



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๙๐๑

ที่ บท ๓๒๒/๒๕๖๔

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งเวียนคู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ ราชบุรี

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

ฝ่ายบริหารทั่วไป ขอแจ้งเวียนคู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นการสร้างความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและยังเป็นการสร้างความประทับใจในเรื่องของการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน นอกจากนี้ฝ่ายบริหารทั่วไป จะได้นำคู่มือดังกล่าวฯ ลงเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบฝ่ายบริหารทั่วไปจะได้แจ้งเวียนให้กลุ่มงานและฝ่ายบริหารทราบต่อไป

ทราบ-เวียน

(นายสุชาติ เงินสุข)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๔ ราชบุรี

(นางสาววรรณิกา บัวเพื่อน)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์





ข้อพึงปฏิบัติ ในการให้บริการทางโทรศัพท์



๑. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ ครั้ง
๒. ไม่ใช่คำว่า "ฮัลโหล" ในการเริ่มต้นการทักทาย ควรใช้คำว่า "สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ"
๓. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
๔. รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
๕. ไม่ใช่คำว่า "จ๊ะ/จ๋า/นะฮะ" กับประชาชน ควรใช้คำว่า "ครับ / ค่ะ"
๖. อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์
๗. อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา
๘. ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
๙. ไม่ควรเงยบนานเกินไป เพราะจะทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิดว่าวางสายไปแล้ว
๑๐. ห้ามวางสายใส่ประชาชนเด็ดขาด





ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



ทักทายสร้างความสัมพันธ์
“Greeting”



สอบถามความต้องการ
“Asking”



จบความสัมพันธ์เชิงบวก
“Ending”





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับสาย



๑. ทักทาย
๒. บอกชื่อส่วนราชการ / หน่วยงาน
๓. บอกชื่อผู้รับสาย
๔. สอบถามความต้องการของประชาชน
๕. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึก
ใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย



๑. ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
๒. เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสายว่าประชาชนมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
๓. วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการนั้น ๆ โดยตรง





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับฝากข้อความ

๑. ผู้รับฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
๒. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
๓. สอบถามชื่อประชาชนผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
๔. แจ้งประชาชนว่าผู้รับข้อความคือใคร
๕. บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
๖. นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบต่อไป





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

๑. เต็มใจ
๒. สดใส
๓. กระตือรือร้น
๔. จริงใจ
๕. มั่นใจ
๖. เป็นมืออาชีพ



น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ ในการให้บริการ

๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
๒. เสียงขึ้นจมูก เสียงบี๊ ตัดเสียง เสียงสูง
๓. พุดอ้อมอ้อม
๔. เสียงโทนเดียว
๕. เสียงเขี้ยว





มารยาทและการใช้คำพูด



๑. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช่อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
๒. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่ภาษาเฉพาะทาง ที่ผู้ฟังไม่รู้จักรัก
๔. ใช้ภาษาที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บ่นทอนศักดิ์ศรี
๕. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
๖. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
๗. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น





ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย / การตอบรับ

- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ
- กระผม...../ ดิฉัน.... รับสาย ยินดีให้บริการ
ครับ/ค่ะ

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

- ขอทราบ.....ด้วยครับ / ค่ะ
- ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียนสายกับใครครับ / ค่ะ
- ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดครับ / ค่ะ





ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน



กรณีถือสายรอ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / ค่ะ
- ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถาม
รายละเอียดสักครู่ครับ / ค่ะ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / ค่ะ



กรณีโอนสาย

- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปฝ่าย.....
ซึ่งเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบนะคะ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / ค่ะ
- ขอขอบคุณครับ / ค่ะ

การกล่าวคำลงท้าย



- คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ / ค่ะ
- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ

