



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

Call Center



แก้ไขครั้งที่ 2

เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566



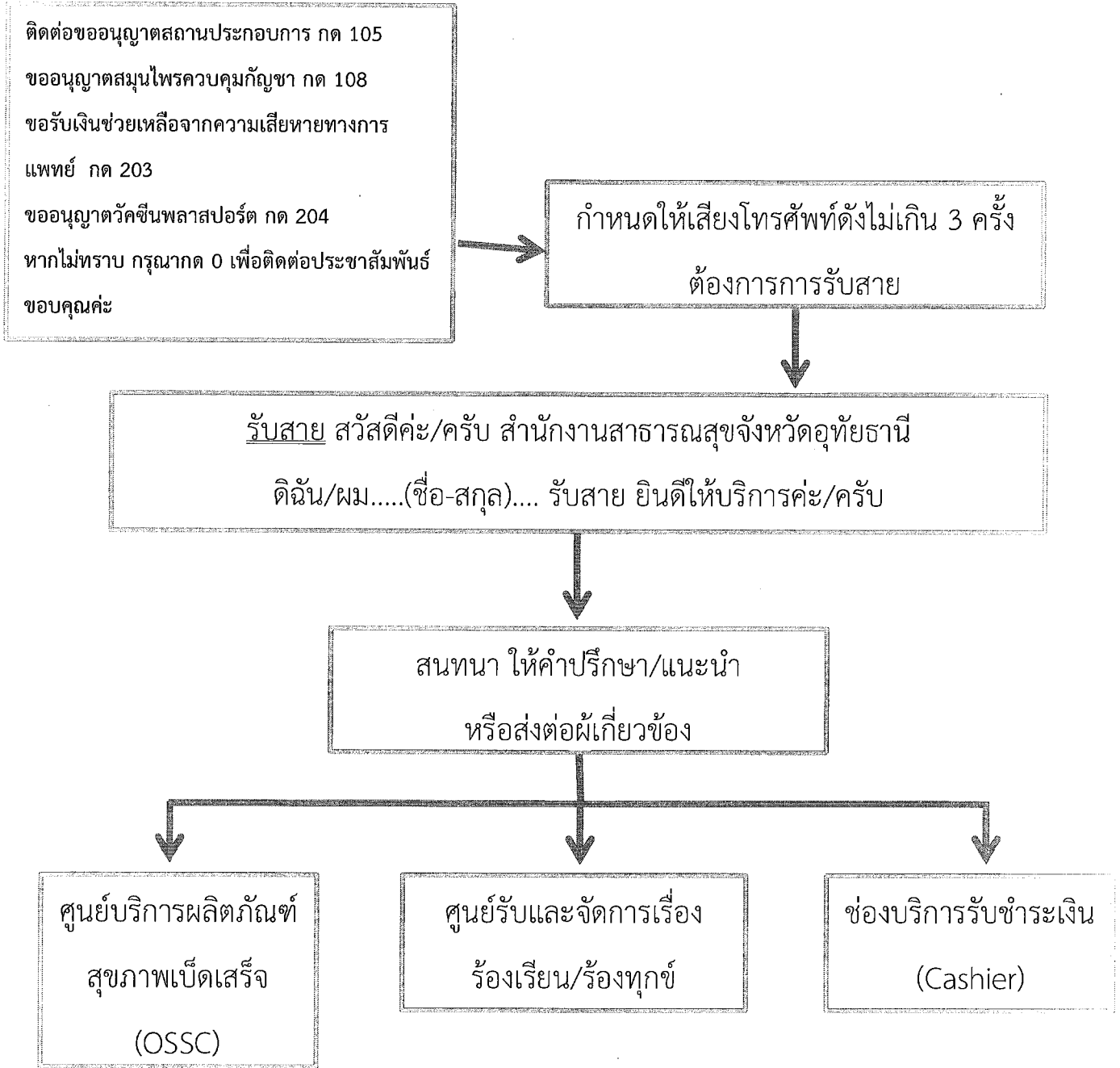
งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ประวัติการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล

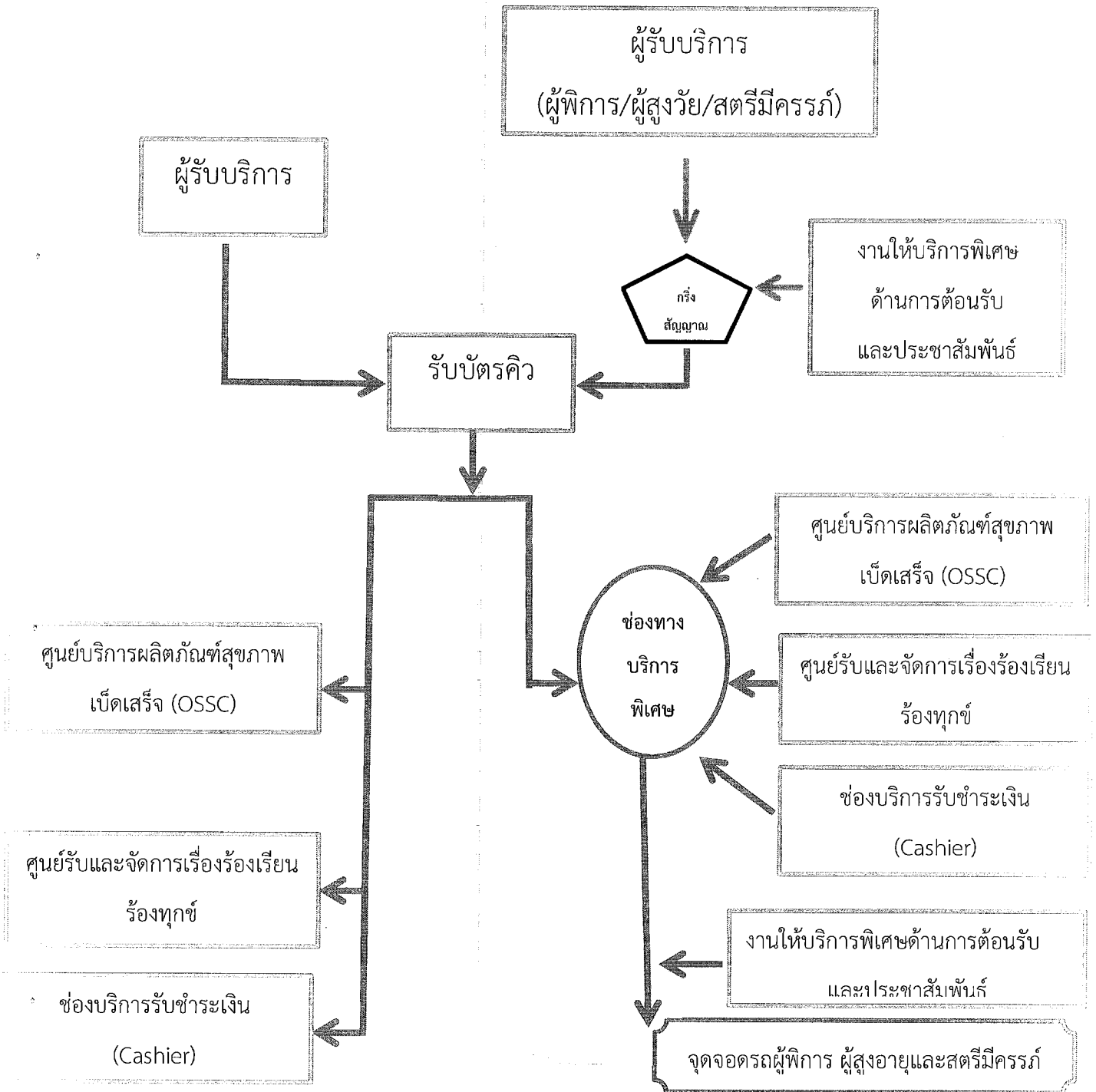
แก้ไขครั้งที่	แก้ไขเมื่อ	รายละเอียดโดยสรุป
1	9 กุมภาพันธ์ 2564	จัดทำคู่มือครั้งแรก
2	27 พฤศจิกายน 2566	ปรับปรุงคู่มือ Call Center

ขั้นตอน Call Center



ขั้นตอนการให้บริการช่องทางประชาสัมพันธ์

ช่องทางบริการพิเศษ





ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



ทักทายสร้างความสัมพันธ์
"Greeting"

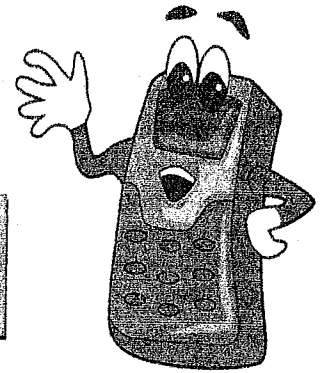
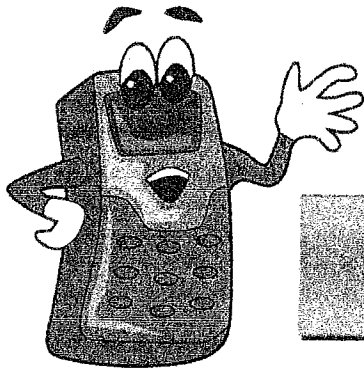


สอบถามความต้องการ
"Asking"



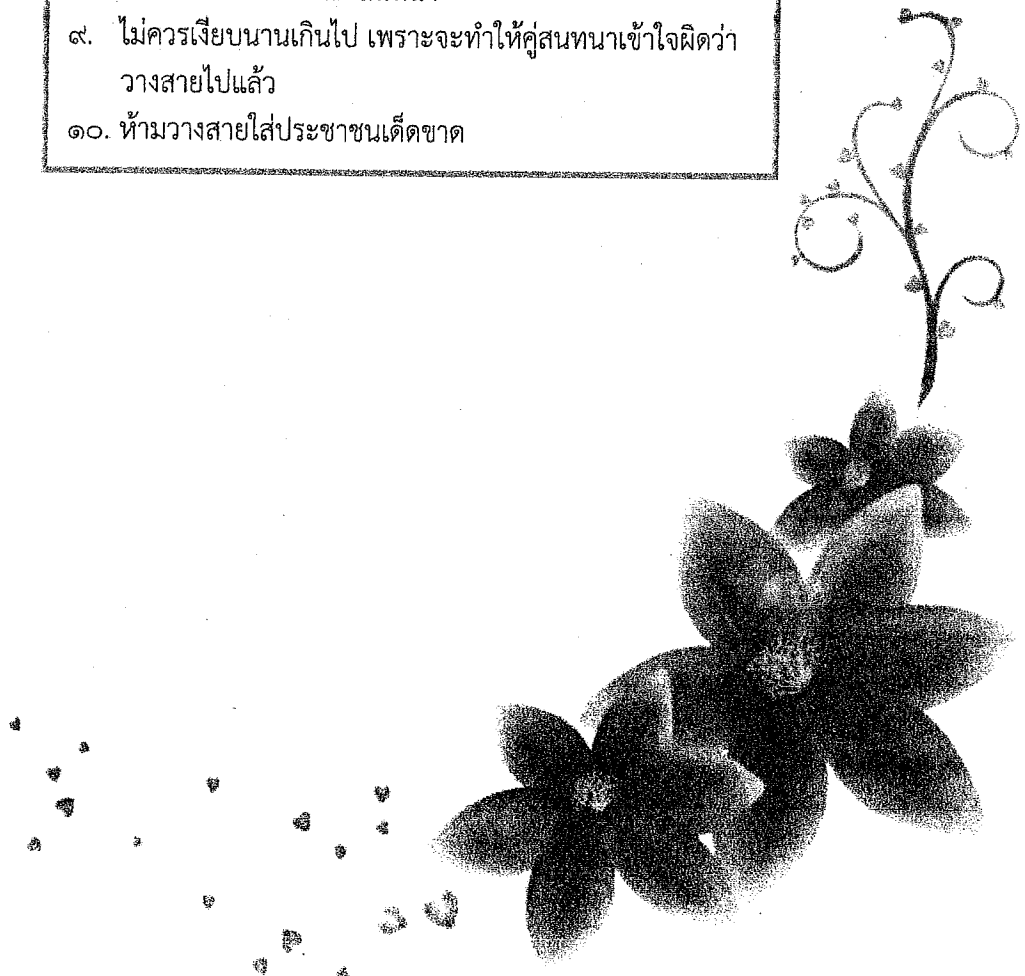
จบความสัมพันธ์เชิงบวก
"Ending"

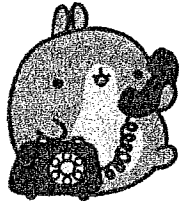




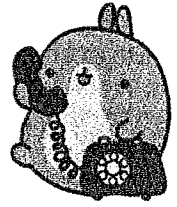
ข้อพึงปฏิบัติ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์

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





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับสาย



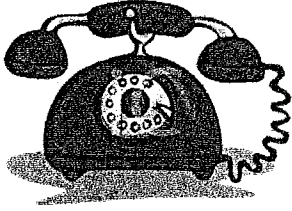
๑. ทักทาย
๒. บอกชื่อส่วนราชการ / หน่วยงาน
๓. บอกชื่อผู้รับสาย
๔. สอบถามความต้องการของประชาชน
๕. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึก
ใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย

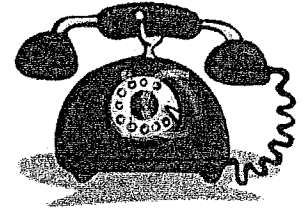


๑. ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
๒. เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสายว่าประชาชนมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
๓. วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการนั้น ๆ โดยตรง





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับฝากข้อความ

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





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



ข้อเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

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



ข้อเสียงที่ไม่ควรใช้ในการให้บริการ



๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
๒. เสียงขึ้นจมูก เสียงบี ดัดเสียง เสียงสูง
๓. พูดอ้อมอ้อม
๔. เสียงโทนเดียว
๕. เสียงเขี้ยว



มารยาทและการใช้คำพูด



๑. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช่อารมณ์ในการพูด
รู้จักระงับอารมณ์
๒. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะ
ก่อให้เกิดผลอย่างไร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่ภาษาเฉพาะทาง
ที่ผู้ฟังไม่รู้จักรัก
๔. ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บั่นทอนศักดิ์ศรี
๕. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่
ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
๖. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
๗. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น





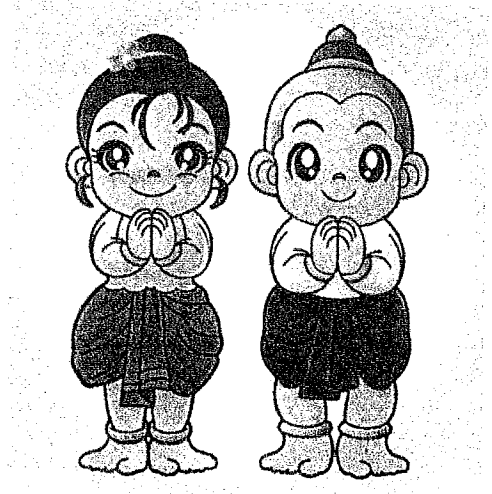
ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

สิ่งที่ควรทบทวน / ควรเตรียม

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

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

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





ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน



กรณีถือสายรอ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะครับ / คะ
- ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถาม
รายละเอียดสักครู่นะครับ / คะ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / คะ



กรณีโอนสาย

- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปฝ่าย.....
ซึ่งเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบนะคะ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะครับ / คะ
- ขอขอบคุณครับ / คะ

กรณีสายคุยกับลงท้าย



- คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ / คะ
- สวัสดิ์ครับ / สวัสดิ์ค่ะ

