

คู่มือ

การให้บริการทางโทรศัพท์

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ



คำนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในภาครัฐ เพื่อลดปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2561-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก ประกอบกับการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะเพื่อเสริมสร้างความโปร่งใส เป็นธรรม และป้องกันการทุจริต เพื่อเป็นการขับเคลื่อนด้านการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตตามภารกิจกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใสให้กับหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้กำหนดกรอบการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตัวชี้วัดที่ 1.5 ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยให้หน่วยงานดำเนินการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน 10 ประเด็น โดยประเด็นที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อหน่วยงานสามารถติดต่อสื่อสารกับภาคประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานโดยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่ม/ปรับปรุงช่องทางของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการเรียนรู้ทักษะการใช้โทรศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารกับภาคประชาชน ผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อไป

ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ
มีนาคม 2565

เนื้อหา

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ

การสื่อสารทางโทรศัพท์

หลักการสื่อสารทางโทรโทรศัพท์

แนวทางปฏิบัติในการสนทนาทางโทรศัพท์

มารยาทในการพูดโทรศัพท์

การให้บริการทางโทรศัพท์

วัตถุประสงค์



เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ
เรียนรู้ทักษะการใช้โทรศัพท์ในการสื่อสารกับภาคประชาชน
ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



“บริการเป็นสิ่งสำคัญทุกองค์กร”

การให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm ความกระตือรือร้น

R = rapidness ความรวดเร็ว ครอบคลุม มีคุณภาพ

V = value มีคุณค่า

I = impression ความประทับใจ

C = courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของบริการ เป็นเรื่องของการรับใช้ แท้ที่จริงไม่ใช่ งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และผู้รับอย่างมีเงื่อนไข กล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ



ทำไมต้องให้บริการ

ให้บริการ เพราะต้องการสนองตอบต่อในทางจิตวิทยาคนเรามีความต้องการถึง 5 ระดับ ตามหลักของมาสโลว์(Maslow's Needs) เริ่มจากต้องการปัจจัยพื้นฐานสำหรับชีวิต ต้องการความรัก ต้องการความปลอดภัย ต้องการคนมีคุณค่า และต้องการเดินสู่ความมี ศักยภาพของตน

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจเต้นเรียวร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือ ทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วย บริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจ ตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยใจให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง





ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการ เป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ



- 1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ
- 2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง
- 3. ดำเนินการล่าช้า

- 4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม
- 5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง



หัวใจของการให้บริการ

- 1. ต้องการความรวดเร็วในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน** ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการ จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้
- 2. ประหยัดเงินและเวลา** การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย
- 3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ** ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหาร

ข้าราชการโดยแท้จริงแล้วคือผู้ให้บริการ ผู้สานประโยชน์ที่จะทำให้งาน ของ “ราชา” หรือประเทศได้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์ ทำให้ประเทศพัฒนา การแบ่งหน่วยงาน การแบ่งฝ่าย แผนก และงานต่างๆ เป็นการแบ่งภารกิจหน้าที่ในหน่วยย่อย เพื่อเสริมให้หน่วยใหญ่ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็งานราชการส่วนใดก็ตาม มีเป้าหมายเดียวกัน คือ การดำเนินงานสู่จุดประสงค์คือ ความก้าวหน้าของประเทศตามบทบาทหน้าที่แห่งตน ทำให้ข้าราชการทุกคนต้องเป็นนักบริการไปด้วย ซึ่งจะช่วยบอกให้ว่า จะเป็นผู้บริหารในฐานะข้าราชการที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วย

ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหาร

1. เป็นผู้ที่มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (sense of community) โดยถือว่าหน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น ที่จะกระทำที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี

2. เป็นผู้มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ จะด้วยความสังเกต การรวบรวมจากการสังเกตข้อมูล เหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมาประกอบกัน เพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด

3. เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจถึงการพูดจา หรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกัน เพื่อถามเพื่อตอบ เพื่ออธิบาย ในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่ง และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ 2 แบบ คือ วจนะ (Verbal Communication) การสื่อสารด้วยการพูดในทางการใช้ภาษา ที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ และการสื่อสารแบบอวจนะ (non-verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากาย (Body language) หรืออาจหมายถึงการสื่อสารแบบเงียบก็ได้ การสื่อสารแบบอวจนะมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ

4. เป็นผู้ที่มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมีความหมายมากสำหรับผู้พูด ประโยชน์สำหรับผู้ฟัง ความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจ และเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยา เพื่อการแนะแนว เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิดเกิดความเข้าใจ เกิดความมุงอกงามในสิ่งที่ได้ฟัง หากเป็นผู้บำบัดก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

การนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

ในองค์กรนั้น “**การบริการ**” ถือเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้นำด้านการบริการต่อผู้รับบริการ คือ ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้ที่มาติดต่อราชการทุกคนให้เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้บริหารควรปฏิบัติดังนี้

1. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการ องค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตั๋วรับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

4. ฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ให้เกิดผลสำเร็จ พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ



1. การสร้างความพอใจ

ความรักใคร่เกิดจากความสัมพันธ์ทางจิตใจ ด้วยการมีมิตรภาพ การสร้างมิตรภาพเริ่มจากการสร้างความพอใจ เมื่อพอใจมากขึ้นก็จะเป็นความรักนับถือ การสร้างให้เกิดมิตรภาพที่ดี คือ

1.1 ใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้ให้ คือ การให้ความรักและช่วยเหลือให้ผู้อื่นเป็นสุข การเจรจาด้วยวาจาอ่อนหวาน การประพฤติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่ถือตัว

1.2 มีมารยาทและการปฏิบัติที่ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณี สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความเคารพตามควร ใช้ภาษาพื้นเมืองเมื่อจำเป็น

1.3 มีจิตวิทยาในการสร้างสัมพันธ์ภาพ เป็นนักฟังที่ดี เคารพต่อความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง ยอมรับและเห็นความสำคัญของผู้อื่น หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง พร้อมให้การช่วยเหลือ สนับสนุนความคิดที่ถูกต้อง จริงใจที่จะให้ข้อเท็จจริงที่เป็น การถูกต้อง

1.4 การมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือทั้งด้านความรู้ และความสามารถเพื่อพัฒนาความสุขให้แก่ชุมชน ให้วิทยาทานแก่ชุมชนเท่าที่จะเป็นรับเหมาเป็นทีมงาน

1.5 การสร้างการยอมรับ ในฐานะข้าราชการ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบแบบแผน ต้องอยู่ในวินัยอย่างเคร่งครัด ไม่แสดงอาการเหยียดหยาม ดูหมิ่นภาษาและประเพณีท้องถิ่น

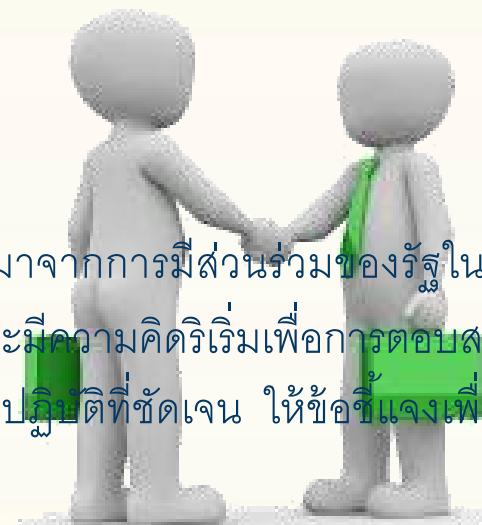
2. สร้างคุณค่าของการบริการ

2.1 การบริการประชาชน ที่มารับบริการ ณ ที่ทำการเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง ข้อที่ควรปฏิบัติคือ ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้น มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก่ผู้เข้ามาติดต่อ ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ

2.2 การปฏิบัติในท้องถิ่น การเข้าชุมชนเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่นี้ ข้าราชการควรต้องกระทำตนในการสร้างคุณค่าของบริการ ได้แก่ เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะนำข้อทุกชีวิตของชาวบ้าน ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องถิ่นที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

3. สร้างเสริมให้เกิดความร่วมมือ

ในการเข้าถึงประชาชนมิใช่เพื่อให้รัฐเป็นผู้ให้เท่านั้น แต่ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการมีส่วนร่วมของรัฐในการบริการ กล่าวคือ กระตุ้นให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการให้เขาคิดแก้ปัญหาเอง และมีความคิดริเริ่มเพื่อการตอบสนองความต้องการ ด้วยตนเอง และพร้อมที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง ให้ข้อความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ให้ข้อชี้แจงเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม



4. เข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ

ความต้องการของคนที่มาสัมพันธ์กับการบริการ จริงแล้วมีอยู่ 3 ระดับคือ ความต้องการความรักการยอมรับต่อ

4.1 **อารมณ์และความรู้สึก**ของผู้บริการซึ่งมักจะมี ความกังวลต่อการเป็นโรค การกลัวตาย กลัวต่อปัญหาที่จะเกิดความเจ็บป่วยซึ่งจริง ๆ แล้ว คือ ความต้องการความปลอดภัยต่อชีวิตด้วย ความกลัว เราต้องให้คำอธิบายที่ชัดเจนและอยู่เป็นเพื่อเท่าที่จำเป็น

4.2 **ต้องการความรักและการเอื้ออาทร** ให้ความเอาใจใส่ซักถาม

4.3 **ต้องการได้รับการยอมรับ**และเป็นส่วนหนึ่งของการรักษาพยาบาลคือการต้อนรับช่วยเหลือและบอกข้อมูลที่เป็นแก่ผู้รับบริการ การปิดให้มิดชิด การสอนก่อนกลับบ้าน ฟังและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ เข้าถึงสถานะของบุคคล ครอบครัว และชุมชน เข้าถึงวิถีประชา (Folkway) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่เขาเคยชินต่อการปฏิบัติ สมัยนิยม ที่เขามีในปัจจุบัน ความนิยมชั่วคราว



บทสรุป

จะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษาราชการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า **Customer is King** มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ **เอาใจเขามาใส่ใจเรา** ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ **ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ** ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน

สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากการบริการ

ความมีมนุษยสัมพันธ์

ความรวดเร็วในการให้บริการ

ความรู้ในภารกิจและบริการ

ความเป็นมืออาชีพ ความน่าเชื่อถือ

การยอมรับฟังและแสดงความเข้าใจผู้ใช้บริการ

ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการ

ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ



การสื่อสารทางโทรศัพท์

การเจรจาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการพบปะพูดคุยจากตัวต่อตัว (one to one basis) / การเผชิญหน้า (face to face communication) โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารประเภทเดียวกับการพบปะพูดคุยเพราะตั้งแต่การเริ่มต้น ติดต่อจนจบการติดต่อจะเป็นการใช้เสียงทั้งสิ้น

จุดประสงค์ของการสื่อสารทางโทรศัพท์

1. โทรศัพท์ติดต่อเรื่องส่วนตัว
2. โทรศัพท์ติดต่อธุรกิจการงาน
 - 2.1 โทรศัพท์เพื่อสอบถามรายละเอียดต่างๆ (Request for Information)
 - 2.2 โทรศัพท์เพื่อการนัดหมาย (Request for Appointments)
 - 2.3 โทรศัพท์เพื่อฝากข้อความหรือรายละเอียดต่างๆ (Receiving Information)
 - 2.4 โทรศัพท์เพื่อเชิญ (Extending an Invitation)
 - 2.5 โทรศัพท์เพื่อรับเชิญ (Accepting an Invitation)
 - 2.6 โทรศัพท์เพื่อสั่งหรือซื้อสินค้า (Buying Over the Telephone)



หลักของการสื่อสารทางโทรศัพท์

สิ่งที่ควรปฏิบัติเวลารับโทรศัพท์ต้องคำนึงถึง

1. ใช้น้ำเสียงเป็นธรรมชาติ และสุภาพอ่อนโยน
2. การออกเสียงถูกต้องชัดเจน
3. พูดให้กระชับ ตรงเป้าหมาย
4. มีอัตราความเร็วพอเหมาะ ไม่ควรพูดช้าหรือเร็วเกินไป
5. ไม่พูดสิ่งที่เป็นความลับ หรือเรื่องไร้สาระทางโทรศัพท์
6. วางหูมีนวลเมื่อเลิกใช้โทรศัพท์ ไม่ควรวางหูโทรศัพท์แรงๆ หรือ กระแทกหูโทรศัพท์
7. ไม่รับประทานอาหารขณะพูดโทรศัพท์
8. หากเกิดข้อผิดพลาดควรกล่าวขอภัย กล่าวคำ “ขอโทษ” ทุกครั้งที่ต่อผิด
9. ไม่ผูกขาดการพูดเพียงฝ่ายเดียว
10. เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะ
11. หากต้องการตัดบทควรพูดอย่างสุภาพและนุ่มนวล
12. เมื่อผู้โทรเข้าต้องการฝากข้อความความ ควรจดข้อความให้เป็นระเบียบ เข้าใจง่าย
13. ปัจจุบันการใช้โทรศัพท์มือถือได้รับความนิยม เพราะสะดวกรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่ในขณะเดียวกันก็อาจสร้างความรำคาญให้กับผู้อื่น โดยเฉพาะในขณะที่ประชุม การปฏิบัติงานที่เป็นพิธีการ หรือเป็นการสนทนากับบุคคลสำคัญ ซึ่งควรหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์มือถือ.. ควรใช้บริการรับฝากข้อความเพื่อไม่ให้รบกวนผู้อื่น

มารยาทในการพูดโทรศัพท์

การพูดโทรศัพท์เป็นสิ่งสำคัญในการพูดติดต่อกิจธุระ ผู้พูด ต้องคำนึงถึงหลักการและมารยาทการพูดโทรศัพท์ เพื่อสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในสังคม

การพูดโทรศัพท์

1. ในกรณีที่เราเป็นฝ่ายโทรศัพท์ติดต่อ ควรแจ้งหมายเลขที่ต้องการติดต่อ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าตรงกับหมายเลขที่เราจะติดต่อหรือไม่ ถ้าถูกต้องจึงบอกชื่อ ผู้ที่เราต้องการจะขอพูดด้วยอย่างชัดเจน
2. ถ้าเราเป็นฝ่ายรับโทรศัพท์ ควรแจ้งหมายเลขของเราให้ทราบพร้อมกับถามว่าเขาต้องการพูดกับใคร และรีบจัดการติดต่อให้ทันที
3. มีหลายครั้งที่โทรศัพท์เข้ามาผิดหมายเลข แต่อาจอยู่ในบริเวณเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยราชการ หรือองค์กรบริษัท ถ้าสามารถติดต่อให้ได้ บอกให้เขาถือสายรอ เราจะโอนให้
4. การใช้โทรศัพท์ควรพูดเฉพาะที่จำเป็นและไม่ใช้เวลานานเกินสมควร เพราะอาจมีผู้อื่นต้องการใช้สายในขณะนั้น
5. ถ้าต้องการตัดบทสนทนาทางโทรศัพท์ ควรใช้วิธีบอกอย่างตรงไปตรงมาแต่นุ่มนวล
6. การติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์ กรณีที่ผู้น้อยติดต่อไปหาผู้ใหญ่ต้องคำนึงถึงการใช้อ้อยคำที่เหมาะสม ในการสนทนาใช้น้ำเสียง ที่นุ่มนวลและน่าฟัง ไม่ควรพูดห้วนๆ หรือเรียกร้องเอาฝ่ายเดียว ต้องนึกถึงเวลาและโอกาส หรือความสะดวกของผู้ฟังด้วย

แนวปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

1. ผู้โทรศัพท์ติดต่อไปเมื่อมีผู้รับโทรศัพท์ควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1.1 ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าถูกต้อง จากนั้นจึงบอกชื่อผู้พูดโทรศัพท์ หรือชื่อหน่วยงานของผู้พูดโทรศัพท์
- 1.2 บอกชื่อผู้ที่เราต้องการจะพูดด้วยให้ชัดเจน
- 1.3 ถ้าต้องการขอความช่วยเหลือจากผู้รับให้ตามตัวผู้ที่เราต้องการจะพูดด้วย หรือฝากข้อความถึงผู้ที่ไม่อยู่ ต้องพูดให้สุภาพและขอบคุณทันที ไม่ควรรอไว้ขอบคุณภายหลัง
- 1.4 การฝากข้อความไว้กับผู้รับ ควรสอบถามก่อนว่าผู้รับฝากข้อความเป็นใครมีหน้าที่อะไร เพื่อหากมีปัญหาในการสื่อสารจะด้วยเหตุใดก็ตามสามารถอ้างอิงหรือสอบถามกับผู้รับฝากข้อความได้
- 1.5 การพูดโทรศัพท์ ไม่ว่าจะ เป็นโทรศัพท์สาธารณะหรือที่ใดก็ตามควรรักษามารยาทด้วยการไม่ใช้นานเกินสมควร เพราะอาจจะมีผู้มีธุระจำเป็นต้องการใช้อยู่
- 1.6 การติดต่อโทรศัพท์ผิดหมายเลข ควรกล่าวคำขอโทษอย่างสุภาพ



แนวปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

2. ผู้รับโทรศัพท์ มารยาทในการเป็นผู้รับโทรศัพท์ที่ดีควรปฏิบัติ ดังนี้

- 2.1 เมื่อรับโทรศัพท์ควรเริ่มต้นทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” พร้อมกับแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของตน หรือบอกชื่อผู้รับโทรศัพท์ กรณีเป็นหน่วยงานควรบอกชื่อหน่วยงานของผู้รับโทรศัพท์ให้ทราบ และควรถามว่าต้องการติดต่อกับใครด้วยความสุภาพ มีน้ำเสียงนุ่มนวล
- 2.2 ถ้าผู้ติดต่อมาต้องการพูดกับผู้อื่น ควรรีบติดต่อให้ทันที หากการติดต่อต้องใช้เวลานาน ควรบอกให้ผู้ติดต่อทราบเสียก่อน หรือบอกให้โทรศัพท์ติดต่อมาอีกครั้งหนึ่งในระยะเวลาเท่าไร
- 2.3 กรณีที่ผู้ที่ต้องการจะติดต่อด้วยไม่อยู่ และผู้ติดต่อมาต้องการฝากข้อความไว้ ควรใช้วิธีจดให้ชัดเจน ไม่ควรใช้วิธีจำเป็นอันขาด หรือมิฉะนั้นควรสอบถามชื่อของผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อมาพร้อมหมายเลขที่จะโทรศัพท์กลับไปภายหลัง
- 2.4 ถ้าต้องการตัดบทสนทนาทางโทรศัพท์ ควรบอกอย่างตรงไปตรงมาแต่นุ่มนวล เช่น “ขอโทษครับ มีอะไรอีกไหมครับ พอดีมีคนเข้ามาติดต่องาน (หรืองานกำลังยุ่ง) ครับ หากมีอะไรก็โทรมาใหม่ นะครับ สวัสดีครับ”



แนวปฏิบัติในการสนทนาทางโทรศัพท์

Call Handling Guideline

ทัก

ถาม

ทำ

ทวน

ลา



Call Handing Guideline

Greeting



สวัสดีค่ะ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ดิฉัน.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ

ไม่ทราบดิฉันเรียนสายอยู่กับคุณอะไรคะ

ต้องการสอบถามข้อมูลด้านใดคะ

ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการสอบถามข้อมูลค่ะ

Hold



รบกวนคุณ.....ถือสายรอสักครู่นะคะ

ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

หรือ คุณ.....กรุณารอสักครู่นะคะ

ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลในระบบให้ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

Call Handing Guideline



Un Hold

คุณ.....ขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ จากการตรวจสอบข้อมูล

ขออภัยที่ให้ถือสายรอนานนะคะ

Befor Ending

คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่คะ

ข้อมูลที่ได้รับเรียบร้อยแล้วต้องครบถ้วนหรือไม่คะ

ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่คะ

Ending

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ยินดีให้บริการ ขอบคุณค่ะ



กรณีได้รับสายที่มีการโอนจากหน่วยงานภายใน

Received Internal Transfer Call Script

1. รับสายจากหน่วยงานที่โอนมา

สวัสดีค่ะ ดิฉัน...(ชื่อ-สกุล)...รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ

(เจ้าหน้าที่ ที่โอนสายจะบอกชื่อ เบอร์ และสิ่งที่ผู้ใช้บริการ

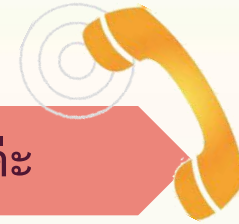
ต้องการสอบถามก่อน และทำการโอนสาย)

2. รับสายผู้ใช้บริการที่โอนเข้ามา

สวัสดีค่ะคุณ.....ดิฉัน...(ชื่อ-นามสกุล)...ขออนุญาตรับสายต่อจากเจ้าหน้าที่ท่านก่อนนะคะ

คุณ....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ.....ใช่ไหมคะ

(ควร Greeting ด้วยชื่อผู้ใช้บริการได้เลย และแจ้งให้เขาทราบด้วยว่าตัวเองชื่ออะไร และเป็นผู้รับเรื่องต่อ)



ทำไม...เราถึงฟังไม่รู้เรื่อง



ฟังแล้วไม่วิเคราะห์

ไม่มีสติ หลุดจากบทสนทนา

จังหวะในการพูด ทอดเสียง

ฟังแล้วไม่จับประเด็น

ระดับความดัง/เบา ของเสียง

“จำไว้เสมอว่าสิ่งใดที่เป็นอุปสรรคในการฟังของเรา
สิ่งนั้นก็เป็อุปสรรคในการฟังของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน”

เทคนิคการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ใช้คำขานรับหรือเสียงตอบรับเป็นระยะ ๆ

อธิบายข้อความหรือขยายความให้กระจ่างขึ้น

ทวนข้อความหรือสรุปใจความสำคัญ

ใจจดจ่อกับเรื่องและผู้พูดกำลังพูด ตั้งใจฟัง

จดบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่น่าสนใจ



ภาษาเชิง+

- คุณ..(ชื่อผู้ใช้บริการ)..ไม่ต้องเป็นกังวลใจนะคะ
- ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานมากๆ ค่ะ
- ดิฉันจะดำเนินการให้โดยด่วนเลยค่ะ
- สำหรับเรื่องนี้ ดิฉันจะดำเนินการให้เองค่ะ
- ดิฉันยินดีให้บริการค่ะ
- Magic Word คำอวยพร คำที่แสดงถึงความห่วงใย



ภาษาเชิง-

- คำพูดไม่มีหางเสียง
- คำพูดที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าตนไม่ฉลาด
- การเน้นเสียงจนเกินไป
- พฤติกรรมที่เป็นลักษณะถามคำ ตอบคำ
- ไม่ใช่คุณคนเดียวที่มีปัญหาค่ะ



การรับมือกรณีผู้ใช้บริการร้องเรียน

Basic Handling Customer Complaint

H-E-A-T

การดับไฟ

H

Hear them out

ตั้งใจรับฟังผู้บริการพูด ไม่บ่นหรือเถียง ไม่ปกป้องตนเอง

E

Empathize

เข้าใจ เห็นใจ

A

Apologize

ขอโทษ

T

Take responsibility to Action

การแสดงความรับผิดชอบ และแก้ไข



การรับมือกรณีผู้ใช้บริการร้องเรียน

Basic Handling Customer Complaint

ขั้นตอนเมื่อต้องรับมือกรณีผู้ใช้บริการบ่น หรือร้องเรียน

1. กล่าว “ขอบคุณ” และอธิบายเหตุผลที่ขอบคุณ
2. กล่าว “ขอโทษ” อย่างจริงใจสำหรับความผิดพลาดดังกล่าว
3. สอบถามข้อมูลจำเป็นที่เกี่ยวข้อง
4. รับปากที่จะแก้ไข ปรับปรุงให้ โดยต้องดำเนินการจริง ๆ และทันที
5. ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
6. ป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต



มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

การเตรียมตัวก่อนการให้บริการ

- ➔ ทำธุระส่วนตัวต่าง ๆ ให้เรียบร้อย
- ➔ จัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ให้พร้อม
- ➔ ตั้งสติให้มั่น เพื่อเตรียมรับสถานการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้น
ในขณะที่รับสาย
- ➔ เตรียมจิตใจให้แจ่มใสเบิกบานอยู่เสมอ
- ➔ ปรับระดับอารมณ์ให้คงที่



มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

การรับสายเมื่อมีผู้ใช้บริการโทรเข้ามา

- ➔ รับสายทันทีเมื่อมีสัญญาณโทรศัพท์ดังเข้ามา
- ➔ กล่าวแนะนำหน่วยงาน และตนเองตามการรับสายด้วยน้ำเสียงสุภาพ สดใส
- ➔ ถามชื่อผู้ใช้บริการเข้ามาด้วยน้ำเสียงสุภาพนุ่มนวล
- ➔ สอบถามจุดประสงค์ที่โทรเข้ามาด้วยน้ำเสียงกระตือรือร้น
- ➔ แสดงความเต็มใจให้บริการ ด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่น ชัดเจน สุภาพ ตลอดการสนทนา
- ➔ ใช้น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติไม่ดัดเสียงจนฟังดูน่าเกลียด

มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

สิ่งที่ควรปฏิบัติในระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์

- ขณะสนทนาควรพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพและชัดเจน
- ยิ้มตลอดเวลาที่พูดจะทำให้ น้ำเสียงที่เปล่งออกมาเป็น “เสียงยิ้ม”
- ใช้ น้ำเสียง และจังหวะการพูดที่เหมาะสม
- ใช้ น้ำเสียงกระตือรือร้นแสดงออกถึงความตั้งใจ และพูดมีหางเสียง
- ใช้ โทนน้ำเสียงสูงต่ำอย่างเหมาะสม
- ตั้งใจฟังปัญหาหรือคำถามต่างๆ ของผู้ใช้บริการจนจบ
- ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ แสดงให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าเรากำลังตั้งใจฟัง
- ทวนคำพูดหรือใจความสำคัญ พูดชัดถ้อยชัดคำ อักษรถูกต้องชัดเจน

มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

สิ่งที่ควรปฏิบัติในระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์

- เรียกชื่อผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
- กล่าวขออภัยหากมีข้อบกพร่องในการให้บริการ
- กล่าวขออภัยหากต้องให้ผู้ใช้บริการรอสาย
- ปิดเสียง (Mute) หากต้องไอหรือจาม
- ใช้ภาษาที่เป็นทางการ สุภาพ อ่อนน้อม
- ใช้ภาษาพูดที่เป็นเชิงบวก เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกดีตลอดการสนทนา
- รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเองให้สม่ำเสมอตลอดการสนทนา
- วางสายโทรศัพท์หลังผู้ใช้บริการเสมอ



มารยาทในการให้บริการทางโทรศัพท์

❌ สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์

- ขัดจังหวะขณะพูดสายกับผู้ใช้บริการ
- แสดงอาการเบื่อหน่ายไม่ยากฟังผู้ใช้บริการ
- ไม่ฟังปัญหาให้จบแล้วสรุปเอาเอง
- เงียบไม่มีการส่งเสียงตอบรับขณะที่ผู้ใช้บริการอธิบาย
- ใช้ภาษาพูดในแง่ลบ มองโลกในแง่ร้าย
- ใช้ภาษาพูดเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากเกินไป
- ไม่รู้จักควบคุมอารมณ์ ห้วนไหวตามสถานการณ์
- วางสายโทรศัพท์ก่อนผู้ใช้บริการ



คุณสมบัติของผู้รับสายที่ดี

- มีความถูกต้องแม่นยำ
- มีความรวดเร็ว
- คล่องแคล่ว
- พุดจาชัดถ้อยชัดคำ
- มีความรับผิดชอบ
- เก็บรักษาความลับได้ดี
- มีสมาธิ และมีความจำดี
- สุขุมรอบคอบ และใจเย็น

- มีความอดทนอดกลั้น
- มีความตั้งใจสูง
- มีความร่าเริงแจ่มใส
- มองโลกในแง่ดี
- มีความสุภาพอ่อนโยน
- ตรงต่อเวลา
- มีใจรัก และสนใจงานบริการ



มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์

การวัดคุณภาพการให้บริการ

คือ การวัดความเป็นมืออาชีพ
ของเจ้าหน้าที่ Customer Service Agent

มาตรฐานการให้บริการ

1

ประโยคต้อนรับ สามารถกล่าวได้อย่างครบถ้วน
ชัดเจน ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

- 1) สวัสดีค่ะ / ครับ
- 2) บอกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย
- 3) กล่าวคำที่แสดงถึงความเต็มใจให้บริการ

2

การแลกเปลี่ยนชื่อ : มีการสอบถามและเรียกชื่อ
ผู้ให้บริการอย่างสุภาพ เหมาะสมกับสถานการณ์

3

มารยาทในการสนทนา : รู้จังหวะในการพูด
และฟัง ไม่พูดแทรกผู้ใช้บริการ

- หยุดอธิบายข้อมูลเพื่อรับฟังผู้มาติดต่อพูด
- มีจังหวะ การพูดและฟังอย่างเหมาะสม
ไม่รีบขณะที่ผู้มาติดต่อยังพูดไม่จบ
- ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป

มาตรฐานการให้บริการ

4 ค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ

- การฟังเพื่อสืบหาความต้องการ
- ใช้คำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อสืบหาความต้องการ
- ทบทวนข้อมูลสำคัญ(เช่น เบอร์โทรศัพท์, บ้านเลขที่, ID บัตรประชาชน)
- สรุปประเด็นความต้องการของผู้มาติดต่อ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

5 การตรวจสอบความต้องการ : มีการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา

6 การแก้ไขปัญหา

สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเหมาะสมกับสถานการณ์

7 ปิดการสนทนา

สรุปประเด็นปัญหากรณีที่มีการติดตามงานตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้บริการไม่มีปัญหาอื่นกล่าวจบการสนทนาตามระเบียบมาตรฐานกำหนด

สรุปมาตรฐานการให้บริการ

กล่าวต้อนรับ

ให้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้อง

แลกเปลี่ยนชื่อ

เพิ่มโอกาส ความสามารถในการให้บริการ

ค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ

สรุป/จบการสนทนา

มีความกระตือรือร้น มีมารยาทในการให้บริการ



การแสดงออกถึงความเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

1. ใช้ภาษาได้อย่างสุภาพและเหมาะสม

2. ใช้น้ำเสียงและโทนเสียงที่ชัดเจนสุภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์

3. แสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และสถานการณ์



ทักษะและความสามารถในการสื่อสาร

1. เรียบเรียงข้อมูล และถ่ายทอดอย่างเป็นลำดับ
เข้าใจง่าย ไม่วกวน

2. รับสาย/โอนสายอย่างเหมาะสม

- ขออนุญาต พัก/โอนสาย
- ชี้แจงเหตุผลในการพัก/โอนสาย
- พักสายโดยกด Hold หรือโอนสาย โดยรอให้ปลายทางรับสายก่อน
- กลับมากล่าวขออภัยที่ให้ผู้ใช้บริการรอสาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในที่หน่วยงานต้องการ

สามารถส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานอื่นในกรณีที่เหมาะสมหรือตามที่หน่วยงานกำหนดได้อย่างถูกต้อง

การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในสายแรกที่ผู้ใช้บริการติดต่อเข้ามา โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องมีการติดต่อกลับมาอีก หรือเจ้าหน้าที่ไม่ต้องโทรกลับมาหาผู้ใช้บริการอีก (One Stop Service)



กลยุทธ์การบริการ

ฟัง

ติดตาม

SERVICE MIND

ใส่ใจ

ตอบสนอง

จับประเด็น



แหล่งที่มา

เทียน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ (Service Mind). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
สมิต สัชฌุกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, 2548
อาศยา โชติพานิช. ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี.

Suprachit Kabcome. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series).

คู่มือทักษะการให้บริการของ Call Center มีประสิทธิภาพอย่างมืออาชีพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมนิราช
อ้างอิงจากเว็บไซต์

<http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005012.doc>

<http://libkm.kku.ac.th/kmlib/?p=394>

<http://loei.police.go.th/download2/t7.doc>

<http://www.nanosoft.co.th/maktip11.htm>

http://opdc.dgr.go.th/dgr51_1.doc

<http://tu-r-sa.blogspot.com/>

[การบริการที่ดี - ราชัน - GotoKnow](#)

