



ประกาศสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง
เรื่อง คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง

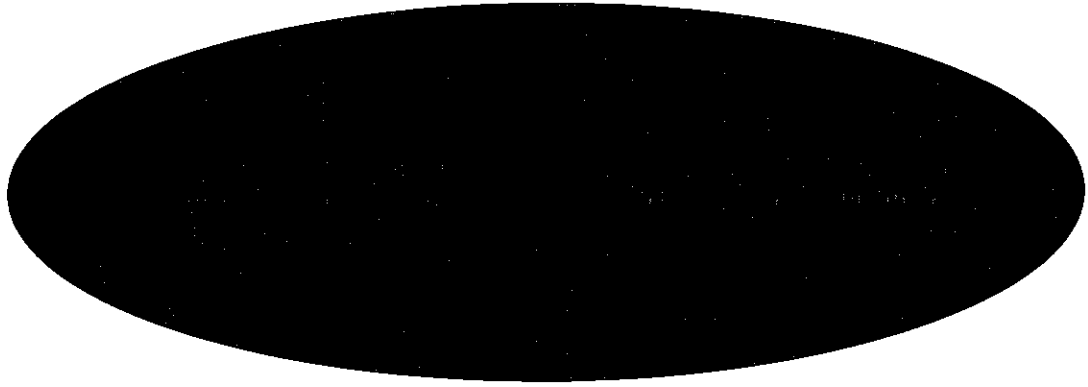
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง จัดทำคู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูล และเป็นไปตามกรอบการประเมินตัวชี้วัด ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ทั้งนี้ จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดตามแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายยอดเมือง ศิริประธาน)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง



สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง

ข้อปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์

1. เมื่อมีโทรศัพท์เข้ามา ควรรับสายภายใน 1 – 2 ครั้ง ไม่ควรปล่อยไว้ให้ผู้โทรรอสายนาน
2. ทักทายเริ่มต้นด้วยคำว่า สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ
3. ผู้ให้บริการต้องสร้างความรู้สึกที่ปลายสายที่โทรเข้ามาอยู่ตรงหน้าจริงๆ
4. มีจังหวะในการพูด ไม่ควรพูดต่อเนื่องคนเดียว และไม่ควรถัดจังหวะผู้ที่อยู่ปลายสาย
5. ใช้คำว่า ครับ / ค่ะ ระหว่างการสนทนา
6. ไม่หายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์ขณะสนทนา
7. ไม่แสดงอาการหรืออารมณ์ที่ไม่ดีต่อคู่สนทนา ระวังความโกรธ
8. ไม่ควรขบเคี้ยวอาหารขณะพูดกับคู่สนทนา
9. ไม่ควรเงิบหรือปล่อยให้คู่สนทนา รอสายนาน จนเข้าใจผิดคิดว่าวางสายไปแล้ว
10. ห้ามวางสายสนทนาก่อนประชาชนเด็ดขาด ถ้ายังไม่จบการสนทนา

การให้บริการทางโทรศัพท์

การรับสาย

1. ทักทาย (สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ)
2. บอกชื่อหน่วยงาน (สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง)
3. บอกชื่อผู้รับสาย (นางสาว.....)
4. สอบถามความต้องการของประชาชน (ต้องการให้ช่วยเหลือในเรื่องอะไร)
5. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึกข้อความระหว่างการสนทนา

การรับฝากข้อความ

1. ต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่ชัดเจน อ่านง่าย
2. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง และครบถ้วน
3. สอบถามชื่อผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลัง
4. แจ้งปลายสายว่าผู้รับข้อความคือใคร
5. นำข้อความส่งให้ผู้รับผิดชอบต่อไป

การให้บริการทางโทรศัพท์

การรับสาย

1. ทักทาย (สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ)
2. บอกชื่อหน่วยงาน (สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานระนอง)
3. บอกชื่อผู้รับสาย (นางสาว.....)
4. สอบถามความต้องการของประชาชน (ต้องการให้ช่วยเหลือในเรื่องอะไร)
5. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึกข้อความระหว่างการสนทนา

การรับฝากข้อความ

1. ต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่ชัดเจน อ่านง่าย
2. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง และครบถ้วน
3. สอบถามชื่อผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับภายหลัง
4. แจ้งปลายสายว่าผู้รับข้อความคือใคร
5. นำข้อความส่งให้ผู้รับผิดชอบต่อไป