

โลกปัจจุบันนี้ไร้พรมแดนมากกับการสื่อสาร และธุรกิจต้องเร่งรีบตัดสินใจ ส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการด้วยต้นทุนต่ำ จึงเป็นกระแสนิยม ซึ่งโทรศัพท์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถตอบโจทย์นี้ได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพมาก

การให้บริการทางโทรศัพท์เป็นที่นิยมมาก เพราะสะดวก รวดเร็ว แต่มีข้อเสียบ้าง อาจเกิดการสื่อสารผิดพลาด เพราะบางครั้งไม่เห็นหน้า การตีความอาจขึ้นอยู่กับความคิดของอีกฝ่ายที่ยากจะควบคุมได้ ดังนั้นหากเลือกใช้ช่องทางนี้ ต้องเตรียมตัว เตรียมใจ และความพร้อมให้มากเพื่อลดความผิดพลาด

มารยาทการใช้โทรศัพท์สำหรับให้บริการ

๑. ด้านน้ำเสียงในการให้บริการ

- * พูดด้วยน้ำเสียงปกติ มีหางเสียง ไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง
- * ไม่ควรมีศัพท์เทคนิค เพราะอาจเข้าใจผิดพลาดในความหมาย

๒. ด้านการสนทนากับคู่สนทนา

- * พูดโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น
- * พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- * การยกหู วางหู และการโอนสายควรทำด้วยความนุ่มนวล และแน่ใจว่าลูกค้าวางสายก่อนเรา
- * คำพูดที่เป็นเสน่ห์ สวัสดีค่ะ ขอบคุณค่ะ ขอโทษค่ะ ฯลฯ
- * ควบคุมอารมณ์ ฝึกพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างมีสติ

๓. ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

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

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย / การตอบรับ

- สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
- ยินดีค่ะ/ครับ

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

- ขอทราบ.....ด้วยค่ะ/ครับ
- ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ
- วันนี้นุคุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

กรณีถือสายรอ

▪ กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ไม่เกิน.... นาทีคะ
ดิฉัน/ผม ขอตรวจสอบรายละเอียดสักครู่ค่ะ/ครับ

▪ ขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ/ครับ

▪ คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผม กำลังตรวจสอบข้อมูลอยู่นะคะ /ครับ

▪ กรุณาถือสายรอต่ออีกสักครู่นะคะ/ครับ ไม่เกิน.... นาทีคะ

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การโอนสาย

- คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้แผนก.....แจ้ง
ข้อมูลเกี่ยวกับ..... กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ

การกล่าวคำลงท้าย

- คุณมีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- ขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีค่ะ/ครับ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๑๓

ที่ บพ ๑๘๓๐/๒๕๖๔

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอแจ้งเวียนมารยาทการใช้โทรศัพท์สำหรับให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม

ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีนโยบายในการป้องกันปราบปรามการทุจริตเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถสื่อสารกับภาคประชาชนและปรับปรุงช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงขอแจ้งเวียนมารยาทการใช้โทรศัพท์สำหรับให้บริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดทราบและถือปฏิบัติเพื่อเป็นการปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวกมลฉัตร อินตะเฒ่า)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

- เห็นชอบ

- เวียนเจ้าหน้าที่ทุกท่านทราบและถือปฏิบัติ

(นายสุชัย พงศ์พัฒนพงษ์ชัย)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม