักขา ทำหน้าที่คุ้มครองรักษาความปลอดภัยของนาย ในส่วนนี้ จะมีการ จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินทางติดตามไปด้วย เพื่อให้การอารักขาตลอดการเดินทาง

ส่วนที่ ๓ ส่วนติดตาม ทำหน้าที่สนับสนุนการทำหน้าที่ของนายด้านอื่น ๆ เช่น การจัดเตรียม คำกล่าว คำปาฐกถา เอกสารประกอบการพิจารณา เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่จะจัดทำสำเนาเอกสารจำนวน หลายชุดพกติดตัวไว้ และสำรองข้อมูลเก็บไว้ใน Flash Drive ที่พกติดตัวไป หากนายมีความประสงค์ต้องการ เอกสารเพิ่มเติม หรือต้องการปรับแก้ข้อความในเอกสาร เจ้าหน้าที่ก็สามารถดำเนินการได้ตามความประสงค์

-----