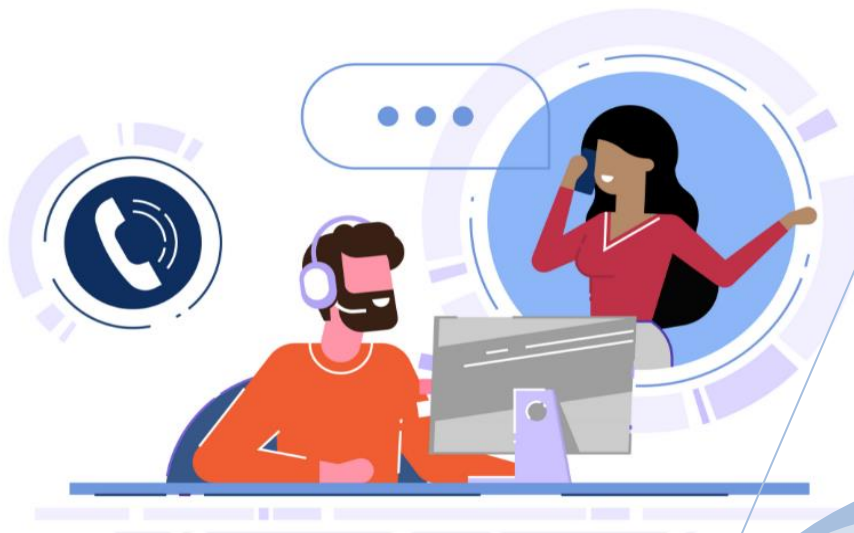


# มาตรฐานการให้บริการ CALL CENTER



ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สีพระยา  
สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

## คำนำ

ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา สำนักอนามัย เป็นหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร ที่ต้องมีการติดต่อ สื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัด รวมไปถึงหน่วยงานนอกสังกัด **Call Center** จึงเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนบุคคลทั่วไป ในการติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขหรือร้องเรียนหน่วยงานหรือบุคลากรในสังกัดศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 02-2336329, 02-2364055

ดังนั้นผู้รับโทรศัพท์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ติดต่อ ไม่ว่าจะมาจากหน่วยงานภายใน ภายนอก หรือบุคคลทั่วไป ทั้งการสื่อสารและการตอบคำถาม สามารถแสดงถึงทัศนคติของผู้รับโทรศัพท์ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ทางศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา ตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ จึงได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการ **Call Center** ฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้บุคลากรภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา ใช้เป็นแนวทางในการติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อ อย่างถูกต้องเป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา และส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา

## สารบัญ

	หน้า
บทบาทที่สำคัญของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์	1
<ul style="list-style-type: none"><li>หน้าที่ของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์</li><li>ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์</li></ul>	2
ตารางการให้บริการ	3
มาตรฐานในการให้บริการ	4
ขั้นตอนการให้บริการ	5
ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน	6
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่องานที่ให้บริการ	7
บันทึกการให้บริการทางโทรศัพท์	9



## บทบาทที่สำคัญของผู้ให้บริการทางโทรศัพท์

ทุกหน่วยงานมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานต้องรู้จักการใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธี ผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ทุกครั้งที่ให้บริการ จะต้องทำหน้าที

- ประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล
- ให้ความรู้/คำแนะนำ/คำปรึกษา
- สร้างทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดี ขณะให้บริการพึงระลึกถึง *มารยาทในการใช้*

*โทรศัพท์* อยู่เสมอ ดังนี้

- ไม่ควรอมหรือขบเคี้ยวอะไรในขณะที่พูดโทรศัพท์
- ไม่หัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับเพื่อนขณะรับโทรศัพท์ หรือล้อเลียนเยาะเย้ยผู้โทรมา
- ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่น
- พยายามอย่าให้เสียงอื่นเข้าไปรบกวน
- อย่าวางหูทิ้งไว้ให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาคอยนาน
- สร้างความรู้สึกว่าผู้โทรศัพท์มาอยู่ตรงหน้าเรา



ผู้ให้บริการทางโทรศัพท์เปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน มี *ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ* 3 ประการ ได้แก่

### 1. ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ดังนี้

- พึงระลึกว่าท่านเป็นประตูด่านแรกที่แจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาได้ทราบว่า เป็นหน่วยงานใด
- ใช้ ถ้อยคำ น้ำเสียง ต้อนรับผู้มาติดต่อ
- ใช้คำพูดให้ก่อเกิดความเข้าใจต่อผู้ฟัง
- เข้าใจในเจตนารมณ์ของผู้ติดต่อมา
- ตอบคำถามชี้แจงสิ่งที่ผู้ติดต่อมาประสงค์
- ดำเนินการต่อสายให้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อมา
- ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงานของตนโดยตรง
- “ก่อน แก่ กัน” ความเข้าใจอันดีที่ถูกต้อง และขจัดความเข้าใจผิด ทั้งหลายทั้งปวง
- เสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในมวลหมู่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด



### 2. ความรับผิดชอบต่อตนเอง ดังนี้



- รับผิดชอบต่ออารมณ์ขุ่นมัวของตัวเอง
- รับผิดชอบต่อคำพูดของตนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย
- รับผิดชอบในการฟังด้วยความตั้งใจ
- มีความจำดีและปฏิภาณไหวพริบ
- เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่องานและเพื่อตัวเอง
- รู้หลักการประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติให้เหมาะสม
- รู้จักคลี่คลายและผ่อนปรนอารมณ์ผู้อื่น
- มีความซื่อสัตย์สุจริต

**\*\* พึงระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นและการรักษาอารมณ์ขุ่นมัวคือ งานหรือหน้าที่ที่จะ ทำให้เราเจริญรุ่งเรือง \*\***



### 3. ความรับผิดชอบต่อผู้ติดต่อเข้ามา ดังนี้

- ให้การต้อนรับโดยใช้คำพูดที่เหมาะสม
- ใช้ความสุภาพและพูดจาชัดเจนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ น้ำเสียงมีหางเสียงไพเราะ
- ให้เกียรติผู้ติดต่อไม่ว่าเขาจะเป็นใคร แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
- มีความช่างสังเกต รอบรู้ และมีความจำดี
- รู้จักกาลเทศะ เป็นนักฟังที่ดี ไม่พูดสวนหรือขัดจังหวะในขณะที่ผู้ติดต่อพูด และควรมีการขานรับอยู่ตลอดเวลา
- หลีกเลี้ยงการโต้แย้ง จุนเจี้ยว อารมณ์โกรธในทุกกรณีต่อผู้ติดต่อมา
- ไม่ควรทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องใดๆ โดยเด็ดขาด
- ไม่ควรให้ผู้ติดต่อรอนาน หากจำเป็นควรกล่าวคำขอโทษ และบอกกล่าวเป็นระยะๆ

## ตารางการให้บริการ

ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา Public Health Center 23 Siphraya		ตารางการให้บริการประจำวัน โทร. 02-236 4055, 02-233 6329			
วันทำการ	คลินิกภาคเช้า 08.00 - 12.00 น.		คลินิกภาคบ่าย 13.00 - 16.00 น.		คลินิกนอกเวลา 16.00 - 20.00 น.
วันจันทร์	คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคเบาหวาน คลินิกโรคความดันโลหิตสูง คลินิกทันตกรรม คลินิกโรคปอดอักเสบ	คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกสุขภาพจิต	คลินิกฝากครรภ์ คลินิกทันตกรรม คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกเป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น (BTC) คลินิกโรคปอดอักเสบ		คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกทันตกรรม
วันอังคาร	คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคความดันโลหิตสูง คลินิกทันตกรรม คลินิกโรคปอดอักเสบ คลินิกก้ำวใหม่	คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกสุขภาพจิต	คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกทันตกรรม คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกโรคปอดอักเสบ		คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกทันตกรรม คลินิกก้ำวใหม่
วันพุธ	คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคเบาหวาน คลินิกโรคความดันโลหิตสูง คลินิกทันตกรรม คลินิกโรคปอดอักเสบ	คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกสุขภาพจิต	คลินิกวางแบบครอบครัวและหลังคลอด คลินิกทันตกรรม คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกโรคปอดอักเสบ		คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกทันตกรรม
วันพฤหัสบดี	คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคเบาหวาน คลินิกโรคความดันโลหิตสูง คลินิกทันตกรรม คลินิกผู้สูงอายุครบวงจร	คลินิกโรคปอดอักเสบ คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกสุขภาพจิต	คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกทันตกรรม คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกโรคปอดอักเสบ		คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกทันตกรรม คลินิกก้ำวใหม่
วันศุกร์	คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคความดันโลหิตสูง คลินิกทันตกรรม คลินิกโรคปอดอักเสบ	คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกสุขภาพจิต	คลินิกก้ำวใหม่ คลินิกวัณโรค คลินิกสัณตแพทย์ คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกโรคปอดอักเสบ		คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกทันตกรรม

เปิดทำการ ในวันและเวลาราชการ เวลา 08.00 – 16.00 น.

นอกเวลาราชการ เวลา 16.00 – 20.00 น.

**\*\*วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ศูนย์บริการสาธารณสุข 23 สี่พระยา ให้บริการเฉพาะคลินิกก้ำวใหม่ เวลา 08.00-12.00 น. \*\***



## มาตรฐานในการให้บริการ



- ✓ โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง
- ✓ แสดงตัวในการตอบรับ ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สมบูรณ์และเข้าใจง่าย ทำให้การสนทนาทางโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี
- ✓ รับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจ เพื่อเก็บรายละเอียด จุดประสงค์

- ✓ เมื่อทราบความต้องการของผู้ติดต่อแล้ว ผู้ให้บริการดำเนินการ หรือทำการโอนสายให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- ✓ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ผู้ให้บริการควรสอบถามข้อมูล ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ รายละเอียดต่างๆ และบันทึกเรื่องที่ผู้ติดต่อต้องการจะติดต่อลงใน “บันทึกการให้บริการทางโทรศัพท์” เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป
- ✓ เมื่อบันทึกรายละเอียดแล้ว ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง ถ้าผิดผู้โทรศัพทมาจะได้ช่วยแก้ไขได้ จบการสนทนาอย่างนุ่มนวล วางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่างแผ่วเบา

# ขั้นตอนการให้บริการ

**Greeting**  
"ทักทาย สร้างความสัมพันธ์"

**Asking**  
"สอบถาม ความต้องการ"

**Ending**  
"สร้างสัมพันธ์ ทักทาย เชิงบวก"





## ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

### การทักทาย/การตอบรับ

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



### สอบถามข้อมูลเบื้องต้น



- # ขอทราบ.....ด้วยครับ / ค่ะ
- # ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียบสายกับใครครับ / ค่ะ
- # ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดครับ / ค่ะ

### กรณีถือสายรอ

- # กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ / ค่ะ
- # ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถาม  
รายละเอียดสักครู่ครับ / ค่ะ
- # ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / ค่ะ



### กรณีโอนสาย

- # ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปฝ่าย  
..... ซึ่งเป็นส่วนราชการที่  
รับผิดชอบ นะครับ / ค่ะ
- # กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ / ค่ะ
- # ขอขอบคุณครับ / ค่ะ

### กล่าวคำลงท้าย

- # คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหม  
ครับ / ค่ะ
- # สวัสดีครับ / ค่ะ



## หมายเลขโทรศัพท์ติดต่องานที่ให้บริการ

โทรศัพท์กลาง 02 233 6329 , 02 236 4055 โทรสาร 02 233 0782

ลำดับ	งานให้บริการ	หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ภายใน
1	ผู้อำนวยการศูนย์บริการ สาธารณสุข	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 121	121
อาคารอำนวยการ ชั้น 1			
2	งานเวชระเบียน	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 101	101
3	ห้องตรวจโรค 1	-	102
4	ห้องตรวจโรค 2	-	103
5	ห้องตรวจโรค 3	-	104
6	คลินิกโรคปลอดภัย	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 105	105
7	งานชั้นสูตร	02 233 6329 ต่อ 106	106
8	การเงิน	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 107	107
9	งานเภสัชกรรม	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 108	108
10	ห้องให้สุขศึกษา	-	-
11	ห้องให้คำปรึกษา	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 110	110
12	ห้องปฏิบัติการพยาบาล	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 111	111
13	จุดเตรียมตรวจ	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 112	112
อาคารอำนวยการ ชั้น 2			
14	งานธุรการ	02 233 6329 , 02 236 4055	100 , 123
15	หัวหน้าพยาบาล	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 124	124
16	งานอนามัยชุมชน	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 125	125
17	คลินิกทันตกรรม	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 126	126

อาคารอำนวยการ ชั้น 3			
18	งานอนามัยโรงเรียน	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 131	131
19	งานสังคมสงเคราะห์	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 132	132
20	หน้าห้องประชุม	-	133
21	คลินิกสุขภาพจิต	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 134	134
อาคารคลินิกก้าวหน้าใหม่			
22	คลินิกก้าวหน้า ชั้น 1	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 211	211
	ชั้น 2	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 221	221
	ชั้น 3	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 231	231
23	คลินิกกายภาพบำบัด	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 212	212
24	คลินิกสัตวแพทย์	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 213	213
อาคารเอ็กซ์เรย์/คลินิกทันโรค			
25	งานรังสีวินิจฉัย	02 233 6329 , 02 236 4055 ต่อ 311	311

