



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๑๐๖

ที่ บท ๑๗๙๖/ ๒๕๖๔

วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งแนวปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี
เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คำสั่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี ที่ ๐๘๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไป รับผิดชอบตัวชี้วัด ๑.๒ ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๑.๒ คำสั่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี ที่ ๐๔๓/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ แต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามตัวชี้วัด กำกับ ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี

๒. ข้อเสนอเพื่อโปรดพิจารณา

ฝ่ายบริหารทั่วไป ขอความเห็นชอบแนวปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์ สำหรับรอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๓ เพื่อประกอบการจัดทำตัวชี้วัดรายงานผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัด ๑.๒ ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามแบบรายงานการเปิดเผยข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส (แบบ บค. ๐๒) ตัวชี้วัดที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสารขั้นตอน/วิธีการ ข้อที่ ๒ จัดอบรม จัดกิจกรรม/ดำเนินการใด ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อฝ่ายบริหารทั่วไป จะได้แจ้งเวียนแนวปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางศุภรดา เนื่องศิริ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ทราบ/ดำเนินการ

(นางสาวบันธิตา คล้ายเจริญ)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุตรธานี

แนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุดรธานี

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุดรธานี มีคุณสมบัติ/คุณลักษณะในการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจในบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุดรธานี และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

๑) เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ ครั้ง (ทุกคนต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติ)

๒) รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานขององค์กร

๒.๑ กล่าวทักทาย โดยพูดว่า “ สวัสดีครับ/ค่ะ ชื่อหน่วยงาน.....
ชื่อผู้รับโทรศัพท์.....รับสายครับ/ค่ะ”

(หากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า)

ตัวอย่างเช่น สวัสดีครับ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๑๘ อุดรธานี

นพรัตน์รับสาย

ยินดีให้บริการครับ

๒.๒ เมื่อรับทราบความประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และรวดเร็ว ทั้งนี้ควรเตรียมกระดาษ ปากกา จดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนาและทบทวนข้อความอีกครั้ง

๒.๓ - กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน ทั้งนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับสาย ควรแจ้งผู้รับบริการด้วยว่าเป็นใคร (ชื่อ.....รับสายครับ/ค่ะ) ติดต่อเรื่องใด

ตัวอย่างเช่น ขออนุญาตโอนสายให้คุณเฉลิมพล เป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับสาย

นะครับ กรุณาถือสายรอสักครู่ครับ ยินดีให้บริการครับ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับสาย รายต่อไปต้องกล่าวดังนี้

ตัวอย่าง สวัสดีครับคุณมานะ เฉลิมพลรับสายยินดีให้บริการครับ

ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ

๒.๔ กรณีผู้รับบริการถือสายรอ ให้ผู้รับสายกล่าวดังนี้ “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/น๊ะคะ ไม่เกินนาที่ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน ขอตรวจสอบรายละเอียดสักครู่ ครับ/ค่ะ”

“ขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ/น๊ะคะ” “ คุณ.....ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันกำลังตรวจสอบข้อมูลอยู่ครับ/ค่ะ.” กรุณาถือสายรอต่ออีกสักครู่ นะครับ/น๊ะคะ ไม่เกิน.....นาที่ครับ/ค่ะ

๒.๕ กรณีที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจในการตอบข้อหารือ ขอให้ผู้รับบริการแจ้ง ชื่อ เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ผู้รับโทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง และรับโทรศัพท์กลับทันที อย่างช้าให้แล้วเสร็จในวันนั้น หากใช้เวลาในการหาข้อมูลนานให้โทรศัพท์แจ้งเบื้องต้นก่อน ไม่ควรให้ผู้รับบริการติดต่อกลับมาอีกครั้งโดยเด็ดขาด

/ตัวอย่าง...

ตัวอย่างเช่น นพรัตน์ต้องขอโทษด้วยนะครับ เนื่องจากเรื่องที่ท่านถาม นพรัตน์ต้องหา
ข้อมูลเพิ่มเติม นพรัตน์รบกวนขอชื่อพร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ของท่านด้วย
นะครับ หากได้รับคำตอบที่ชัดเจนแล้ว นพรัตน์จะรีบโทรกลับทันทีครับ

๒.๖ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ต้องสอบถาม
ข้อมูลจากผู้รับบริการ เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่
ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ทั้งนี้ การรับฝากข้อความจะต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกชัดเจน
จดข้อความอย่างละเอียด และนำส่งข้อความให้ถึงมือผู้รับ หากเรื่องที่ต้องดำเนินการด่วน
ให้โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

ข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

- ๑) อย่าใช้คำว่า “ฮัลโหล” ในการเริ่มต้นทักทาย
- ๒) สร้างความรู้สึกว่าปลายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
- ๓) การเจียบขณะฟังปลายสาย อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดว่าสายหลุด
- ๔) รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- ๕) ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ นะฮะ กับปลายสาย
- ๖) อย่าอารมณ์เสียกับผู้ที่พูดจาวกวน
- ๗) อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์ ขณะที่กำลังสนทนา
- ๘) อย่าขบเคี้ยวอาหารขณะที่กำลังสนทนา
- ๙) ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ปลายสายเด็ดขาด
- ๑๐) มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
- ๑๑) ก่อนพูดต้องคิดให้รอบคอบ ว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
- ๑๒) ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
- ๑๓) ไม่กล่าววาจาแทงใจ จะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
- ๑๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จักรัก
- ๑๕) ใช้ภาษาที่ให้เกิดมิตรผู้อื่น ไม่บ่นทอนศักดิ์ศรี
- ๑๖) ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มผู้อื่น
- ๑๗) สื่อสารโดย คำนึงถึงความเสียหาย ต่อภาพลักษณ์ของทุกคนและหน่วยงาน
- ๑๘) ใช้น้ำเสียงไพเราะ เต็มใจให้บริการ อักขระ ควบกล้าชัดเจน ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย
- ๑๙) น้ำเสียงและคำพูดสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ