



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๔๐๑

ที่ บท ๐๘๘ /๒๕๖๔

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งเวียนขั้นตอนการรับโทรศัพท์สร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนา

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ ราชบุรี

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตัวชี้วัด ๑.๒ : ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประเด็นที่ ๗ ขั้นตอนที่ ๒ หัวข้อ จิตอบรม/จัดกิจกรรม/ดำเนินการใดๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางโทรศัพท์ นั้น

ฝ่ายบริหารทั่วไป ขอแจ้งเวียนขั้นตอนการรับโทรศัพท์สร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนา มาเพื่อใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและยังเป็นการสร้างความประทับใจในเรื่องของการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป จะได้นำขั้นตอนดังกล่าว ติดไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบฝ่ายบริหารทั่วไปจะได้แจ้งเวียนให้กลุ่มงาน และฝ่ายบริหารทราบต่อไป

(นายสุชาติ เงินสุข)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ ราชบุรี

(นางสาววรรณิกา บัวเดือน)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



ขั้นตอนและมาตรฐานการรับโทรศัพท์	การปฏิบัติ
๑. มารยาทการรับ ☎	<ul style="list-style-type: none"> ❖ รับโทรศัพท์เมื่อสายเรียกเข้า ในครั้งที่ ๒ ❖ เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาพร้อมสำหรับการจดบันทึก และข้อความสำหรับประสานงานในกลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆ ❖ โอนสายให้กับผู้โทรเข้ามีความประสงค์จะติดต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆหากผู้โอนสายไปแล้วไม่มีผู้รับสาย โอนกลับมายังผู้รับ ให้แจ้งผู้โทรเข้ารับทราบ และยินดีรับฝากข้อความไว้
๒. น้ำเสียงการรับ ☎	<ul style="list-style-type: none"> ❖ การรับโทรศัพท์ควรมีน้ำเสียงที่นุ่มนวล ไม่แข็งจนฟังดูไม่ไพเราะ ควรมีน้ำเสียงที่กระตือรือร้น สุภาพ ชัดเจน ไม่เร็วจนเกินไป ❖ ในขณะที่พูดโทรศัพท์ไม่ควรหรือคบเคี้ยว อาหาร ขนม หรือหมากฝรั่งไว้ในปาก จะทำให้ไม่สุภาพ
๓. การรับสาย ☎	<ul style="list-style-type: none"> ❖ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ...ตามด้วยชื่อหน่วยงาน (ทางการ)ตามด้วยชื่อดิฉัน/ผม...ตำแหน่ง...รับสายคะ/ครับ ❖ หน่วยรับโทรศัพท์/Operator หรือผู้ที่รับโทรศัพท์ต้องปฏิบัติในเรื่องของการสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนา ตามมาตรฐานดังนี้ การกล่าวต้อนรับ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ เป็นต้น
๔. การโอนสาย ☎	<ul style="list-style-type: none"> ❖ กรณีการโอนสายให้กับกลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆ หรือเชิญผู้อื่นมารับสาย ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปที่(กลุ่มงาน/ฝ่ายต่างๆ) หรือเชิญ(เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)...มารับสายนะคะ/ครับ หมายเหตุ : ไม่ควรใช้คำว่า “ไม่รู้ ไม่มี ไม่ทราบ”
๕. การพักสาย ☎	<ul style="list-style-type: none"> ❖ กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุผลความจำเป็นของการพักสาย...) จากนั้นกดปุ่มพักสาย ❖ กดปุ่มพักสายของโทรศัพท์ ทุกครั้งเมื่อพักสาย และทำการแจ้งคู่สนทนาทุก ๑๐ วินาที ให้กล่าวคำว่า “ขอโทษคะ/ครับที่ทำให้รอ)
๖. การวางสาย ☎	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ก่อนการวางสายของการสนทนา ต้องมั่นใจว่าได้ตอบคำถามครบถ้วนแล้ว เมื่อคู่สนทนาไม่ประสงค์ที่จะสอบถามหรือพูดคุยต่อ ควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจ เช่น ยินดีรับใช้คะ/ครับ ❖ ควรให้ผู้โทรเข้าเป็นคนวางสายก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่าเรา ยินดีที่จะให้บริการและเกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย