



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

Call Center



แก้ไขครั้งที่ 2

เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566



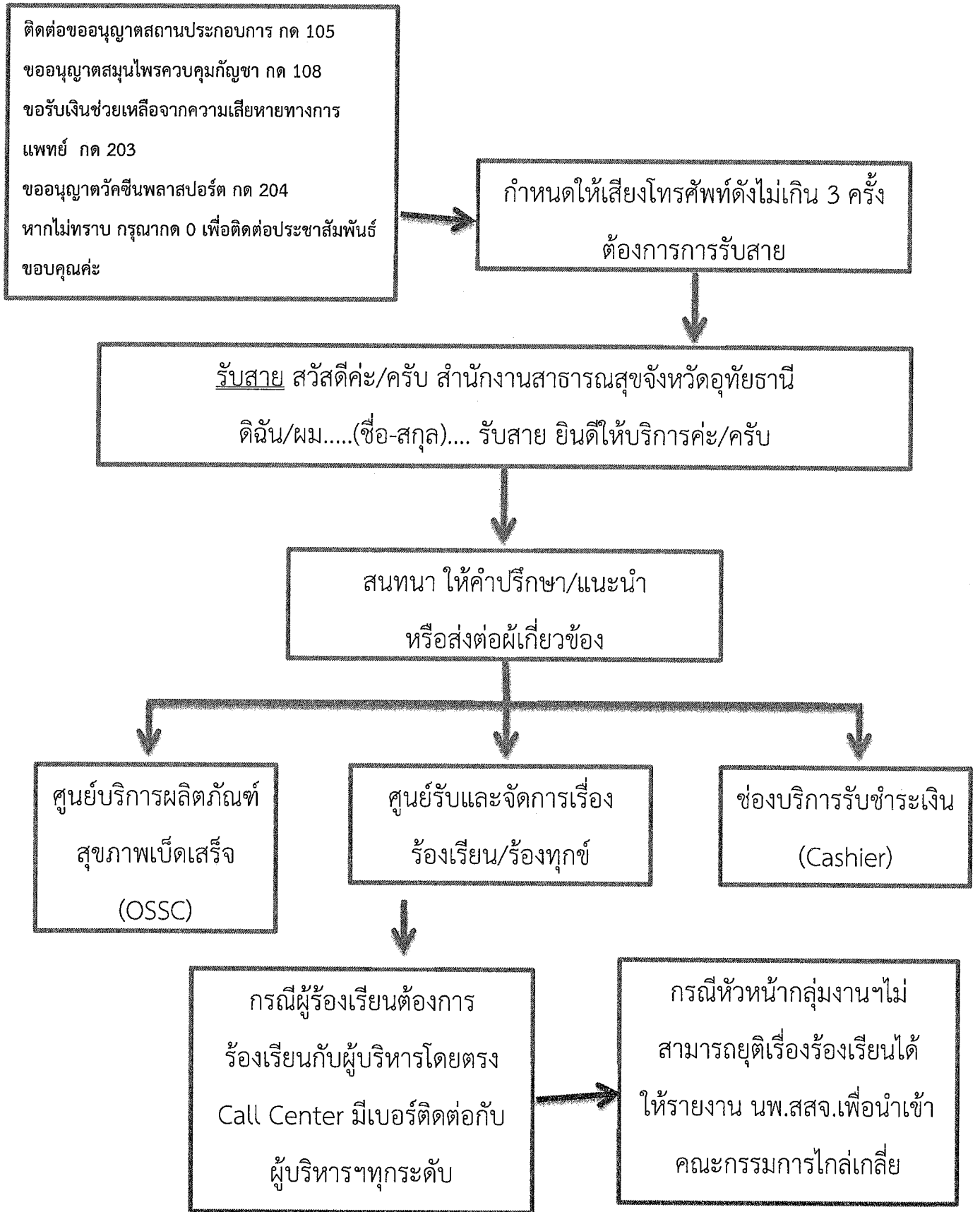
งานประชาสัมพันธ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

ประวัติการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล

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

ขั้นตอน Call Center



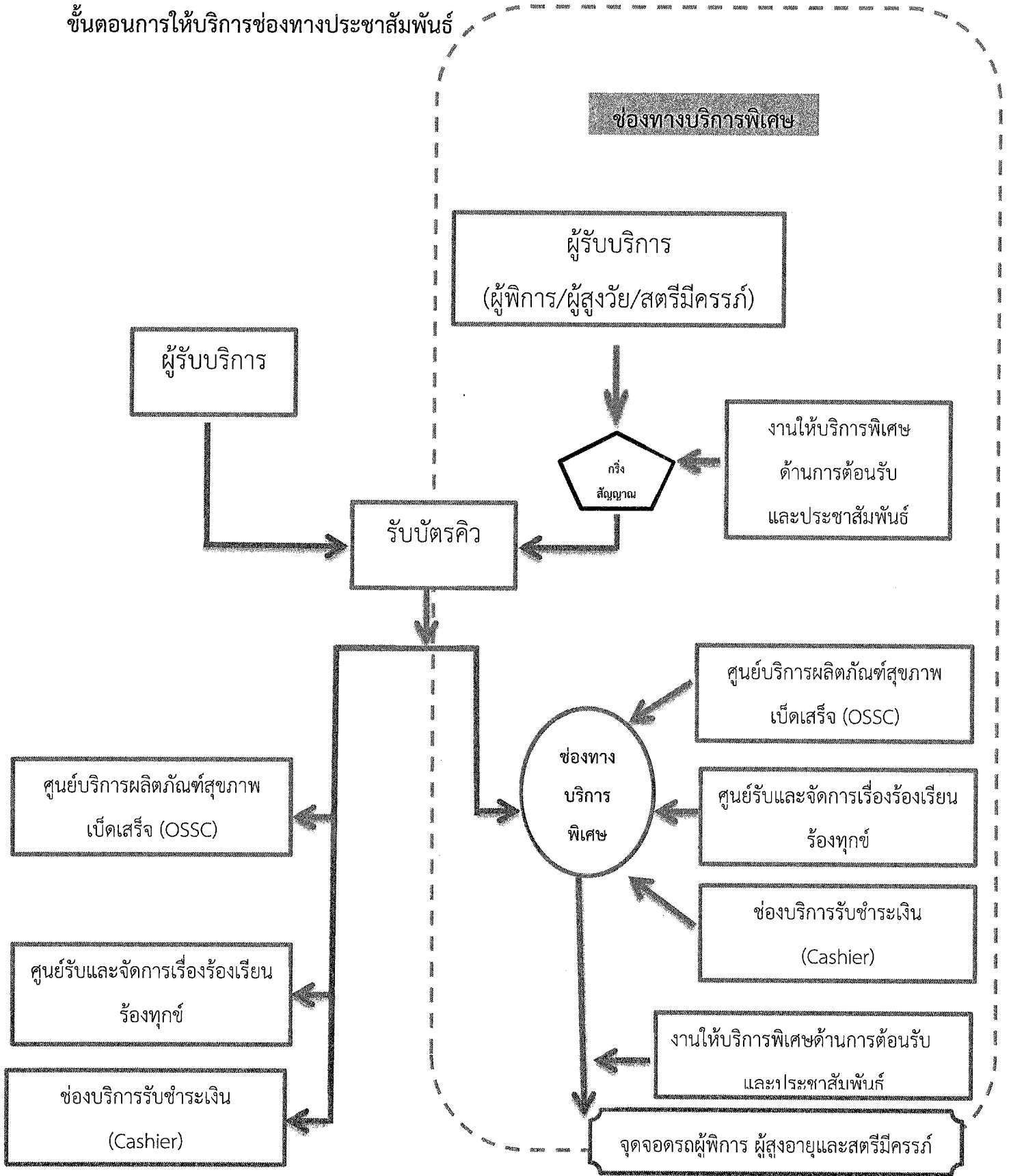
กรณีที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน

๑. ขอให้แต่ละกลุ่มงานที่จะมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น จัดมหกรรมฯ จัดการประชุม/อบรม งานภารกิจของกลุ่มงานฯ เตรียมข้อมูลให้ประชาสัมพันธ์ (call center) เพื่อจะได้ตอบคำถามเบื้องต้นให้กับผู้ติดต่อได้
๒. ให้ปรับระบบการรับโทรศัพท์อัตโนมัติ สำหรับอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเพิ่มระบบอัตโนมัติ บอกเลขให้กดถึงงานบริการโดยตรงก่อนติดต่อประชาสัมพันธ์

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีที่ผู้ติดต่อหรือผู้ร้องเรียนยินยอมให้ข้อมูล หรือ/และยินยอมให้ติดต่อกลับให้ประชาสัมพันธ์ (call center) สอบถามข้อมูลดังนี้
 - เรื่องที่ต้องการร้องเรียน
 - รายละเอียด พฤติการณ์ที่จะร้อง (ขออนุญาตรับเรื่องไว้ก่อน)
 - เหตุเกิด เวลา สถานที่
 - ประสงค์แจ้งชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ (เบอร์ผู้ร้องและเบอร์สำรอง กรณีติดต่อคนที่ ๑ ไม่ได้) เพื่ออาจต้องถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผล
๒. กรณีที่ผู้ติดต่อหรือผู้ร้องเรียน ต้องการพูดคุย/ร้องเรียนโดยตรงกับผู้บริหาร ให้เบอร์หัวหน้ากลุ่มงานฯ ที่รับผิดชอบหรือให้หัวหน้ากลุ่มงานฯติดต่อกลับ (ให้ call center มีเบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อผู้บริหารทุกระดับ)
๓. กรณีที่หัวหน้ากลุ่มงานฯ ไม่สามารถยุติเรื่องได้ ให้เสนอรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดที่รับผิดชอบพิจารณา หรือนำเข้าคณะกรรมการใกล้เคียง เพื่อหาข้อยุติ และรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ

ขั้นตอนการให้บริการช่องทางประชาสัมพันธ์





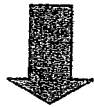
ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



พักท่ายสร้างความสัมพันธ์
"Greeting"

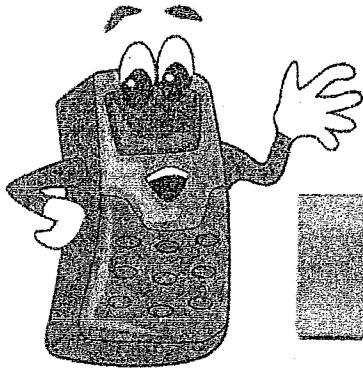


สอบถามความต้องการ
"Asking"

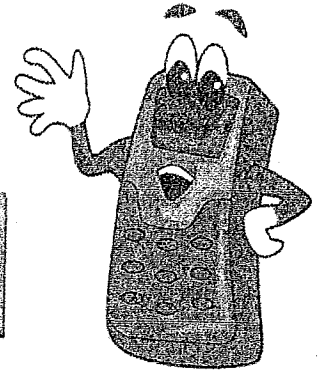


จบความสัมพันธ์เชิงบวก
"Ending"

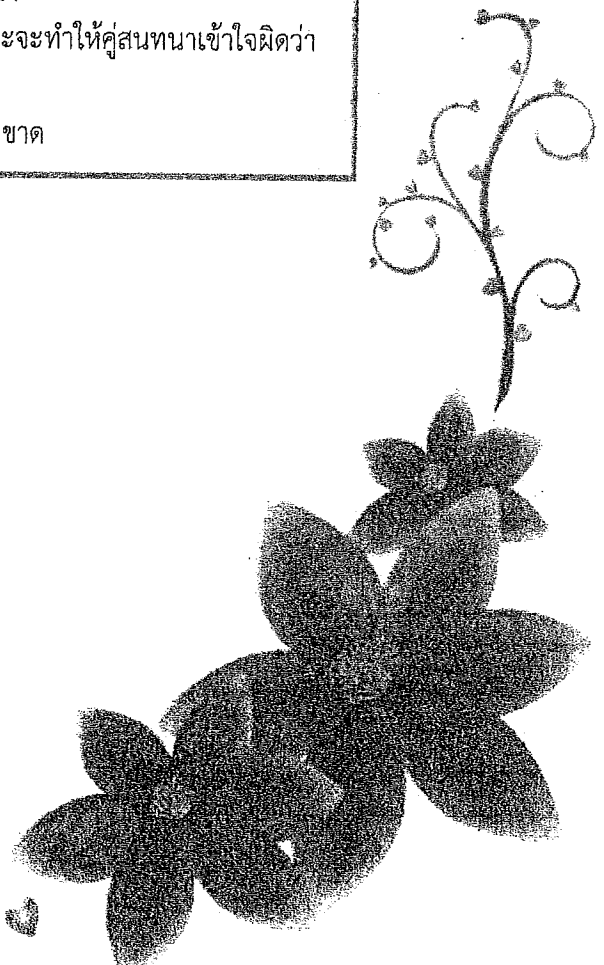




ข้อพึงปฏิบัติ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



๑. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ ครั้ง
๒. ไม่ใช่คำว่า "ฮัลโล" 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





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับสาย



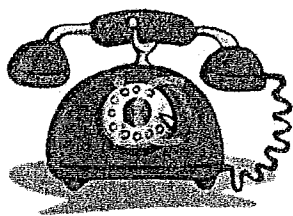
๑. ทักทาย
๒. บอกชื่อส่วนราชการ / หน่วยงาน
๓. บอกชื่อผู้รับสาย
๔. สอบถามความต้องการของประชาชน
๕. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึก
ใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย

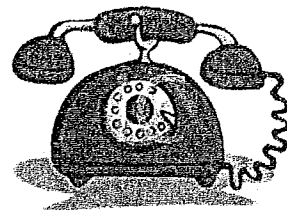


๑. ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
๒. เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลาย
สายว่าประชาชนมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
๓. วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการ
นั้น ๆ โดยตรง





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับฝากข้อความ

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





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



ปัญหาเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

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



ข้อเสียงที่ไม่ควรใช้ ในการให้บริการ

- ๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
- ๒. เสียงขุ่นงมก เสียงบี๊ ดัดเสียง เสียงสูง
- ๓. พูดอ้อมอ้อม
- ๔. เสียงโทนเดียว
- ๕. เสียงเพี้ยน

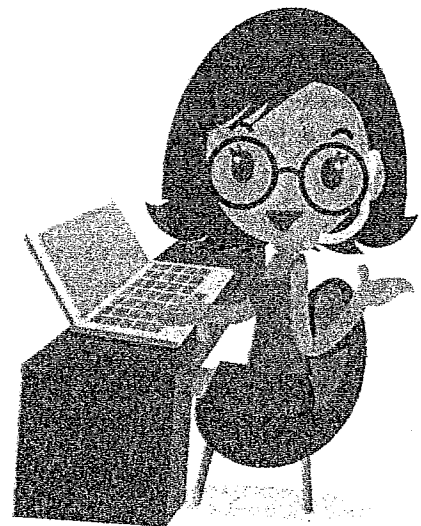




มารยาทและการใช้คำพูด



๑. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
๒. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทาง ที่ผู้ฟังไม่รู้จัก
๔. ใช้ภาษาที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บั่นทอนศักดิ์ศรี
๕. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
๖. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
๗. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิชมเชยผู้อื่น





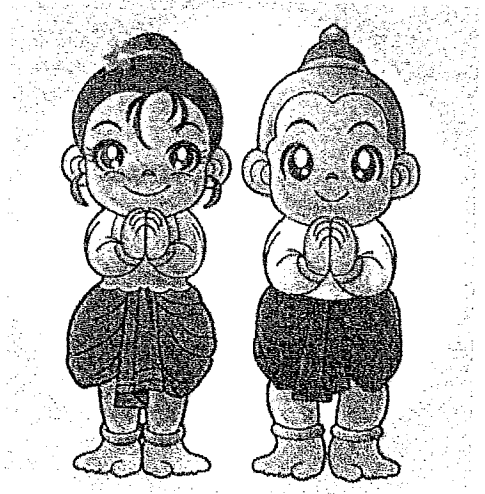
ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย / การตอบรับ

- 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
รายละเอียดสักครู่ครับ / คะ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / คะ



กรณีโอนสาย

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

การกล่าวคำลงท้าย



- คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ / คะ
- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ

