

## เทคนิคการรับโทรศัพท์ ของศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรมการ

### **ขั้นการเตรียมความพร้อม**

#### **การเตรียมความพร้อมด้านร่างกายและจิตใจ**

- ผู้ปฏิบัติงานควรเตรียมความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจในการให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานควรสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานที่ศูนย์ประสานงานฯ โดยมีจิตบริการ และรักในงานบริการที่ตนเองรับผิดชอบ
- ผู้ปฏิบัติงานควรเข้าปฏิบัติงานประจำศูนย์ประสานงานก่อนเวลาประมาณ ๒๐ นาที เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ รวมทั้งควรรับประทานอาหารและปฏิบัติกิจวัตรส่วนตัว ให้เรียบร้อยก่อนเริ่มปฏิบัติงานที่ศูนย์ประสานงานฯ

#### **การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น**

- ผู้ปฏิบัติงานควรเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ เช่น กระดาษสำหรับบันทึกข้อความ ปากกา ดินสอ ที่ จำเป็นสำหรับการใช้งานภายในห้องศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรมการ
- ผู้ปฏิบัติงานควรเตรียมหมายเลขโทรศัพท์ฝ่ายต่างๆ ภายในสำนักงานให้พร้อมก่อนปฏิบัติงาน
- ผู้ปฏิบัติงานควรจัดเตรียมรัฐธรรมนูญ ขอบบังคับการประชุม วุฒิสภา กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรัฐสภา ฯลฯ

#### **ปัญหาและอุปสรรค**

- ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่มีการเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน โดยไม่จัดเตรียม อุปกรณ์ และศึกษาการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องศูนย์ประสานงานฯ จึงทำให้ ขาดเทคนิคหรือ ไม่สามารถใช้ อุปกรณ์ภายในศูนย์ประสานงานฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- ผู้ปฏิบัติงานจัดเตรียมกระดาษบันทึกข้อความ อุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์ กฏระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้พร้อม ศึกษาและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากฝ่ายต่างๆ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้า และเปิดคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลด้านกรรมาธิการ และทำการทบทวนภารกิจที่ ผ่านมา และยังมีได้มีการดำเนินการหรือที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- ผู้ปฏิบัติงานควรสร้างความรู้สึที่ดีต่อการให้บริการและต่อศูนย์ประสานงานฯ

### เทคนิค



- ผู้ปฏิบัติงานจัดเตรียมกระดาษ อุปกรณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของ Call Center ให้พร้อม ศึกษาและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากฝ่ายต่างๆ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ พท์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้า เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และทบทวนภารกิจที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
- องค์กรสร้างความรู้สึที่ดีต่อการให้บริการและต่อ Call Center

### ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ประสานงาน ฯ เกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมาธิการ
- ควรจัดทำแฟ้มการลงข้อมูลการปฏิบัติงานภายในแต่ละวัน เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานในวันต่อไป
- ควรจัดเตรียมหรือจัดหมวดหมู่อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสะดวกในการใช้งานในวันถัดไป และเป็น การตรวจเช็คและจัดเก็บอุปกรณ์ด้วย

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### วิธีการสนทนา

- ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ถ้อยคำ หรือคำพูดที่สุภาพ อ่อนหวาน น่าฟัง และมีรอยยิ้มในคำพูดเหมือนคู่สนทนาอยู่ต่อหน้าหรือยิ้มขณะรับโทรศัพท์
- ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสนใจหรือใส่ใจในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการที่สนทนาด้วยอย่างตั้งใจ

### ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่ได้รับการฝึกอบรม ขาดประสบการณ์
- ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนขาดการควบคุมอารมณ์ ขาดความสนใจหรือใส่ใจกับคู่สนทนาที่ขอรับบริการ

### เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- จัดเตรียมกระจกวางไว้ด้านหน้าของแต่ละคน เพื่อให้เห็นการแสดงสีหน้าขณะให้บริการ และเป็นการเพิ่มรอยยิ้มให้แก่คำพูดที่สนทนา
  - ควรระวังการใช้ถ้อยคำที่มีลักษณะว่ากล่าวผู้รับบริการ
  - ควรหลีกเลี่ยงถ้อยคำลักษณะที่เป็นการออกคำสั่งต่อผู้รับบริการ
  - ควรใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่ชัดเจน มีจังหวะที่ถูกต้อง และควรหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่แสดงความไม่เห็นด้วยกับผู้รับบริการ
  - ควรขานรับกับคู่สนทนาที่ขอรับบริการเป็นระยะ เพื่อเป็นการไม่ให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ได้รับความสนใจจากการสนทนา
  - ควรจดประเด็นคำถามที่สำคัญของคู่สนทนาให้ครบถ้วน
  - ควรทวนคำถามผู้ขอรับบริการ เพื่อให้ได้ข้อความที่ถูกต้องชัดเจน
- ไม่ควรอธิบายหรือพูดแทรกขณะผู้ขอรับบริการให้ข้อมูล

## เทคนิค



- มีกระจกเงามาวางด้านหน้าของพนักงานทุกคน เพื่อให้เห็นการแสดงสีหน้าขณะให้บริการ และเป็นการเพิ่มรอยยิ้มให้แก่คำพูดที่สนทนา
- ไม่ใช่ถ้อยคำที่มีลักษณะว่ากล่าวผู้รับบริการ โดยหลีกเลี่ยงถ้อยคำลักษณะที่เป็นการออกคำสั่งต่อผู้รับบริการ ใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่ชัดเจน มีจังหวะที่ถูกต้อง และหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่แสดงความไม่เห็นด้วยกับผู้รับบริการ หากแต่ เป็น กรณีของการ ชี้แจงหลักเกณฑ์และข้อมูลที่ถูกต้อง
- ขานรับกับคู่สนทนาที่ขอรับบริการเป็นระยะ เพื่อเป็นการไม่ให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกว่าขาดจากการสนทนา
- จดประเด็นคำถามของคู่สนทนาให้ครบถ้วน
- ทวนคำถามผู้ขอรับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน
- ไม่ควรอธิ บายหรือพูดแทรกขณะผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลหรือสนทนา

## ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประสานงาน ก่อนปฏิบัติงานจริง โดยเน้นหลักการมีจิตบริการ และการตอบคำถามที่ถูกต้อง
- ควรมีการติดตั้งกระจกให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ประจำศูนย์ข้อมูลด้านกรมการ แต่ละเครื่อง เพื่อให้ผู้รับโทรศัพท์ยิ้มแย้มเวลารับโทรศัพท์

## ☞ การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

### ❖ การรับโทรศัพท์

- ผู้ปฏิบัติงานต้องรับโทรศัพท์ภายใน ๒ กริ่ง
- ผู้ปฏิบัติงานต้องกล่าวว่า “สวัสดีค่ะ / ครับ ศูนย์  
ประสานงานข้อมูลด้านกรรมวิธีการ .....(ชื่อผู้ปฏิบัติงาน).....รับสาย ค่ะ /  
ครับ”

### ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับสายได้เพียงสายเดียวกรณีมีเหตุ  
จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายในห้องศูนย์ประสานงานฯ เพียง  
คนเดียวบางเวลา
- ผู้ปฏิบัติงานลืมกล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ / ครับ ศูนย์  
ประสานงานข้อมูลด้านกรรมวิธีการ .....(ชื่อผู้ปฏิบัติงาน).....รับสาย ค่ะ /  
ครับ”

### เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- กรณีมีผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ประสานงานฯ อยู่เพียงคน  
เดียวในบางเวลาให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวแจ้งผู้ที่รับผิดชอบจัดบุคคล  
ประจำศูนย์ฯ ให้ รับทราบ เพื่อจัดเจ้าหน้าที่อื่นปฏิบัติงานแทนหรือใน  
กรณีไม่สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่ ให้ได้ ให้พนักงานโทรศัพท์ที่เหลืออยู่ไว้  
ชั่วคราวหรือรับเรื่องแล้วแจ้งขอภัยแล้วติดต่อกลับ

### เทคนิค



- จัดทำขั้นตอนการดำเนินงานเมื่อรับสายให้พนักงาน  
ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาและฝึกฝนความชำนาญ

### ข้อเสนอแนะ

- กรณีมีผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ประสานงานฯ อยู่เพียงคนเดียวในบางเวลา ให้เจ้าหน้าที่ที่ติดภารกิจนั้นแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นมาหนึ่งประจำศูนย์ประสานงานฯ แทนชั่วคราว
- จัดทำร่างขั้นตอนการรับโทรศัพท์ให้ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคน เพื่อสะดวกในการปฏิบัติงานได้ทันที

### ❖ กรณีการให้บริการข้อมูล

#### ๑) การให้บริการจากการสืบค้นฐานข้อมูลด้าน

##### กรรมมาธิการ

- กรณีผู้ปฏิบัติงาน ต้องเข้าระบบฐานข้อมูลด้านกรรมมาธิการ ผู้ปฏิบัติงานต้องรีบดำเนินการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลและตอบคำถามให้ครบถ้วน จากประเด็นคำถามที่สอบถาม หลังจากนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องสอบถามผู้ให้บริการว่าต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมหรือไม่

##### ปัญหาและอุปสรรค

- การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลในแต่ละครั้ง ใช้เวลานาน เนื่องจากฐานข้อมูลมีมากและระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่สอบถามได้ในทันที
- ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังใช้งานการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้านกรรมมาธิการได้ไม่ถูกต้อง
- ศูนย์ประสานงานฯ ยังขาดผู้ดูแลรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ประสานงานฯ โดยตรง



## เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานเปิดโปรแกรมเข้าสู่ระบบของฐานข้อมูลด้านกรรมวิธีการไว้รอการใช้งาน รวมถึงศึกษาข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นการทบทวนและเตรียมความพร้อม

### เทคนิค



- มีการอบรมและฝึกฝนทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้สามารถใช้งานฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

- ผู้ปฏิบัติงานควรทำการศึกษาการใช้งานในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้านกรรมวิธีการอยู่เสมอ และศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในฐานข้อมูลมีอะไรบ้าง เพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน
- องค์กรควรมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการดำเนินการของศูนย์ประสานงานฯ หากมีความประสงค์ที่จะพัฒนาการดำเนินการของศูนย์อย่างจริงจัง ก็ควรมีการจัดบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ อย่างชัดเจน

## ๒) การให้บริการจากเอกสารหรือข้อมูลอื่นๆ

- กรณีมีผู้ขอรับบริการสอบถามรายละเอียดอื่นๆ นอกเหนือจากขอบข่ายข้อมูลที่ฐานข้อมูลหรือเรื่องที่คุณโทรศัพท์สอบถาม มีรายละเอียดนอกเหนือจากขอบข่ายข้อมูลในฐานข้อมูล อันเป็นคำถามในลักษณะเชิงลึกหรือเป็นข้อมูลเฉพาะที่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการคณะต่างๆ ให้คำตอบได้ และอาจมีการสอบถามเพิ่มเติมจากผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องสอบถามประเด็นคำถามเรื่องต่างๆ ให้ครบถ้วน รวมถึงวัตถุประสงค์ของผู้สอบถามให้ชัดเจน

หากเป็นข้อมูลที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ สามารถให้คำตอบได้ ให้ตอบคำถามให้ชัดเจน และหากเป็นข้อมูลที่ต้องได้รับการชี้แจงจาก เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโดยตรง ให้ผู้ปฏิบัติงานโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานที่รับผิดชอบโดยตรงซึ่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

- ตรวจสอบจากตารางการประชุมของ คณะกรรมการก่อนว่าเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานที่รับผิดชอบนั้นติด ภารกิจด้านการประชุมหรือไม่
- กรณีเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานนั้นๆ ติดภารกิจอยู่ ให้ผู้ให้บริการรับเรื่องที่สอบถามเข้ามาก่อนแล้วให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรงให้ทราบโดยเร็ว
- กรณีเจ้าหน้าที่ไม่ติดภารกิจให้ผู้ให้บริการแจ้ง ผู้รับบริการให้รอสักครู่ก่อนกดเบอร์โทรศัพท์ ที่ภายในสี่ตัวหลัก เพื่อทำ การโอนสายเมื่อมีผู้รับให้แจ้งเรื่องที่สอบถามให้ทราบก่อนวางสายให้ เจ้าหน้าที่คุยกับผู้ขอรับบริการโดยตรง โดยกล่าวว่า “ดิฉัน/ผม....(ชื่อผู้ โอน).... กำลังจะโอนสายคุณ ..... เรื่อง..... กรุณารับเรื่องด้วยค่ะ /ครับ” “ดิฉัน/ผม กำลังเรียนสายกับคุณ.....”

### ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ขอรับบริการไม่สามารถให้รายละเอียดข้อมูลใน การสอบถามที่ครบถ้วนและชัดเจนเนื่องจากไม่มีข้อมูลในขณะนั้น
- โอนสายไปผิดกลุ่มงานเนื่องจากผู้ขอรับบริการ สอบถามประเด็นคำถามไม่ครบถ้วนหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบถามไม่ ชัดเจน และข้อมูลของกรรมการนั้นมีมาก
- กรณีโอนสายไปแล้วเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานนั้น บางคนไม่ได้รับผิดชอบโดยตรงกับเรื่ องที่สอบถาม จึงทำให้เกิดความ ล่าช้าในการให้บริการ



- ข้อมูลด้านการประชุม การสัมมนา การเดินทาง ศึกษาดูงาน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้บริการได้ทันที

- กรณีโอนสายไปแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ได้ ในทันทีเนื่องจากสายไม่ว่างหรือไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ที่กลุ่มงาน

### เทคนิคศูนย์ประสานงาน

- กรณีผู้ขอรับบริการไม่สามารถให้รายละเอียดข้อมูล การสอบถามต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานได้พยายาม และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

- กรณีโอนสายไปผิดกลุ่มงาน ให้ผู้ปฏิบัติงาน รับเรื่องไว้ก่อนพยายามติดต่อกลับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงให้เร็วที่สุด

- กรณีโอนสายไปแล้วเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานนั้น บางคนไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง ให้ผู้ปฏิบัติงานฝากเรื่องหรือประเด็น ดังกล่าวให้กับผู้ที่รับการโอนสาย โดยแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ หน่วยงาน เรื่องที่สอบถาม และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

- กรณีข้อมูลด้านการป ระชุม การสัมมนา การ เดินทางศึกษาดูงาน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการนั้นมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวภายในรอบเดือน สัปดาห์ รวมถึงกลุ่มงานใดที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นไว้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการรับเรื่องแล้วแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป

- กรณีโอนสายไปแล้วไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ ในทันที ให้ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องไว้และแจ้งให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ รับทราบต่อไป

## เทคนิค



- ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ขอรับบริการ ให้ได้มากที่สุด และ Call Center ของหน่วยงานอื่นมีความชัดเจนในข้อมูลที่ให้บริการ ซึ่งสามารถจำกัดขอบเขตของข้อมูลที่ให้บริการได้

## ข้อเสนอแนะ

- ก่อนเริ่มปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานต้องทำการศึกษา ข้อมูลด้านการประชุม การสัมมนา การเดินทางศึกษาดูงาน และข้อมูล อื่นๆ ภายในรอบเดือนว่ามีเรื่องอะไรบ้าง กลุ่มงานใดรับผิดชอบ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลก่อนให้บริการ
  - หากเกิดกรณีไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้หรือให้ ข้อมูลไม่ได้ ให้ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องไว้ โดยสอบถามประเด็นคำถาม ชื่อ หน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
  - ผู้รับผิดชอบศูนย์ประสานงานฯ ควรมีการ ดำเนินการจัดทำสรุปในแต่ละเรื่องที่ให้บริการไว้ เพื่อสะดวกในการ ให้บริการในวันถัดไปได้อย่างทันทีและถูกต้อง

## ❖ กรณีผู้โทรศัพท์โทรเข้ามาผิด

- การรับสายกรณีผู้โทรศัพท์เข้าผิดหมายเลข เช่น โทรศัพท์ผิดเบอร์ หน่วยงานอื่น

## ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้ข้อมูลหรือรายละเอียดได้เลย

### เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- ผู้ปฏิบัติงานให้ใช้คำพูดว่า “ขอโทษค่ะ / ครับ ที่นี้ ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมาธิการ วุฒิสภา ค่ะ/ครับ”

### เทคนิค



- แจ้งผู้รับบริการว่า “ขอโทษค่ะ / ครับ ที่นี้ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมาธิการ วุฒิสภา ค่ะ/ครับ”

### ข้อเสนอแนะ

- ผู้ปฏิบัติงานควรพยายามให้การช่วยเหลือผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาผิดโดยการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้ทราบ (ถ้าทราบ) โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา หรือหน่วยงานราชการที่สำคัญ
- หากเป็นกรณีไม่สามารถหาหมายเลขโทรศัพท์ให้ได้ ให้แนะนำผู้ขอรับบริการตรวจสอบหมายเลขที่ต้องการติดต่ออีกครั้ง

### ขั้นตอนหลังจากที่ให้บริการแล้วเสร็จ

- เมื่อสนทนาเสร็จเรียบร้อยก่อนวางสายโทรศัพท์ให้ผู้ปฏิบัติงานเสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพื่อป้องกันความผิดพลาดให้สรุปบททวนเรื่องที่สอบถามเข้ามาอีกครั้ง ก่อนกล่าวขอบคุณแล้วรอให้ผู้ขอรับบริการวางสายก่อนจากนั้นจึงวางสาย

### ปัญหาและอุปสรรค

- กรณีผู้ขอรับบริการพูดจาวกวนหรือพูดเรื่องเดิมซ้ำๆ ไม่ยอมวางสาย

### เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- ผู้ปฏิบัติงานควรกล่าวขอโทษและสอบถามผู้รับบริการว่ามีประเด็นคำถามเพิ่มเติมหรือไม่ หากไม่มีประเด็นการสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงานขออนุญาตวางสาย เพื่อให้บริการผู้ขอรับบริการทำต่อไป

### เทคนิค



- พนักงานกล่าวขอโทษและสอบถามว่าผู้ขอรับบริการจะสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ ก่อนพนักงานขออนุญาตวางสาย เพื่อให้บริการผู้ขอรับบริการทำอื่น

### ข้อเสนอแนะ

- กรณีผู้ขอรับบริการไม่ยอมวางสายให้ผู้ปฏิบัติงาน สรุปประเด็นการสอบถามและคำตอบที่ให้ไปก่อนพยายามตัดบทการสนทนา

### การโทรศัพท์ติดต่อบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานอื่นภายในสำนักงาน

- เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องติดต่อหน่วยงานอื่นภายในสำนักงานหรือบุคคลภายนอก กรณีสืบเนื่อง จากการรับเรื่องที่ได้มีการสอบถามเข้ามา หลังจากกดหมายเลขโทรศัพท์แล้วเมื่อมีผู้รับสายให้กล่าวทักทายแนะนำตัว จากนั้นแจ้งเรื่อง วัตถุประสงค์ ที่ต้องการประสานงานหรือให้ดำเนินการต่อ โดยแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่ต้องการทราบเรื่องเพื่อให้ผู้รับผิดชอบสามารถติดต่อกลับได้ แล้วขอทราบชื่อผู้รับแจ้งข้อความ ก่อนจบการสนทนาให้กล่าวขอบคุณหลังจากนั้นรอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อนจึงวางสาย แล้วลงบันทึกการโทรศัพท์ในวันที่ยกการปฏิบัติงาน โดยการระบุวัน เดือน ปี เวลา ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ และชื่อผู้ใช้โทรศัพท์

## ปัญหาและอุปสรรค

- ไม่สามารถติดต่อกับบุคคลนั้นโดยตรงได้เนื่องจากติดภารกิจหรือบุคคลที่รับสายไม่ใช่บุคคลที่เป็นเจ้าของเรื่องหรือผู้ที่ติดต่อประสานงานโดยตรง

## เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- พยายามติดต่อกลับอีกครั้งหนึ่ง หรือฝากเรื่องดังกล่าวไว้ โดยสอบถามชื่อของผู้ที่รับเรื่องไว้ให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ
- กรณีเป็นเรื่องด่วนควรสอบถามว่ามีบุคคลใดที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวได้บ้าง

## เทคนิค



- ติดต่อบุคคลผู้รับผิดชอบให้ได้หรือฝากเรื่องดังกล่าวไว้ โดยสอบถามชื่อของผู้รับเรื่องไว้ให้ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ

## ข้อเสนอแนะ

- หากไม่สามารถติดต่อกับบุคคลนั้นโดยตรงหลังจากพยายามติดต่อกลับอีกครั้งแล้วยังไม่สามารถให้ข้อมูลที่ติดต่อประสานงานได้ให้ฝากเรื่องหรือแจ้งเรื่องต่อบุคคลที่รับโทรศัพท์



## การลงข้อมูลการให้บริการ

- หลังจากผู้ปฏิบัติงานได้ให้บริการแล้วให้ทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ คือ วัน เดือน ปี เรื่องที่สอบถาม การให้ข้อมูลจากฐานข้อมูลหรือไม่ ให้บริการได้หรือไม่ ชื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่ขอรับบริการ เบอร์โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ รวมถึงระบุชื่อผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการด้วย

## ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ปฏิบัติงานลืมสอบถามชื่อหรือหน่วยงานที่ติดต่อให้ละเอียด รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับหรือสอบถามเข้ามา
- กรณีเป็นการโอนสายมาจากศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารวุฒิสภา หรือ Call Center จะไม่แสดงเบอร์โทรศัพท์ทำให้ไม่สามารถทราบเบอร์ที่ติดต่อเข้ามาได้

## เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- ผู้ปฏิบัติงานพยายามสอบถามรายละเอียดและข้อมูลผู้ขอรับบริการให้ได้มากที่สุดและพยายามจดบันทึกรายละเอียดดังกล่าวไว้

## เทคนิค



- พยายามแนะนำพนักงานทุกคนให้ความสำคัญกับข้อมูลดังกล่าว เพื่อไม่ให้เกิดการหลงลืม

## ข้อเสนอแนะ

- ให้เครื่องโทรศัพท์ที่สามารถแสดงเบอร์โทรศัพท์ที่โทรเข้า โทรออกได้ เพื่อเป็นการย่นระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งพยายามทวนสอบถามเกี่ยวกับชื่อหรือหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์อีกครั้งเพื่อให้เกิดความถูกต้องของข้อมูล

## กรณีเกิดเหตุขัดข้อง

- เมื่อสัญญาณเสียงขัดข้องกรณีที่ได้รับโทรศัพท์แล้วไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้ เพราะสาเหตุเกิดจากสัญญาณหรือเครื่องโทรศัพท์



## ปัญหาและอุปสรรค

- ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานขาดช่วงหรือไม่มี  
ความต่อเนื่อง

## เทคนิคศูนย์ประสานงานฯ

- แจ้งฝ่ายช่างกลุ่มงานอาคารสถานที่ให้ทำการตรวจสอบแก้ไข  
โดยเร็ว
- หากผู้รับบริการยังไม่ได้วางสายให้พยายามสอบถาม ให้ได้  
รายละเอียดมากที่สุด

## เทคนิค



- แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้อง

## ข้อเสนอนแนะ

- กรณีเกิดเหตุขัดข้องให้ตรวจสอบให้ละเอียดก่อนว่ามีสาเหตุจาก  
อะไรบ้าง ก่อนแจ้งฝ่ายช่างกลุ่มงานอาคารสถานที่หมายเลข  
๐๒- ๘๓๑๙๓๖๕ เพื่อตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์หรือเครื่องโทรศัพท์  
โดยเร็วต่อไป



## สิ่งที่เราควรหลีกเลี่ยงในการให้บริการ

- ไม่ควรขบเคี้ยวอาหารหรือขนมอยู่ในปากขณะสนทนาโทรศัพท์
  - ไม่พูดล้อเล่นหรือหยอกล้อกับอีกฝ่ายหนึ่งจนเกินความจำเป็น
  - ไม่ควรใช้คำที่แสดงความเป็นกันเองเกินไป
    - ไม่พูดต่อเนืองอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งพูด และไม่ขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูด
  - ไม่ควรหยุดพูดกับผู้อื่นโดยไม่แจ้งขอพักสายในขณะที่กำลังพูด
- โทรศัพท์**
- ควรจบการสนทนากับผู้อื่นก่อนจะรับโทรศัพท์อีกสายที่เรียกเข้ามา
  - ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน
  - ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงรีบร้อนและไม่ชัดเจน
  - ไม่ควรหายใจแรงๆ หรือถอนหายใจ เพราะอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดคิดว่าเรากำลังเบื่อหน่ายคู่สนทนา
  - หากไม่ได้ยินเสียงตอบรับจากอีกฝ่ายไม่ควรพูดเสียงดังหรือตะโกน
  - หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อ คำกำกวม คำที่ไม่สุภาพ และคำเฉพาะ
  - ไม่พูดเสียงดังหรือเบาจนเกินไป
    - หากผู้รับโทรศัพท์ต้องการพูดคุยหรือสอบถามเจ้าหน้าที่อื่นที่ปฏิบัติงานด้วยกันหลังจากรับโทรศัพท์ ให้เอามือปิดโทรศัพท์ก่อนพูดคุยหรือสอบถาม

