



บันทึกการเล่าเรื่อง

เรื่อง “เทคนิคการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอก ทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย”

วันที่ 8 มิถุนายน 2565 เวลา 15.00 – 16.00 น.

ณ กองสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี ชั้น 1 มทร.พระนคร ศูนย์เทเวศร์

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
<p>น.ส.มารศรี สรรพนา เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป กองสื่อสารองค์กร</p> <p>วันที่บันทึกเรื่องราว วันที่ 8 มิถุนายน 2565</p>	<p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถานศึกษาที่มีหลากหลายหน่วยงาน และมีหมายเลขที่เป็นสายหลัก รองรับทุกสายที่โทรเข้ามาปรึกษาปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ นั่นคือหมายเลข 02-665-3777 และ 02-665-3888 โดยหมายเลขภายในจะเป็นหมายเลข 6022 โดยนางสาวมารศรี สรรพนา รับหน้าที่เป็นผู้ดูแลอยู่ในปัจจุบันนั้น เพื่อให้การแก้ปัญหาในการรับสาย และการตอบคำถาม ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีได้มีการปรับเปลี่ยนระบบโทรศัพท์ จากอนาล็อก ที่ไม่สามารถทราบหมายเลขผู้โทรเข้ามาติดต่อ เป็นระบบดิจิทัลที่สามารถทราบหมายเลข เวลาโทร และในอนาคตอาจบันทึกเสียงสนทนาได้ รวมถึงการเชื่อมต่อให้หมายเลขอื่นในกองสื่อสารองค์กรสามารถช่วยรับคู่สายที่โทรเข้ามา ในขณะที่หมายเลขหลักไม่สามารถรับได้</p> <p>ขณะเดียวกัน ผู้รับสายจำเป็นต้องมีเทคนิคการให้บริการข้อมูลงานบริหารทั่วไปจึงดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ ในหัวข้อให้ “เทคนิคการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอก ทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย” เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับบุคลากรในหน่วยงาน หากต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวน 13 คน ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none">1. นายศิริวัฒน์ สายสุนทร2. นางสาวสุพรรณษา โพธิ์กนิษฐ3. นางสาวจุฑามาศ ฉัตรสุริยวงศ์4. นางสาวฉวีวรรณ มะโนปา5. นางสาวมารศรี สรรพนา6. นางสาวสมพิศ ไปเจอะ7. นางสาวปรียาวิทย์ รุ่งรัตนไชย8. นางสาวชานิตา โฮ้คำ9. นางสาวพุทธชาติ แยมวิทรวงศ์กุล	<ol style="list-style-type: none">1. รับทราบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้ข้อมูลแก่ผู้โทรเข้ามาสอบถาม โดยการคัดกรองข้อความเพื่อให้สามารถระบุหน่วยงานที่จะเป็นผู้ตอบคำถามให้กับผู้โทรเข้ามา2. หากไม่มีข้อมูลคำตอบให้แก่ผู้โทรเข้ามา และไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องดังกล่าว ณ ขณะนั้นให้ผู้รับสายสอบถามข้อมูลจากผู้โทรเข้าให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะนำข้อมูล หรือส่งต่อข้อมูลให้กับผู้ดูแล หรือนำคำตอบมาอธิบายให้ผู้โทรเข้ารับทราบต่อไป

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
	<p>10. นายณรงค์กร ประสารแสง 11. นางสาวราศิณีย์ สิงห์สุวรรณ 12. นางสาวนันทนา สีมา 13. นายณัฐวุฒิ เศษกำปัง</p> <p>เริ่มในการอบรมรูปแบบออนไลน์ เวลา 15.00 น. โดยนางสาวสุพรรณษา โปธิกษิษฐ เป็นผู้บรรยาย ซึ่งไม่ใจความสำคัญและข้อมูลความรู้ดังนี้</p> <p>1. ประโยชน์การให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เกิดความสะดวกรวดเร็วกับผู้รับบริการ - สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ต่อเนื่องตลอดเวลา - เพิ่มคุณภาพการให้บริการข้อมูลกับผู้ใช้บริการมากขึ้น - ผู้ที่โทรมาติดต่อได้รับคำตอบ และข้อข้องใจได้อย่างชัดเจนเกิดความพึงพอใจให้กับผู้โทรมาติดต่อมากขึ้น - ผู้ปฏิบัติงานสามารถรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการให้บริการข้อมูลต่อไปได้ <p>2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการข้อมูล สำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยด้านต่าง ๆ มีประสบการณ์ในการทำงาน และติดตามข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจุบัน - เข้าใจรายละเอียด และสามารถทำความเข้าใจความต้องการของผู้ติดต่อภายนอก - มีความเห็นอกเห็นใจ มีทักษะผู้ฟังที่ดี และเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้โทรมารับบริการต้องการความช่วยเหลือหรือขอข้อมูล - มีใจรักในการให้บริการ เป็นมิตรกับทุกคน ใช้น้ำเสียงเป็นมิตร - เป็นผู้จัดการที่ดี มีทักษะในการจัดการข้อมูลที่ดีร่วมด้วย - สามารถเจรจาและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีวิธีพูดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีด้วย 	

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
	<p>3. การใช้โทรศัพท์ระบบดิจิทัล (ข้อมูลจาก หนังสือแจ้งเวียน สวท. ที่ อว 0652.12/497 วันที่ 4 สิงหาคม 2565)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบสถานะการใช้งาน Register Status Icon on LCD Screen 2. การโทรออก Placing a Call 3. การรับสาย Answering a Call 4. การวางสาย Ending a Call 5. การโทรซ้ำ Redial 6. การปิดเสียง Microphone 7. การพักสายและกลับมาสนทนาใหม่ Call Hold and Resume 8. การโอนสาย Call Transfer 9. การประชุมสาย Call Conference 10. การ เพิ่ม/ลด ระดับเสียง Volume key <p>4. ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทาง โทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รับโทรศัพท์ด้วยถ้อยคำสุภาพ “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สวัสดีค่ะ/ครับ” 2. ถามหาความต้องการของผู้ที่โทรเข้า เช่น หน่วยงาน หรือ เรื่องที่ต้องการสอบถาม 3. ตอบคำถามหรือข้อสงสัย โดยที่พบส่วนมาก จะมีอยู่ 3 กรณี คือ <ul style="list-style-type: none"> - กรณีมีข้อมูลแต่ตอบคำถามได้ ควรให้ข้อมูลโดยไม่ต้องโอนสาย จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ - กรณีที่ต้องโอนสาย จำเป็นที่จะต้องสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และค้นหาหน่วยงานที่สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้ - กรณีที่ไม่สามารถประสานงานระหว่างผู้ที่ติดต่อเข้ามา และหน่วยงาน ให้ผู้ประสานงานรับเรื่องและสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบให้ได้มากที่สุด แล้วดำเนินการประสานหาข้อมูลให้กับผู้ถาม เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงติดต่อกลับไปยังผู้ถาม 	

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
	<p>5. ข้อควรระวังในการให้บริการข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ควรพูดขัดจังหวะในขณะที่ผู้รับบริการอธิบาย หรือต้องพูดสิ่งที่ต้องการยังไม่จบ - แสดงอาการไม่เหมาะสมในขณะที่ให้บริการข้อมูล - ฟังข้อมูลของผู้รับบริการไม่จบแล้วกล่าวสรุปด้วยตนเอง - เจียบไม่เสียงตอบรับขณะที่ผู้รับบริการให้ข้อมูล - ใช้ภาษาที่เป็นกันเองมากจนเกินไป - ใช้คำพูดในด้านลบไม่สร้างสรรค์ <p>5. สรุปคำถามที่พบบ่อย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สอบถามการรับสมัครนักศึกษาใหม่ 2. ติดต่องานทะเบียน 3. ติดต่อฝ่ายการเงิน 4. การใช้ระบบมีปัญหา 5. ขอรุ้ผลการศึกษาใหม่ 6. การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ. กรอ.) 7. สถานที่ตั้งการเดินทาง (สัสนของสถานที่) 8. ติดต่อหน่วยงานภายใน / บุคคล <p>6. สรุปกลุ่มผู้ที่โทรมาสอบถามข้อมูล โดยสามารถแยกได้เป็น 6 กลุ่ม ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ปกครองของนักศึกษาใหม่ 2. นักศึกษาใหม่ 3. หน่วยงานภายนอก 4. นักศึกษาปัจจุบัน 5. ศิษย์เก่า 6. บุคคลทั่วไป 	

ผู้เล่า

รายละเอียดของเรื่อง

สรุปความรู้ที่ได้

ภาพบรรยากาศการอบรม “เทคนิคการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอก ทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย”



