คู่มือ Call Center

สำนักงานเขตหนองแขม

หมายเลขโทรศัพท์

0 2421 0939

สารบัญ

	หน้า
• วัตถุประสงค์	1
• ผู้รับบริการ	1
• ผู้ให้บริการ	1
• การดำเนินงาน	
- ด้านสถานที่	2
- ด้านเครื่องมือในการทำงาน	2
- ด้านบุคลากร	2
- ด้านระยะเวลาการให้บริการ	2
• มาตรฐานในการให้บริการ	3-4
• ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
• ระบบงานที่ให้บริการ	5-6
• ปัญหาอุปสรรค	7
• ข้อเสนอแนะ	7
• สมุดรับเรื่องทางโทรศัพท์	8

Call Center เป็นช่องทางหนึ่งของสำนักงานเขตหนองแขม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก ตลอดจบุคคลทั่วไป ในการติดต่อ สอบถามหรือร้องเรียนหน่วยงานหรือบุคคลากรในสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2421 0939 ต่อ 7301-7345 ส่วนราชการที่รับผิดชอบ คือ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตหนองแขม

❖ วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการด้าน

1. ติดต่อหน่วยงานภายในสำนักงานเขตหนองแขม
2. สอบถามปัญหา
3. ร้องเรียน
4. เสนอแนะปัญหา
5. แนะนำติชม

❖ ผู้รับบริการ

1. ข้าราชการ ลูกจ้าง/หน่วยงานราชการ
2. องค์กรเอกชน
3. บุคคลทั่วไป

❖ ผู้ให้บริการ

บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม

❖ การดำเนินงาน

- **ด้านสถานที่**

  - สำนักงานเขตหนองแขม

- **ด้านเครื่องมือในการทำงาน**

  - สมุดโทรศัพท์หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

- **ด้านบุคลากร**

  - บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม

- **ด้านระยะเวลาการให้บริการ**

  - ปฏิบัติงานในวันและเวลาราชการ เวลา 08.00 – 16.00 น.

Call Center

มาตรฐานการให้บริการ Call Center
ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร เขตหนองแขม

๑. การรับสายและการวางโทรศัพท์ จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
๒. ไม่ปล่อยให้สัญญาณโทรศัพท์ดังเกิน ๓ ครั้ง
๓. กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ อ่อนโยน นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงที่ดังปกติและมั่นคงชัดเจน
๔. ต้องแจ้งให้ปลายสายทราบว่า กำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเอง และบอกชื่อหน่วยงานที่สังกัด เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการกรุงเทพมหานครเขตหนองแขม ดิฉัน/กระผม “แจ้งชื่อ - สกุล” ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
๕. สอบถามชื่อผู้ติดต่อปลายสาย ที่กำลังสนทนาด้วย ถ้าไม่ทราบว่าผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพ โดยกล่าวคำขออภัยและถามว่า “ประทานโทษนะคะ/ครับ ดิฉัน/กระผม กำลังเรียนสายกับใครนะคะ/ครับ
๖. เตรียมกระดาษบันทึก ปากกาหรือดินสอ เพื่อจดชื่อหรือรายละเอียดในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ไว้ให้พร้อม และหลีกเลี่ยงการถามซ้ำ
๗. เรียกชื่อผู้ติดต่อปลายสายโดยมีคำว่า “คุณ” นำหน้าเสมอ อันเป็นการให้เกียรติและสร้างความรู้สึกที่ดี
๘. ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงดัง และไม่เร็วหรือช้าจนเกินไป
๙. อย่าทำตัวเป็นกันเองจนเกินไปกับผู้ติดต่อปลายสายก่อนซึ่งไม่สนิทกันมาก่อน
๑๐. รับฟังเจตนารมณ์ของผู้ติดต่อปลายสายก่อน พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่ดี พร้อมดำเนินการตามความประสงค์อย่างถูกต้อง
๑๑. ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างอย่างครบถ้วน
๑๒. เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ/ครับ ขอบคุณค่ะ/ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีเสมอค่ะ/ครับ
๑๓. ไม่พูดด้วยเสียงที่ห้วนและไม่มีหางเสียง

๑๔. ใช้น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติ แสดงให้ผู้ติดต่อปลายสายรู้สึกว่า Call Center เต็มใจให้บริการอย่างยิ่ง โดยใส่รอยยิ้มไปกับเสียงพูดด้วย (น้ำเสียงที่ออกมาปลายสายจะอ่อนโยนเสมือนมีรอยยิ้มส่งให้ไปด้วย)

๑๕. ไม่พูดแทรก หรือขัดจังหวะ ในขณะที่ผู้ติดต่อปลายสายกำลังพูด และมีคำขานรับหลังจากที่ผู้ติดต่อพูดจบ

๑๖. อย่าพูดตัดบทหรือรีบสรุปว่าเข้าใจ

๑๗. ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังตั้งใจและใจจดจ่อฟังผู้ติดต่อปลายสายอยู่ และสายยังไม่หลุด

๑๘. ไม่หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้ขณะกำลังสนทนา

๑๙. ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง อดทนในการพูดโทรศัพท์ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่งหรือได้รับการต่อว่า

๒๐. ไม่โต้แย้งเด็ดขาด

๒๑. กล่าวคำขออภัยเมื่อใช้คำผิดพลาด

๒๒. เมื่อผู้ติดต่อปลายสายแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายหรือโอนสายให้โดยเร็ว

๒๓. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๒๔. ให้เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายจัดทำฐานข้อมูลและสมุดคุมรายละเอียดและข้อมูลของผู้รับบริการสอบถามในแต่ละวัน พร้อมทั้งรายละเอียดและผลการให้บริการ แล้วรวบรวมส่งฝ่ายปกครองเพื่อรายงานผู้อำนวยการเขตทราบ

❖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน Call Center รับเรื่องทางโทรศัพท์
2. สอบถามเรื่องที่ติดต่อเข้ามา
   - กรณีมีข้อมูล ⟶ ตอบเอง
   - กรณีไม่มีข้อมูล ⟶ โอนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบ
3. บันทึกเรื่องที่รับทางโทรศัพท์ ลงในสมุดรับเรื่องทางโทรศัพท์

❖ ระบบงานที่ให้บริการ มีดังนี้

หมายเลขโทรศัพท์ผู้บริหารเขตหนองแขม					
ตำแหน่ง /ชื่อสกุล		หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร			
		ภายใน	ภายนอก	โทรสาร	มือถือ
ผู้อำนวยการเขต	นางมณีวรรณ ศรีสวัสดิ์	7301	02-421-0939	02-421-3820	087-712-0460
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	- ว่าง -	7304	02-421-0939	02-421-3820	
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต	น.ส.ธันย์จิรา โรจน์พิพิศ	7302	02-421-0939	02-421-3820	097-462-9162
หัวหน้าฝ่ายปกครอง	น.ส.ฉันทนา งามถิ่น	7306	02-421-0939	02-421-3820	095-569-2463
		7308-7309 7341			
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน	น.ส.สุนิสา หาญวงค์	7310	02-421-0939	02-421-3820	089-797-3803
		7311-7312			
หัวหน้าฝ่ายโยธา	น.ส.ปนิษฐา ปฏิเมธา	7315	02-421-1411	02-421-3820	081-490-9144
		7316			
หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ	น.ส.พัสพิชชา ทองจีราอนันต์	7318	02-421-1227	02-421-3820	081-440-9815
		7319			

หมายเลขโทรศัพท์ผู้บริหารเขตหนองแขม					
ตำแหน่ง /ชื่อสกุล		หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร			
		ภายใน	ภายนอก	โทรสาร	มือถือ
หัวหน้าฝ่ายรายได้	นางสมคิด พิลา	7320	02-421-3991	02-421-3820	081-908-0278
		7321-7322			
หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	นางบุญศิริ ใจกว้าง	7323	02-421-1405	02-421-3820	080-397-9364
		7324-7325			
ฝ่ายการศึกษา	นายวัชรพงศ์ สุราราษฎร์	7326	02-421-0939	02-421-3820	089-812-3185
		7327			
ฝ่ายการคลัง	นางสศิณัฐ วัชรีโยธิน	7328	02-421-1989	02-421-3820	086-555-5736
		7329-7330			
ฝ่ายเทศกิจ	นายคมกริช สุนทรวิทย์	7331	08-421-6400	02-421-3820	087-368-6418
		7332			
ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ	- ว่าง -	7335	02-421-4816	02-421-3820	
		7336-7337			
สัสดีเขตหนองแขม		7338	02-421-0939	-	-
ห้องเวร		7342	02-421-0939	-	-
ห้องหน่วยเบสท์		7343	02-421-0939	-	-
ศูนย์ อปพร.เขตหนองแขม		7339	02-421-0939	-	-
ศูนย์ฯปิติวรรณ		7345	02-421-0939	-	-
สน.หนองแขม		-	02-429-3103	-	-
สน.หนองค้างพลู		-	02-404-3953	-	-
สถานีดับเพลิงและกู้ภัยหนองแขม		-	02-444-4644 ถึง 46	-	-

❖ ปัญหาและอุปสรรค

ด้านเจ้าหน้าที่

- ช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. ส่วนราชการภายในสังกัดสำนักงานเขตหนองแขม ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ทำให้เกิดปัญากรณีโอนสายไปแล้วไม่ได้คุยกับเจ้าของข้อมูล

ด้านเครื่องมือในการทำงาน

- การใช้หมายเลข Call Center ปะปนกันกับการทำงานปกติ อาจทำให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการ

❖ ข้อเสนอแนะ

ต่อองค์กร

- สำนักงานเขตหนองแขม ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ Call Center ตามช่องทางต่างๆ

ต่อเจ้าหน้าที่

- จะต้องมีใจรักต่องานบริการ พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจสูงสุด