



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๐-๕๓๗๗-๗๔๗๑

ที่ บท ๐๑/๑๖๕

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์

เรียน เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ

ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดกรอบการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานถือปฏิบัติ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามกรอบการประเมินฯ และนโยบายดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ งานบริหารทั่วไปจึงขอแจ้งเวียนแนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านถือปฏิบัติสำหรับการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนที่ขอรับบริการ ในด้านต่างๆ ของหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน <http://www.dsd.go.th/Chainsaen> หัวข้อ “เอกสารดาวน์โหลด” ดังนี้

แนวทางหรือเทคนิคการให้บริการทางโทรศัพท์

๑. ด้านน้ำเสียงในการให้บริการ

- พูดด้วยน้ำเสียงปกติ มีหางเสียง ไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง
- ไม่ควรมีศัพท์เทคนิค เพราะอาจเข้าใจผิดพลาดในความหมาย

๒. ด้านการสนทนากับคู่สนทนา

- พูดโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น
- พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- การยกหู วางหู และการโอนสายควรทำด้วยความนุ่มนวล และแน่ใจว่าผู้รับบริการวางสายแล้ว
- ใช้คำพูดที่เป็นเส้นหัว สวัสดีค่ะ ขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ ฯลฯ
- ควบคุมอารมณ์ ฝึกพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างมีสติ

๓. ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- รู้จังหวะในการพูด ไม่เร็วหรือช้า จนเกินไป หรือขัดจังหวะขณะที่คู่สนทนากำลังพูด
- ไม่ควรคุยเรื่องส่วนตัวนานเกินไป ในขณะที่ปฏิบัติงาน
- ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ ฮะ กับผู้รับบริการ
- อย่าหายใจแรงจนเสียงผ่านโทรศัพท์ไปยังคู่สนทนา เพราะฟังดูเหมือนเสียงถอนหายใจ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

(นางสาวสุชศรี ไกลศิริกรม)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ