



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี โทร ๐ ๗๓๔๖ ๐๑๒๕

ที่ บร ๓๖๙ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์

เรียน เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี

ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดกรอบการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบการประเมินที่ ๒ (๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตภายในหน่วยงาน กำหนดให้หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานถือปฏิบัติ และเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการตามกรอบการประเมินฯ และนโยบายดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารทั่วไปจึงขอแจ้งเวียนแนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านถือปฏิบัติสำหรับการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนที่ขอรับบริการ ในด้านต่างๆ ของหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน <http://www.dsd.go.th/Pattani> หัวข้อ "เอกสารดาวน์โหลด" ดังนี้

### แนวทางหรือเทคนิคการให้บริการทางโทรศัพท์

#### ๑. ด้านน้ำเสียงในการให้บริการ

- พูดด้วยน้ำเสียงปกติ มีหางเสียง ไม่ห้วนเกินไป เพราะสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้ฟัง
- ไม่ควรมีศัพท์เทคนิค เพราะอาจเข้าใจผิดพลาดในความหมาย

#### ๒. ด้านการสนทนากับคู่สนทนา

- พูดโทรศัพท์ด้วยความกระตือรือร้น
- พูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
- การยกหู วางหู และการโอนสายควรทำด้วยความนุ่มนวล และแน่ใจว่าผู้รับบริการวางสายแล้ว
- ใช้คำพูดที่เป็นเสน่ห์ สวัสดิค๊ะ ขอบคุณค๊ะ ขอโทษค๊ะ ฯลฯ
- ควบคุมอารมณ์ ฝึกพูดคุยทางโทรศัพท์อย่างมีสติ

#### ๓. ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

(นางกิติมา ศิริประธาน)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี

หน่วยงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี  
 แจงเวียน แนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	ทราบ
๑	นางจิรันทน์ ยิ่งล้ำ	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ		ททว.
๒	นายเกียรติศักดิ์ สงวนศักดิ์	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ		ททว.
๓	นางวรัญญา รุ่งเรือง	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ		ททว.
๔	นายธีร์ ศรีอาษา	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ		ททว.
๕	นางฟาตีเมาะ เล้าะปาแต	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ		ททว.
๖	นางสาวหัลเมาะ อาลี	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๗	นางสาวอรชยา บุญส่ง	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๘	นางดวงกมล ปานเส้น	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๙	นางสาววรรณญา จันทร์ตนา	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๑๐	นายอัมรินทร์ เจ๊ะอาลี	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๑๑	นายอัสฮารี ลาเต๊ะ	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๑๒	นายวิสูตร มะโนรี	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		ททว.
๑๓	นางสาววีรวรรณ ศิริยอด	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ		ททว.
๑๔	นางแวด๊ะ สมันเหมื่อน	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน		ททว.
๑๕	นายหมัดอารี หมุดแล๊ะ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ๗๓		ททว.
๑๖	นายแหวมะ ทะยีสามาอะ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ๗๓		ททว.
๑๗	นางสาวเจะฮามิดะห์ ซิเดะ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ๗๓		ททว.
๑๘	นายสการา บุสะมัญญ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ๗๓		ททว.
๑๙	นายอาสมาน ลาเต๊ะ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ๗๒		ททว.
๒๐	นายผไท คงถาวร	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ๗๒		ททว.
๒๑	นายนิธิ มะเยะ	พนักงานขับรถยนต์ ระดับ ๗๒		ททว.
๒๒	นายสุริชัย แดงเพ็ง	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน		ททว.
๒๓	นางสาวฟารีด๊ะ ดูหมัน	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน		ททว.
๒๔	นางสาวมลิวลัย นางา	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน		ททว.
๒๕	นางสาวกัรหมะ มะนอร์	พนักงานประจำสำนักงาน		ททว.
๒๖	นางปาดิสรา สุพงษ์	พนักงานประจำสำนักงาน		ททว.
๒๗	นายมะยูนี ดอกา	ครูฝึกฝีมือแรงงานเทคนิค		ททว.
๒๘	นายณัฐพล สุหลง	ครูฝึกฝีมือแรงงานเทคนิค		ททว.
๒๙	นายนิโมฮำหมัด นิเซ็ง	ครูฝึกฝีมือแรงงานเทคนิค		ททว.
๓๐	นางสาวกนกอร สืบประดิษฐ์	นิติกรกองทุน		ททว.