

เทคนิคการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอก ทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย

เจ้าของผลงาน : นางสาวสุพรรณษา โปธิกนิษฐ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

หน่วยงาน : กองสื่อสารองค์การ สำนักงานอธิการบดี

ประเด็นความรู้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันที่จัดการเรียนการสอน ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็น 1 ใน 9 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีพื้นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ส่วนกลางของกรุงเทพมหานคร จัดการเรียนการสอน 4 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ ศูนย์เทเวศร์ ศูนย์โชติเวช ศูนย์พระนครเหนือ และศูนย์พัฒนศึกษการพระนคร รวม 9 คณะ 1 วิทยาลัย

ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารที่รวดเร็ว การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการจึงเป็นเรื่องสำคัญ มหาวิทยาลัยจึงนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการสื่อสารองค์การ อาทิ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ การนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาบริหารจัดการด้านการรับสมัครนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน รวมถึงการนำระบบดิจิทัลต่าง ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำระบบโทรศัพท์ดิจิทัลบนเครือข่าย มาใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก จากเดิมเป็นระบบอนาล็อก ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลต่อให้การทำงานที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น ในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านการสื่อสารองค์การ ที่รับผิดชอบการให้บริการข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์ดิจิทัลบนเครือข่าย จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งต้องมีความรู้ความเข้าใจการให้บริการข้อมูลกับบุคคลภายนอก มีความรู้ความเข้าใจในการใช้โทรศัพท์ระบบดิจิทัลบนเครือข่าย มีคลังข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยสำหรับสื่อสารกับบุคคลภายนอกที่โทรมาติดต่อสอบถาม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีเทคนิคในการให้บริการข้อมูลที่ดีสำหรับผู้ติดต่อภายนอก ที่ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย

ประโยชน์ของการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์

1. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เกิดความสะดวกรวดเร็วกับผู้รับบริการ
2. สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ต่อเนื่องตลอดเวลา
3. เพิ่มคุณภาพการให้บริการข้อมูลกับผู้ใช้บริการมากขึ้น
4. ผู้ที่โทรมาติดต่อได้รับคำตอบ และข้อข้องใจได้อย่างชัดเจน เกิดความพึงพอใจให้กับผู้โทรมาติดต่อมากขึ้น
5. ผู้ปฏิบัติงานสามารถรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการให้บริการข้อมูลต่อไปได้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์

1. มีความรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการข้อมูล จะต้องมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการติดตามข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยที่เป็นปัจจุบัน
2. เข้าใจรายละเอียด และสามารถทำความเข้าใจความต้องการของผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์ และการใส่ใจรายละเอียดต้องการ
3. ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการต้องเป็นผู้ที่ขอบุคคลผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ มีทักษะผู้ฟังที่ดี และเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้โทรมารับบริการต้องการความช่วยเหลือหรือขอข้อมูล
4. มีใจรักในการให้บริการ มีนิสัยเป็นมิตรกับทุกคน ใช้น้ำเสียงเป็นมิตร พูดและยิ้มให้น้ำเสียงนุ่มนวลน่าฟัง
5. เป็นผู้จัดการที่ดี มีทักษะในการจัดการข้อมูลที่ดีร่วมด้วย สามารถเจรจาและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รวมถึงการตอบคำถามได้ดี มีวิธีพูดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีด้วย

การใช้โทรศัพท์ระบบดิจิทัล (ข้อมูลจาก หนังสือแจ้งเวียน สวท. ที่ อว 0652.12/497 วันที่ 4 สิงหาคม 2564)

ตามที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์ดิจิทัล พร้อมนี้ได้ส่งคู่มือการใช้งานโทรศัพท์ดิจิทัล ดังนี้

1. ตรวจสอบสถานะใช้งาน Register Status Icon on LCD Screen



พร้อมใช้งาน Registered



ไม่พร้อมใช้งาน Registered Failed



กำลังเชื่อมต่อ Registering


2. การโทรออก Placing a Call

- โทรออกโดยใช้โทรศัพท์ Handset

ยกหูโทรศัพท์ กดหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อ หรือกดปุ่ม

Send

- โทรออกโดย Speakerphone

กดปุ่ม  กดหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อ และกดปุ่ม

Send

โทรออกโดยใช้หูฟัง Headset

กดปุ่ม **HEADSET** กดหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อ และกดปุ่ม

Send

* ในกรณี โทรออกสายนอกให้กด 99 ตามด้วยหมายเลขที่ต้องการติดต่อ

* ในกรณี ติดต่อ Operator กด 0


3. การรับสาย Answering a Call

- รับสายโดยใช้โทรศัพท์ Handset ยกหูรับสาย

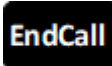
- รับสายโดย Speakerphone กดปุ่ม 

- รับสายโดยใช้หูฟัง Handset กดปุ่ม 

4. การวางสาย Ending a Call

- วางสายโดยใช้โทรศัพท์ Handset วางโทรศัพท์ หรือ กดปุ่ม 

- วางสายโดย Speakerphone กดปุ่ม  หรือกดปุ่ม 

- วางสายโดยใช้หูฟัง Handset วางโทรศัพท์ หรือ กดปุ่ม 

5. การโทรซ้ำ Redial

กดปุ่ม  เพื่อแสดงรายละเอียดการโทร เลื่อน   เพื่อเลือกหมายเลขโทรศัพท์ เรียบบร้อย

ให้กดปุ่ม  เพื่อทำการโทรออก

6. การปิดเสียง Microphone

กดปุ่ม  เพื่อปิดเสียง Microphone ในระหว่างการสนทนา

กดปุ่ม  อีกครั้งเพื่อปิดเสียง Microphone ในระหว่างการสนทนา

7. การพักสายและกลับมาสนทนาใหม่ Call Hold and Resume

Call Hold กดปุ่ม  เพื่อพักสายในระหว่างการสนทนา

Call Resume กดปุ่ม  เพื่อกลับมาสนทนากับผู้สนทนาอีกครั้ง

กรณีมีมากกว่าหนึ่งคู่สนทนา ให้ทำการกดปุ่ม เลื่อน   เพื่อเลือกกลับมาสนทนา
กับคู่สนทนาใด แล้วกดปุ่ม 

8. การโอนสาย Call Transfer

Blind transfer

กดปุ่ม **Tran** ในระหว่างการสนทนา สายจะถูกพักโดยอัตโนมัติ กดหมายเลขที่ต้องการโอนสายไป แล้วกดปุ่ม **Tran**

Semi-Attended Transfer

กดปุ่ม **Tran** ในระหว่างการสนทนา สายจะถูกพักโดยอัตโนมัติ กดหมายเลขที่ต้องการโอนสายไป แล้วกดปุ่ม **#send** เมื่อได้ยินสัญญาณสายว่าง กดปุ่ม **Tran** เพื่อทำการโอนสาย

Attended Transfer

กดปุ่ม **Tran** ในระหว่างการสนทนา สายจะถูกพักโดยอัตโนมัติ กดหมายเลขที่ต้องการโอนสายไป แล้วกดปุ่ม **#send** เมื่อได้ยินสัญญาณสายว่าง กดปุ่ม **Tran** เพื่อทำการโอนสาย

9. การประชุมสาย Call Conference

กดปุ่ม **Conference** ระหว่างการสนทนาสายจะถูกพักอัตโนมัติ กดหมายเลขที่ต้องการประชุมสาย และกดปุ่ม **Send** เมื่อปลายทางรับสาย กดปุ่ม **Conference** อีกครั้ง ทุกคนที่อยู่ในสาย ก็จะสามารถประชุมสายได้ เมื่อต้องการเลิกประชุม กดปุ่ม **Endcall** จะวางสายให้ผู้ร่วมประชุมทั้งหมด

10. การกำหนดการโอนสาย Call Forward

กดปุ่ม **Menu** เลือก Features > Call Forward สามารถกำหนดการโอนสายได้ 3 รูปแบบ
Always Forward กำหนดให้ทำการโอนสายทุกสาย โดยไม่กำหนดเงื่อนไข
Busy Forward กำหนดให้ทำการโอนสายเมื่อสายไม่ว่าง
No Answer Forward กำหนดให้ทำการโอนสายเมื่อไม่ได้รับสายตามระยะเวลาที่กำหนด

เมื่อเลือกรูปแบบการโอนสายเรียบร้อยแล้วให้ใส่หมายเลขที่ต้องการโอนสาย ในกรณี No Answer Forward ให้กำหนด จำนวน Ring Time เพื่อรอก่อนที่จะทำการโอนสาย

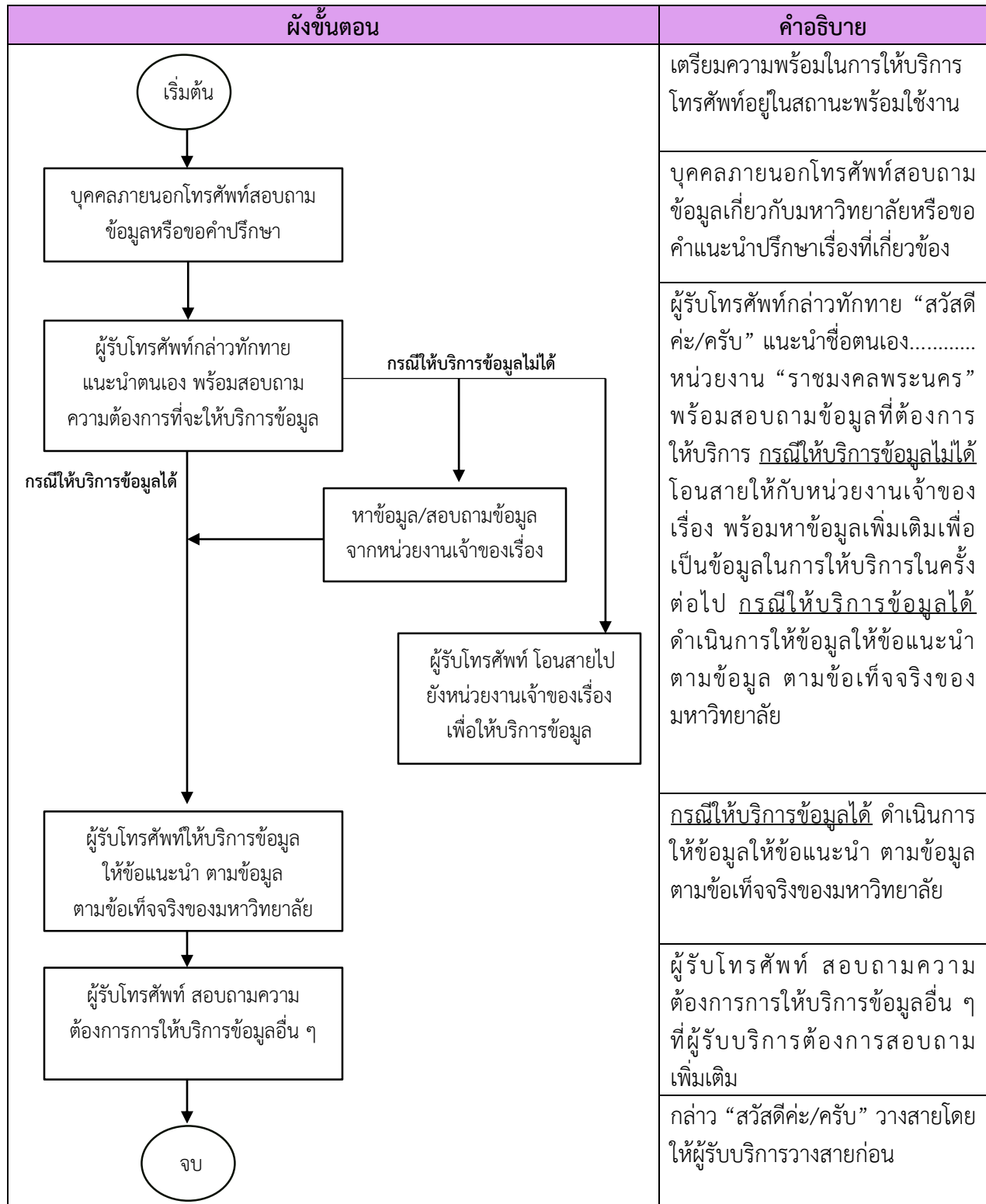
กดปุ่ม **Save** เพื่อบันทึก การกำหนดการโอน

11. การ เพิ่ม/ลด ระดับเสียง Volume key

ปรับระดับเสียงของ โทรศัพท์ หูฟัง ลำโพง เสียงกริ่งโดย
(-) ลดระดับเสียง (+) เพิ่มระดับเสียง



ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย



การเตรียมความพร้อม ก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการข้อมูล

1. การเตรียมตัวก่อนการให้บริการ
 - ตรวจสอบระบบสัญญาณโทรศัพท์พร้อมใช้งาน
 - เตรียมข้อมูลต่างที่สนับสนุนการตอบคำถาม
 - ตั้งสติให้มั่น เพื่อเตรียมความพร้อม กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการ
2. ระหว่างการให้บริการข้อมูลกับผู้โทรเข้ามาสอบถามข้อมูล
 - รับสายทันทีเมื่อมีสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้น
 - กล่าวแนะนำหน่วยซ่อมมหาวิทยาลัย และตนเองด้วยน้ำเสียงสุภาพสดใส
 - สอบถามจุดประสงค์ที่ต้องให้ข้อมูล
 - แสดงความเต็มใจด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน ตลอดการสนทนา
 - กล่าวขออภัยในกรณีที่มีเกิดความบกพร่องในการให้บริการ
 - ใช้ภาษาที่เป็นทางการสุภาพ อ่อนน้อม
 - ใช้ภาษาการให้บริการที่เป็นเชิงบวก เพื่อให้รู้สึกดีตลอดการให้บริการข้อมูล
 - ควบคุมอารมณ์ตนเองให้สม่ำเสมอตลอดการให้บริการข้อมูล
 - ก่อนวางสายสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบเพิ่มเติม
 - วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้ให้บริการวางสาย
3. หลังการให้บริการข้อมูลกับผู้โทรเข้ามาสอบถามข้อมูล
 - รวบรวมข้อมูลที่เป็นความถี่จำนวนมาก ของผู้ที่โทรเข้ามาสอบถามจำนวนมาก
 - ประสานงานต่อ ในกรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานภายในเพิ่มเติม
 - หาข้อมูลเพิ่มเติม กรณีที่ไม่สามารถตอบข้อคำถามได้ทันที

เทคนิคการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย

1. การกล่าวต้อนรับ กล่าวต้อนรับ สวัสดีค่ะ/ครับ แจ้งชื่อหน่วยงาน ชื่อผู้รับบริการ
2. กล่าวแนะนำตนเอง กับผู้ติดต่อด้วยความสุภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์
3. มีมารยาทในการสนทนา มีจังหวะในการพูดและฟังอย่างเหมาะสม ไม่พูดซ้ำและเร็วเกินไป
4. ค้นหาข้อมูลความต้องการของผู้โทรมาติดต่อ ด้วยการรับฟังความต้องการ ใช้คำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสรุปทบทวนความต้องการเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
5. ตรวจสอบความต้องการด้วยการตรวจสอบความต้องการเบื้องต้น แต่ละประเภทของความต้องการ
6. ปิดการสนทนา ด้วยการสอบถามว่ามีข้อมูลอื่นที่ต้องสอบถามหรือไม่
7. ประสานงานต่ออย่างรวดเร็ว กรณีที่มีปัญหา ซึ่งไม่สามารถให้ข้อมูล หรือติดต่อผู้ที่ต้องติดต่อไม่ได้ในขณะนั้น

ข้อควรระวังในการให้บริการข้อมูล

1. ไม่ควรพูดขัดจังหวะดีในขณะที่ผู้รับบริการอธิบาย หรือต้องพูดสิ่งที่ต้องการยังไม่จบ
2. แสดงอาการไม่เหมาะสมในขณะที่ให้บริการข้อมูล
3. ฟังข้อมูลของผู้รับบริการไม่จบแล้วกล่าวสรุปด้วยตนเอง
4. เงียบไม่เสียงตอบรับขณะที่ผู้รับบริการให้ข้อมูล
5. ใช้ภาษาที่เป็นกันเองมากเกินไป
6. ใช้คำพูดในด้านลบไม่สร้างสรรค์

สรุปคำถามที่พบบ่อย

1. สอบถามการรับสมัครนักศึกษาใหม่
2. ติดต่องานทะเบียน
3. ติดต่อฝ่ายการเงิน
4. การใช้ระบบมีปัญหา
5. ขอบุฒิการศึกษาใหม่
6. การกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ. กรอ.)
7. สถานที่ตั้งการเดินทาง (สัปดาห์ของสถานที่)
8. ติดต่อหน่วยงานภายใน / บุคคล

สรุปกลุ่มผู้ที่โทรมาสอบถามข้อมูล

1. ผู้ปกครองของนักศึกษาใหม่
2. นักศึกษาใหม่
3. หน่วยงานภายนอก (บริษัท / หน่วยงานราชการ)
4. นักศึกษาปัจจุบัน
5. ศิษย์เก่า
6. บุคคลทั่วไป

ตัวอย่างการให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อภายนอกทางโทรศัพท์ระบบดิจิทัลของมหาวิทยาลัย

1. สอบถามเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่

ตัวอย่างที่ 1.1	: การรับสมัครนักศึกษาใหม่
ผู้รับบริการ	: สวัสดิ์ค่ะ/ครับ ราชมงคลพระนคร ค่ะ / ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: สอบถามรับสมัครนักศึกษาค่ะ
ผู้รับบริการ	: ตอนนี้เปิดรับสมัครระดับ ปวช. ป.ตรี และระดับบัณฑิตศึกษาค่ะ / ครับ (แจ้งข้อมูลตามข้อเท็จจริง ณ เวลานั้น ๆ) ไม่ทราบว่าสนใจสมัครระดับไหน ค่ะ / ครับ (สอบถามเพื่อกำหนดข้อมูลให้ตรงกับความต้องการ)
ผู้ติดต่อภายนอก	: ป.ตรี ใข้วุฒิ ปวส. สมัครค่ะ
ผู้รับบริการ	: มีรับสมัคร รอบโควตา..... (แจ้งรายละเอียดจากข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้) ปิดการสนทนา ด้วยการสอบถามความต้องการเพิ่มเติม “สอบถามข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมค่ะ / ครับ” สวัสดิ์ค่ะ / ครับ

ตัวอย่างที่ 1.2	: การรายงานตัวนักศึกษาใหม่ / ประกาศผลสอบ / เข้าระบบมีปัญหา
ผู้รับบริการ	: สวัสดิ์ค่ะ/ครับ ราชมงคลพระนคร ค่ะ/ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: เข้าระบบรายงานตัวไม่ได้ครับ
ผู้รับบริการ	: ขออนุญาตสอบถามเพิ่มเติม เข้าระบบไม่ได้ในส่วนไหนค่ะ / ครับ (สอบถามเพื่อแนะนำการแก้ไขที่ตรงจุดของปัญหา)
ผู้ติดต่อภายนอก	: (แจ้งข้อมูลที่มีปัญหา)
ผู้รับบริการ	: พิจารณาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หากเกี่ยวกับงานระบบไอเอสวายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : ขออนุญาตไอเอสวายให้กับผู้ดูแลระบบให้คำแนะนำ / ตรวจสอบให้ค่ะ / ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: ครับ
ผู้รับบริการ	: (ไอเอสวายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ : การสอบถามเกี่ยวกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ผู้ติดต่อภายนอกจะสอบถามข้อมูลที่หลากหลาย การให้บริการข้อมูล จะขึ้นอยู่กับข้อมูลในช่วงเวลานั้น ๆ ผู้รับบริการต้องจับประเด็นความต้องการของผู้ติดต่อภายนอกให้ชัดเจน และบริการให้ข้อมูลตามความต้องการนั้น ๆ

2. ติดต่องานทะเบียน

ตัวอย่างที่ 2.1	: ติดต่องานทะเบียน
ผู้รับบริการ	: สวัสดิ์ค๊ะ/ครับ ราชมงคลพระนคร ค๊ะ/ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: ติดต่องานทะเบียนครับ
ผู้รับบริการ	: ขออนุญาตสอบถามเพิ่มเติม เกี่ยวกับเรื่องอะไรค๊ะ / ครับ (สอบถามเพื่อแยกแยะความต้องการที่ตรงกับความต้องการ)
ผู้ติดต่อภายนอก	: เพื่อ..... (แจ้งข้อมูลที่ต้องการ)
ผู้รับบริการ	: พิจารณาความต้องการ หากเกี่ยวกับทะเบียนคณะ สอบถามว่านักศึกษาสังกัดคณะอะไร : ขออนุญาตโอนสายให้กับงานทะเบียนส่วนกลาง / งานทะเบียนคณะ ค๊ะ / ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: ครับ
ผู้รับบริการ	: (โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ : ความต้องการติดต่องานทะเบียนของผู้ติดต่อภายนอก ได้แก่

- การขอเอกสาร วุฒิการศึกษา
- การโอนย้ายหน่วยกิต
- ผลการเรียน / ข้อมูลในระบบบริการการศึกษาไม่ถูกต้อง
- การประเมินอาจารย์
- เข้าระบบไม่ได้
- ผ่อนผันค่าเทอม
- ลงทะเบียนเรียน
- ติดตามเอกสาร อื่น ๆ
- รับรองวุฒิของบัณฑิตจากหน่วยงานภายนอก

3. ติดต่อฝ่ายการเงิน

ตัวอย่างที่ 3.1	: ติดต่อฝ่ายการเงิน
ผู้รับบริการ	: สวัสดิ์ค่ะ/ครับ ราชมงคลพระนคร ค่ะ/ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: ติดต่อฝ่ายการเงินค่ะ
ผู้รับบริการ	: ขออนุญาตสอบถามเพิ่มเติม เกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ / ครับ (สอบถามเพื่อแยกแยะความต้องการที่ตรงกับความต้องการ)
ผู้ติดต่อภายนอก	: เพื่อ..... (แจ้งข้อมูลที่ต้องการ)
ผู้รับบริการ	: พิจารณาความต้องการ หากเกี่ยวกับการเงินคณะ สอบถามว่านักศึกษาสังกัดคณะอะไร : ขออนุญาตโอนสายให้กับงานการเงินคณะ / งานการเงิน กองคลัง ค่ะ / ครับ
ผู้ติดต่อภายนอก	: ค่ะ
ผู้รับบริการ	: (โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)

หมายเหตุ : ความต้องการติดต่องานการเงินของผู้ติดต่อภายนอก ได้แก่

- การจ่ายค่าเทอม
- ขอเอกสารทางการเงิน (ใบเสร็จรับเงิน เอกสารแนบการเบิกค่าเล่าเรียนบุตร)
- การผ่อนผันค่าเทอม
- ขอรับเช็ค ตรวจสอบการโอนเงินจากการจัดซื้อจัดจ้าง (กองคลัง)
- ติดต่อขอรับเอกสารทางการเงิน (กองคลัง)

4. ติดต่อเรื่องอื่น ๆ ได้แก่

- 4.1 ประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาฝึกงาน (งานสหกิจศึกษา)
- 4.2 ยืนยันข้อมูลพนักงาน (กองบริหารงานบุคคล เบอร์ภายใน 6062)
- 4.3 การเดินทางมาที่มหาวิทยาลัยฯ ณ ศูนย์ต่าง ๆ