



คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call 1310

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
92 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทร: 0 2265 6223-5 โทรสาร : 0 2265 6222
e-mail : greencall1310@mnre.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) หัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor) และเจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ ใช้ประกอบการเรียนรู้ เรื่องการให้บริการข้อมูลตอบรับทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย ขอบเขตการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะระบบงาน Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ การใช้เครื่องมือพร้อมอุปกรณ์รับโทรศัพท์ในการบันทึก และค้นหาข้อมูลของผู้ติดต่อหรือผู้ใช้บริการ ตลอดจนวิธีการค้นหาคำถามคำตอบจากฐานข้อมูล Knowledge Base เพื่อช่วยในการตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนสุดท้ายเป็นเรื่องของการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance) ของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลให้เป็นไปตามมาตรฐานงานบริการด้วยระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ เพื่อพัฒนาและรักษาคุณภาพในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาเรียนรู้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ Call Center สายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก

คณะผู้จัดทำ
กันยายน ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐	๑
วิสัยทัศน์	๑
ภารกิจ	๑
เวลาให้บริการ	๑
โครงสร้างการบริการงานและความรับผิดชอบ	๒
(๑) ทีมบริหารงานและควบคุมคุณภาพการบริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐	๓
(๒) ทีมสนับสนุนเทคโนโลยี และแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค มีหน้าที่และความรับผิดชอบ	๓
(๓) ทีมบริการข้อมูล	๔
หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)	๔
หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)	๕
ขอบเขตการตอบคำถามข้อมูล ของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)	๖
และหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)	
๑. หลักการ	๖
๒. ลักษณะของคำถาม	๖
๓. ขอบเขตการตอบคำถาม	๗
๔. วิธีการตอบคำถาม	๗
การประกันคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance : QA)	๗
เกณฑ์มาตรฐานในการกำกับดูแลการให้บริการ	๘
วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ	๘
แบบประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล	๙
เกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐	๑๐
ข้อมูลอ้างอิง	๑๗

ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐

ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ เริ่มให้บริการ ด้วยระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ตามมาตรฐานสากล ณ อาคารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลขที่ ๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ ได้รับการอบรมทั้งในด้านความรู้ความสามารถ มีจิตบริการและรักในงานบริการ เต็มใจให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

บริการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อบริการที่เป็นเลิศ

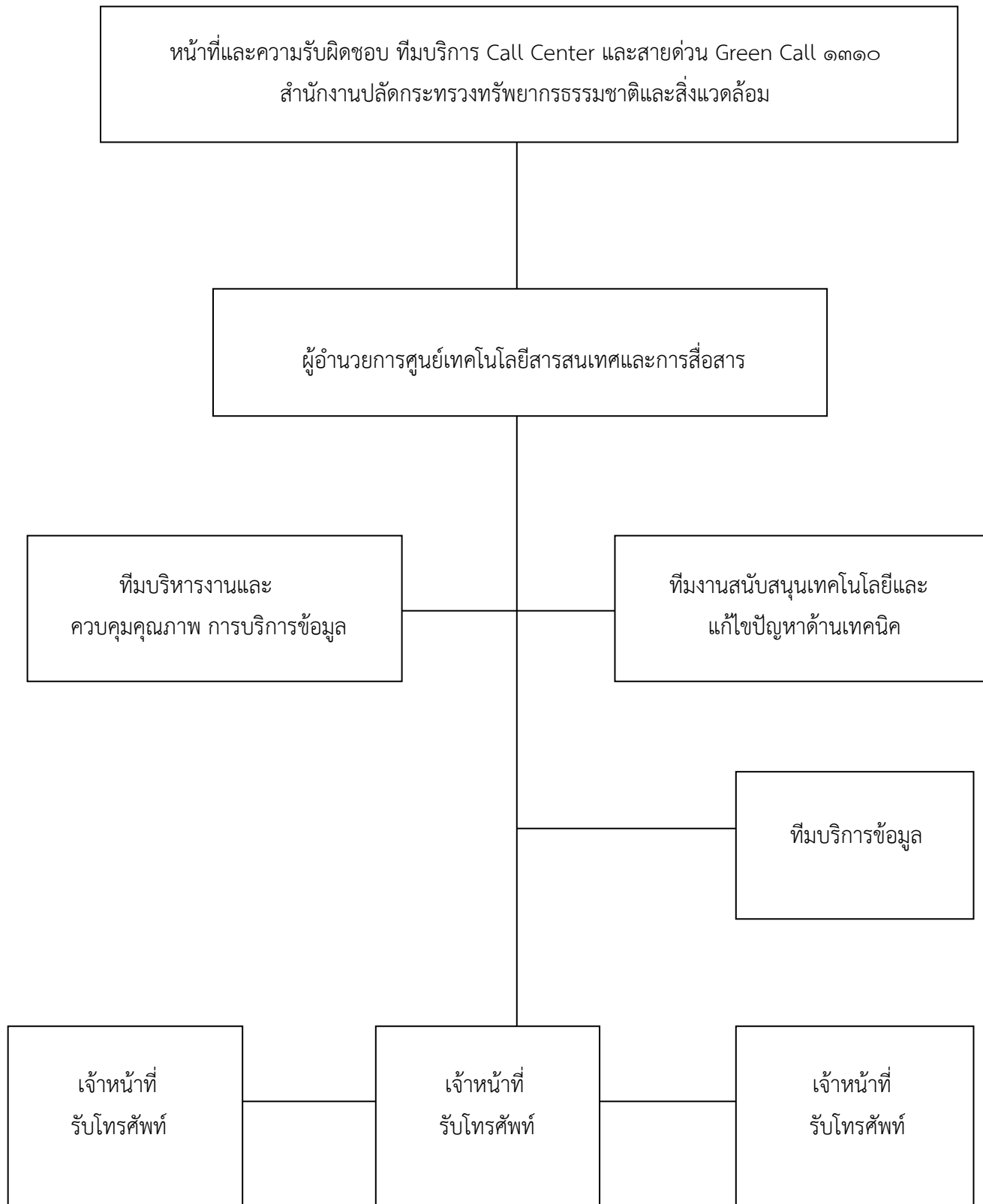
ภารกิจหลัก

๑. ให้บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ แจ้งเหตุภัยธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๒. ให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน
๓. พัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นเพิ่มศักยภาพและทักษะในการให้บริการ
๔. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับประชาชน

เวลาให้บริการ

วัน	บริการ	หมายเหตุ
จันทร์ – ศุกร์	๐๘.๐๐ – ๑๘.๓๐	ให้บริการโดยไม่หยุดพักกลางวัน
เสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี	๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐	ให้บริการโดยไม่หยุดพักกลางวัน

โครงสร้างการบริการงานและความรับผิดชอบ



(๑) ทีมบริหารงานและควบคุมคุณภาพการบริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐

- ๑) จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผลเป็นไปตามแผน
- ๒) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทาง
 - รายงานสถิติต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
 - พัฒนาระบบงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน
 - กำหนดอัตรากำลัง สรรหา และคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน
 - วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ เพื่อกำหนดหรือเสนอแนะรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมตรงกลุ่มเป้าหมาย
 - ติดตามและประเมินผลปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
- ๓) ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบการให้บริการ
- ๔) จัดตารางเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล ให้สัมพันธ์กับปริมาณการให้บริการ
- ๕) จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี โครงการอบรมเรียนรู้ภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามและประเมินผลการอบรม
 - ๖) รวบรวมเรื่องร้องเรียนส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียน
 - ๗) จัดทำรายงานการควบคุมภายในตามระเบียบการควบคุมภายในของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
 - ๘) ประสานงานประชาสัมพันธ์การให้บริการในเชิงรุก
 - ๙) วิเคราะห์และประเมินผลปัญหาหรืออุปสรรคของการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข
- ๑๐) วิเคราะห์ สอบทานคำถาม และคำตอบที่ได้รับจากทีมบริการข้อมูล เพื่อพัฒนาข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ฐานข้อมูล

(๒) ทีมสนับสนุนเทคโนโลยี และแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ๑) ศึกษา ดูแล รักษาระบบเทคโนโลยีของ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ รวมทั้งคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ศึกษา เสนอแนะ หรือจัดหาเทคโนโลยีของ ซอฟต์แวร์ และระบบงานต่าง ๆ มาใช้สนับสนุนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ
- ๓) รวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) บริการทางวิชาการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงาน

(๓) ทีมบริการข้อมูล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ๑) ให้บริการข้อมูลตามแนวทางและมาตรฐานที่กำหนด
- ๒) ประมวลและตรวจสอบคำถาม-คำตอบจากการให้บริการ พร้อมรวบรวมคำถามและคำตอบจัดทำเป็นฐานข้อมูล
- ๓) รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่
- ๔) พัฒนาและสนับสนุนเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลให้มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะการให้บริการ และอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- ๕) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน
- ๖) ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานในสังกัด ทส. เพื่อนำข้อมูลข่าวสารกฎหมาย ระเบียบ รวมถึงคำถาม-คำตอบ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลทักษะการให้บริการ และอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)

เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ด้วยระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบในหน้าที่งานให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมการทำงานของ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ในเรื่องต่อไปนี้

(๑) การให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ด้วยระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทุกคนต้องให้บริการด้วยทักษะการให้บริการตามมาตรฐานที่ได้รับ การอบรม ได้แก่

- การเปิด-ปิด Call รวมทั้งการพูดสนทนากับผู้ใช้บริการ เป็นไปตาม Script ที่กำหนด
- ให้งานส่วนตัว ชื่อของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ผู้รับสาย เพื่อแสดงถึงความจริง ในการให้บริการอย่างเปิดเผย
- เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) จะต้องมุ่งมั่นให้บริการด้วย Service Mind and Willingness (เต็มใจ-เต็มใจให้บริการ)

(๒) เวลาปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่สำคัญ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทุกคนจะต้องตระหนัก และรับผิดชอบในคุณภาพของการรับสาย โดยเฉพาะเรื่องเวลาปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามตารางเวลาที่จัดให้ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) แต่ละคน /แต่ละทีม รับผิดชอบ ซึ่งจะสอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้า ในทุกช่วงเวลา

(๓) การบันทึก "ประวัติฐานข้อมูลรายตัว" การรับสายทุกสายจะต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้ที่โทรเข้ามาใช้บริการให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้เกิดการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วในการให้บริการครั้งต่อไป

(๔) การบันทึก "คำถาม-คำตอบ" ในแต่ละสายที่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ตอบรับทางโทรศัพท์จะต้องบันทึกให้สมบูรณ์ เพื่อให้ "ประวัติข้อมูลการตอบรายตัว" มีความต่อเนื่องอย่างถูกต้อง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ที่รับสายรายนี้ในคราวต่อไป สามารถสื่อสารทำความเข้าใจได้ง่าย รวดเร็วและก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการในความใส่ใจที่ได้รับ

(๕) ให้ส่ง "คำถาม-คำตอบ" ที่ไม่มีในฐานข้อมูล หรือมีแต่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ นำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ต่อไป

(๖) ให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการตอบคำถามให้ดียิ่งขึ้น กรณีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) รายใดมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน ตามรายงานผลการปฏิบัติงานรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน

(๗) ให้มีความใส่ใจและตั้งใจเรียนรู้ในการได้รับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งจากการบรรยายโดยหน่วยงานภายนอกและภายใน เพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนความรู้แก่ตนเอง ให้สามารถตอบคำถามได้อย่างเข้าใจและมั่นใจมากขึ้น เพื่อให้ได้ "คุณภาพของคำตอบ" ที่ถูกต้อง

(๘) ให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานและเรื่องต่างๆ ที่รับทราบจากการประชุมหัวหน้าทีมบริการข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)

หัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor) มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ในการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ด้วยระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของ Agent อย่างสมบูรณ์แบบ และมีงานในหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่อง ต่อไปนี้

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ

๑.๑ การให้ความใส่ใจและให้ความช่วยเหลือแก่ Agent ในลักษณะเป็นที่ปรึกษา (Consult) รับสายโอน (Transfer) หรือติดต่อ โอนสายให้ (Contact Point)

๑.๒ การเฝ้าระวังการทำงานของระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านระบบ e-Service

๑.๓ การเข้าฟังการสนทนาตอบคำถามของ Agent เพื่อให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและคุณภาพของคำตอบ ในเรื่อง

(๑) ทักษะการให้บริการ

(๒) การรู้จักการจับประเด็นคำถาม

(๓) ความถูกต้องของคำถาม-คำตอบ

(๔) ความสามารถในการจบ Call

๑.๔ การเข้าช่วยแก้ปัญหาและจัดการสายที่รอคิวเป็นจำนวนมากและรอนาน

๑.๕ การจัดการกับสายร้องเรียนที่มากด้วยอารมณ์และการต่อว่า-ตำหนิต่าง ๆ นาน ๆ โดยชี้แจงทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของการให้บริการด้วยระบบ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญตามนโยบายและวัฒนธรรมการทำงานของ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ คือ ต้องมี Service Mind และมีความเต็มใจให้บริการ พร้อมด้วยความมุ่งมั่น พุ่มเทและรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่-เต็มใจให้บริการ

๒. การกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ในเรื่องของเวลาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามตารางเวลา ปริมาณสายที่รับได้และคุณภาพการรับสาย ผลการปฏิบัติงาน

๓. กำกับดูแลการให้บริการข้อมูลให้เป็นไปตามขอบเขตการให้บริการรวมทั้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ

๔. การตรวจทานความถูกต้อง "คำถาม-คำตอบ" ในแต่ละสายที่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ตอบรวมทั้งตรวจทานแหล่งความรู้ที่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการว่ามาจากแหล่งไหนหรือเป็นความรู้ใหม่ เป็นต้น โดยให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลตรวจสอบก่อนว่าเป็นแหล่งความรู้ใหม่จริง ๆ

๕. ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการ (Agent) ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน เพื่อทำการ Coaching เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) รายที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน

๖. สื่อสารนโยบายการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานและเรื่องต่าง ๆ ที่รับทราบจากการประชุมให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทราบเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๗. ให้ความใส่ใจและตั้งใจเรียนรู้ ในการได้รับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนความรู้แก่ตนเอง ให้สามารถเป็นที่ปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) และช่วยแก้ปัญหาได้ทุกเมื่อ

๘. ประสานและแสดงความคิดเห็นร่วมกับทีมอบรมของศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ในการสร้างหลักสูตร / เป็นวิทยากร / ประเมินผล สำหรับการเรียนรู้กลุ่มย่อย ได้แก่ Morning Brief, Work Shop, Training ด้วยรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

ขอบเขตการตอบคำถามข้อมูล ของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) และหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)

๑. หลักการ

การตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลจะมีความหลากหลาย อันเนื่องมาจากการให้บริการหลายรูปแบบ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) จะตอบคำถามในระดับพื้นฐานและระดับปานกลาง ตามที่มีข้อมูล กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบฐานข้อมูล และเป็นคำถามในระดับค่อนข้างยากหรือยุ่งยากสลับซับซ้อน จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)

๒. ลักษณะของคำถาม

คำถามที่ผู้รับบริการโทรเข้ามาสอบถาม แยกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

๒.๑ คำถามเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม

๒.๒ คำถามเกี่ยวกับการขอใช้ประโยชน์ที่ดินที่อยู่ในความควบคุมของ ทส.

๒.๓ คำถามเกี่ยวกับด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒.๔ คำถามเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ ที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓. ขอบเขตการตอบคำถาม

การตอบคำถามของศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ จะกำหนดขอบเขตการตอบ โดยพิจารณาตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหา ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถามแยกได้ ดังนี้

๓.๑ ค้นหาคำตอบจาก Internet

- กรณีเป็นคำถามเกี่ยวกับ การร้องเรียน ร้องทุกข์ และอื่น ๆ Agent สามารถตอบคำถามด้วยการอธิบายตามข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอไปพร้อม ๆ กับผู้ใช้บริการ

- แต่หากติดขัดปัญหาทางด้านเทคนิค หรือเฉพาะเรื่องจริง ๆ ให้ Agent โอนสายให้ Supervisor และอยู่ในดุลพินิจของ Supervisor เป็นผู้ตอบคำถาม

๓.๒ ค้นหาคำตอบจากฐานข้อมูล

- ในเบื้องต้นให้ Agent ตอบคำถามเฉพาะค้นหาได้จากฐานข้อมูล

- กรณีค้นหาคำตอบไม่ได้ ให้โอนสายให้ Supervisor เป็นผู้ตอบ

๔. วิธีการตอบคำถาม

๔.๑ กรณีมีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูล

เมื่อ Agent เข้าใจประเด็นคำถาม ให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลทำการค้นหาคำตอบจากฐานข้อมูล หากมีข้อมูลในฐานข้อมูล ให้ตอบคำถามโดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล

๔.๒ กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูล

กรณีเจ้าหน้าที่บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลแล้ว ไม่พบข้อมูลในฐานข้อมูล ให้ปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน สามารถค้นหาคำตอบที่ชัดเจนได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเองภายในระยะเวลาอันสั้น ให้ดำเนินการค้นหาและตอบให้ผู้ใช้บริการทราบ

(๒) กรณีเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน แต่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลไม่สามารถหาคำตอบในขั้นสุดท้ายได้ ให้สอบถามหัวหน้าทีม บริการข้อมูล (Supervisor) ด้วยวิธีต่อไปนี้ (แล้วตอบให้ผู้รับบริการทราบในทันที)

- หรือสอบถามด้วยวาจา

- ใช้ระบบโอนสาย (Transfer) ให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลเป็นผู้ตอบ

(๓) กรณีเป็นคำถามในระดับค่อนข้างยากหรือยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้โอนสายให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลเป็นผู้ตอบ หรือในกรณีไม่สามารถโอนสายให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลได้ เนื่องจากสายไม่ว่าง ให้บันทึกประเด็นคำถามไว้เพื่อรอสอบถามหัวหน้าทีมบริการแล้วตอบกลับให้ผู้ใช้บริการทราบภายหลังอย่างช้าไม่เกิน ๑ ชั่วโมง

การประกันคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance: QA)

ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล ด้วยช่องทางการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์แก่ประชาชนโดยระบบ Call Center สายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ที่สมบูรณ์แบบ ทันสมัย เป็นสากล ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องสัมผัสกับประชาชนโดยตรงในการให้ความกระจ่างเรื่องที่สอบถาม ถือได้ว่าเป็นการให้บริการอีกช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ฉะนั้นผู้ให้บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ จะมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agent) ซึ่งหัวใจสำคัญขึ้นอยู่กับทักษะการให้บริการ ความสามารถในการตอบคำถามจากฐานข้อมูล การมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนวิธีปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

เพื่อให้ทราบจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเริ่มต้นจากการประเมินองค์กรด้วยตนเองก่อนที่จะให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาทำการประเมิน ซึ่งจะไม่มีโอกาสได้ปรับปรุงหรือเตรียมความพร้อมหรือทราบขีดสมรรถนะของตัวเอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดแผนงานและสร้างเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ด้วยการประเมินทักษะการสนทนา การสื่อสาร ความถูกต้องของคำตอบ ตลอดจนกระทั่งปิดการสนทนา แล้วทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการ

สิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของงานบริการ วัฒนธรรมการทำงานของ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ และการยอมรับเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการว่าไม่ใช่เป็นการจับผิด แต่เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตัวเจ้าหน้าที่เอง ก่อให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่องานบริการที่แสดงความเป็นเลิศของ ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐

๑) มาตรฐานการบริการ ๒) ทักษะการใช้งาน Call Center ๓) ทักษะการสนทนา การสื่อสาร ๔) เทคนิคการให้บริการ ๕) Service Mind

เกณฑ์มาตรฐานในการกำกับดูแลคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดของ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐

Performance Contact Center

% Service Level/ที่ ๑๐๐/๓ รับสายได้ทั้งหมด เสียงดังไม่เกิน ๓ ครั้ง เมื่อได้ยินสัญญาณโทรศัพท์ ติดต่อ

% Hban don Fatc ๕% คือจำนวนสายที่ไม่ได้รับ ต้องไม่เกิน ๕%

% First Call Resclvition ให้คำตอบและปิดการสนทนาได้ใน Call แรก ร้อยละ ๑๐๐

ภายในระยะเวลา ๑๕ นาที และจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการเวลาพักเที่ยว ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.

วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

๑. ทีมทำการประเมินโดยการควบคุมกำกับ (Monitor) สายสนทนาของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)

๒. เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) จะถูกควบคุมกำกับ (Monitor) ควบคุมคุณภาพ (QA) โดยการสุ่มฟังสายสนทนาทุกวันให้คะแนนด้วยแบบฟอร์มพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามมิติคุณภาพการให้บริการ ๕ ด้าน ตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)

๓. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาร่วมกับรายงานผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) รายบุคคล (Agent Report) ซึ่งเป็นรายงานรายเดือนเกี่ยวกับปริมาณสายที่รับได้ เวลาการปฏิบัติงาน เพื่อดูภาพรวมของการให้บริการในเชิงคุณภาพและปริมาณ

๔. เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล(Agent) ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นหรือมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องจะได้รับรางวัลคุณภาพประจำเดือนซึ่งจัดให้มีเป็นประจำทุกเดือนส่วนเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจะเข้าสู่กระบวนการ Coaching โดยหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor) และประสานแจ้งหัวหน้าทีมบริหารและควบคุมคุณภาพ

แบบประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามแบบฟอร์มการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจะทำการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐

ประกอบด้วย

- ขอบเขตและเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Criteria and Definition)
- ระดับคะแนนในการประเมิน (Score)
- ลักษณะการให้บริการตามระดับคะแนนการประเมิน (Description)

ประโยชน์ของการกำหนดเกณฑ์กำกับดูแลเพื่อให้การประเมินมีมาตรฐานไม่ว่าจะเป็นการประเมินโดยหัวหน้าทีมบริหารและควบคุมคุณภาพหรือประเมินโดยหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor) หรือเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทำการประเมินตนเอง ทำให้ผลการประเมินเป็นไปในแนวทางเดียวกันด้วยมาตรฐานเดียวกัน

เกณฑ์มาตรฐานกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐
ความหมายของคะแนน เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระดับคะแนน	ความหมาย
๓	ปฏิบัติงานได้ในระดับดี ได้ผลงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Good)
๒	ปฏิบัติงานได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามหน้าที่และมาตรฐานของงาน (Pass)
๑	ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานและควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน (Fail / Need Improve)

๑.มาตรฐานการบริการ		
Criteria and Definition	Score	Description
๑.๑ Script เปิด/ปิด การให้บริการ		
Concept ๑. กล่าวคำทักทายผู้ใช้บริการ , แนะนำตัว , กล่าวจบการสนทนา	๓	- กล่าวคำทักทายผู้ใช้บริการตาม Script อย่างสุภาพ ชัดเจนและเป็นธรรมชาติ
๒. น้ำเสียง		น้ำเสียงยิ้มได้ สุภาพนุ่มนวล แสดงถึงความตั้งใจ ทั้งเปิดและปิดการสนทนา
ตัวอย่างคำพูดกล่าวเปิด	๒	- กล่าวเปิดและปิดการสนทนาได้ตาม Script ครบถ้วน น้ำเสียงปกติ
- สวัสดีค่ะ Call Center ทส. หรือ สายด่วน Green Call ๑๓๑๐...	๑	- กล่าวคำทักทายผู้ใช้บริการไม่ครบถ้วนตาม Script น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ
รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ หรือ ต้องการสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ		
- คุณ...มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ ขอขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ		
- หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถโทรเข้ามาสอบถามได้ค่ะ		
๑.๒ การทวนคำถาม		
Concept - มีการทวนคำถาม สรุปประเด็นที่	๓	- รับฟังคำถามของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ และทวนคำถามทุกครั้งเพื่อความเข้าใจ
ค้นหาคำตอบ	๒	- มีการทวนคำถามตาม Concept
	๑	- ไม่มีการทวนคำถาม จับประเด็นไม่ได้
๑.๓ แจ้งพักสายก่อนค้นหาข้อมูล		
Concept ๑. แจ้งให้ผู้ให้บริการถือสายรอ,ใช้ปุ่ม Hold สาย, ขอภัยผู้ใช้	๓	- แจ้งให้ผู้ให้บริการถือสายรอโดยระบุระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูล
บริการให้รอสาย กรณีให้ถือสายรอนานกลับมาแจ้งเป็นระยะ		แจ้งเรื่องที่จะตรวจสอบและใช้ปุ่ม Hold สายทุกครั้ง ใช้น้ำเสียงสุภาพนุ่มนวล
๒. น้ำเสียง		แสดงถึงความเต็มใจในการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ใช้บริการ

Criteria and Definition	Score	Description
ตัวอย่างคำพูด	๒	- แจ้งให้ผู้รับบริการถือสายรอตาม Concept ครบถ้วน และใช้ปุ่ม Hold สาย
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ ดิฉันจะตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ		น้ำเสียงปกติ
- เมื่อกลับจากพักสาย “คุณ...คะ ขอภัยที่ให้ถือสายรอนะคะ	๑	- แจ้งให้ผู้บริการรอ โดยไม่กดปุ่ม Hold สาย หรือให้ถือสายรอนาน โดยไม่มีการ
		กลับมาแจ้งเป็นระยะ ๆ ว่ากำลังตรวจสอบข้อมูลให้
๑.๔ สอบถามชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์		
Concept : มีการสอบถามชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ	๓	- สอบถามชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้บริการอย่างสุภาพ ครบถ้วน
ตัวอย่างการสอบถาม	๒	- สอบถามข้อมูลไม่ครบถ้วน Concept
- ขอภัยค่ะ ดิฉันกำลังเรียนสายอยู่กับคุณอะไรคะ	๑	- ไม่มีการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการ
๑.๕ ระยะเวลาใช้สาย		
Concept : มีการควบคุมเวลาใช้สายได้ดีตามสถานการณ์	๓	- มีการควบคุมเวลาอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ สรุประเด็นและหาคำตอบ
		ได้อย่างรวดเร็ว
	๒	- มีการควบคุมเวลาการใช้สายได้ตามมาตรฐาน
	๑	- ไม่มีการควบคุมเวลาสนทนา จับประเด็นไม่ได้
๒.ทักษะการใช้งาน Application		
๒.๑การใช้ Knowledge Base ในการค้นหาคำตอบ		
Concept : ทักษะความชำนาญในการค้นหาข้อมูล จากฐานข้อมูลก่อน	๓	- มีการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล ในการหาคำตอบให้ผู้บริการครบถ้วน
ทุกครั้งในการให้คำตอบผู้ให้บริการ		ถูกต้อง ทุกคำถาม
	๒	-หาคำตอบจากฐานข้อมูลในการให้ข้อมูล
	๑	-ไม่มีการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลในการตอบคำถามผู้ให้บริการ
๒.๒ การใช้ Intranet ในการค้นหาคำตอบ		
Concept : มีทักษะความชำนาญในการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว จาก	๓	- มีการค้นหาข้อมูลจาก Intranet ในการหาคำตอบให้ผู้บริการครบถ้วน
Intranet ในการให้คำตอบผู้ให้บริการ		ถูกต้อง ทุกคำตอบ
	๒	- หาคำตอบจาก Intranet ในการให้ข้อมูล

Criteria and Definition	Score	Description
๓. ทักษะการสื่อสาร		
๓.๑ การใช้น้ำเสียง/จังหวะการพูดสม่ำเสมอ/ชัดเจน		
Concept : น้ำเสียงยิ้มได้ เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น จังหวะ ในการสนทนาสม่ำเสมอ ไม่เร็วเร็วหรือช้าเกินไป, คำควบกล้ำชัดเจน	๓	- โทนน้ำเสียงไพเราะ กระตือรือร้น แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการและใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จังหวะการพูดสม่ำเสมอ ออกเสียงควบกล้ำถูกต้อง
	๒	- โทนน้ำเสียงปกติแบบสุภาพ จังหวะการพูดสม่ำเสมอไม่ช้าไม่เร็วเกินไป
	๑	- น้ำเสียงปกติค่อนข้างราบเรียบจังหวะอาจมีเร็วช้าบ้าง
๓.๒ การใช้คำพูดเหมาะสม สุภาพ		
Concept : ใช้คำพูดหรือภาษาอยู่บนพื้นฐานของความสุภาพ อ่อนน้อมในการสนทนา การพูดมีหางเสียง	๓	- ใช้ภาษาที่เป็น ไปตามสถานการณ์อย่างสุภาพ นอบน้อมให้เกียรติผู้ให้บริการหรือใช้คำพูดที่แสดงถึงความเข้าใจความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้เหมาะสม
ข้อควรระวัง :	๒	- ใช้ภาษาที่เป็นไปตามสถานการณ์โดยอยู่บนพื้นฐานของความสุภาพ และไม่ใช้คำพูดฟุ่มเฟือย
- คำอุทาน เช่น เอ่อ อ้อ อืม อ่า อย่างเงี้ย โอเค ฮัลโหล		
- คำพูดฟุ่มเฟือย เช่น ตรงนี้ ตรงนั้น เอ่อ อ้อ แบบว่า ฮะ นะฮะ	๑	- ใช้คำพูดไม่เหมาะสม หรือใช้คำพูดฟุ่มเฟือย วกวน ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความสับสนไม่เข้าใจข้อมูล
- ใช้ภาษาไม่เหมาะสมในการสนทนา เช่น ศัพท์ภาษาอังกฤษ		
๓.๓ มารยาทในการฟัง / ตอบ / พูดแทรก		
Concept : ตั้งใจฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ มีการตอบรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ไม่พูดแทรกขณะสนทนา	๓	- ตั้งใจฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ และมีการตอบรับอย่างสม่ำเสมอ มีการโต้ตอบการสนทนาอย่างต่อเนื่อง และตอบรับด้วยความจริงใจ เป็นธรรมชาติ
หมายเหตุ : กรณีมีความจำเป็นที่จะต้องพูดแทรกหรือเสนอความคิดเห็นในกรณีที่ผู้ใช้บริการยังพูดไม่จบ ควรมีการกล่าวคำขอโทษและอนุญาตชี้แจงรายละเอียดนั้นๆ อย่างนอบน้อม เช่น คุณ...คะ	๒	- ตั้งใจฟังปัญหาของผู้ใช้บริการมีการตอบรับอย่างถูกต้องเป็นระยะๆ และไม่มี การพูดแทรก ขณะที่ผู้ใช้บริการกำลังแจ้งข้อมูล
ดิฉันขออนุญาตเรียนชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ค่ะ	๑	- ตอบรับไม่สม่ำเสมอ/ ทั้งระยะในการตอบรับนานเกินสมควร
๔. เทคนิคการให้บริการ		
๔.๑ การสรุปและจับประเด็นคำถาม		
Concept : จับประเด็นคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รู้จักใช้	๓	- จับประเด็นคำถามของผู้ใช้บริการได้ทันที มีกรถามเพื่อสร้างความกระจ่างชัด

Criteria and Definition	Score	Description
คำถามเพื่อให้เข้าใจความต้องการหรือประเด็นที่แท้จริง ของผู้ใช้บริการ	๒	ทวนเพื่อความเข้าใจตรงกัน สรุปความเข้าใจเป็นช่วงๆ ให้คำปรึกษาผู้ใช้บริการ - เข้าใจประเด็นคำถามของผู้ใช้บริการให้คำตอบตรงตามประเด็น ถามสิ่งใดได้ รับคำตอบตรงประเด็น
	๑	- สรุปและจับประเด็นคำถามไม่ได้/ไม่ตรงประเด็นหรือได้ใช้ในการให้คำตอบ
๔.๒ การตอบคำถามเข้าใจง่าย /จับประเด็นได้		
Concept : มีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบ เข้าใจง่าย สมบูรณ์ถูกต้อง รวดเร็ว	๓	- ตอบคำถามได้ชัดเจนมีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบให้เข้าใจง่าย สมบูรณ์ ถูกต้อง รวดเร็ว
	๒	- มีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบในเรื่องที่ผู้ใช้บริการสอบถาม (ครบทุกประเด็นคำถาม) ให้เข้าใจง่าย
	๑	- มีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบ แต่ขาดข้อมูลหรือขั้นตอนบางอย่าง - การให้ข้อมูลในลักษณะถามคำตอบคำ ให้ข้อมูลสับสน วกวน
๔.๓ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า		
Concept : แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เลือกใช้ประโยชน์เหมาะสม	๓	- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เลือกใช้ประโยชน์เหมาะสมและพูด ให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมุมมองไปในเชิงบวก กล่าวถึงแล้วแสดงความช่วยเหลือ
	๒	- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เลือกใช้ประโยชน์เหมาะสม
	๑	- สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้โดยตอบข้อมูลที่เบี่ยงเบนๆ
๕. Service Mind		
๕.๑ การควบคุมอารมณ์		
Concept : สามารถรองรับภาวะแรงกดดันของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	๓	- ควบคุมอารมณ์ได้ดีตามสถานการณ์ กรณีผู้ใช้บริการซีเรียสและใช้อารมณ์ แสดงความเห็นใจ ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น
	๒	- ควบคุมอารมณ์ได้ดีตามสถานการณ์
	๑	- มีปฏิกิริยาได้ตอบบางครั้ง
๕.๒ เต็มใจในการให้บริการ		
Concept : - ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบสาย ด้วยความสุภาพ - ไม่สร้างความไม่พอใจให้กับผู้ใช้บริการในกรณีต่างๆ	๓	- มีความพยายามช่วยเหลือยินดีช่วยเหลือครบทุกขั้นตอน ดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบสาย น้ำเสียงสดใสสุภาพ กระตือรือร้น

Criteria and Definition	Score	Description
	๒	- มีความพยายามช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบสาย น้ำเสียง มาตรฐาน
	๑	- ปฏิบัติตามมาตรฐาน (บางเรื่องดีบางเรื่องไม่ดี)
๕.๓ นำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ		
Concept : มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึก เป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากที่ได้ติดต่อเข้ามา	๓	- มีการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามเรื่องที่ผู้ใช้บริการ สอบถาม แนะนำแนวทางแก้ไข เสนอทางเลือกให้ผู้ใช้บริการพอใจ
	๒	- นำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ใช้บริการสอบถามได้อย่างถูกต้อง
	๑	- นำเสนอข้อมูลเท่าที่ผู้ใช้บริการสอบถาม

บทสนทนาสำหรับการเปิด – ปิด Call Center ๑๓๑๐

Slogan: “ บริการด้วยใจ ใส่ใจทุกคำถาม ”

Case	Subject	action	Script
การรับสายทั่วไป	กล่าวทักทาย ฟังและจับประเด็นสิ่งที่ ลูกค้า การถาม การนำเสนอข้อมูล สอบถามข้อมูลรับบริการ	- แนะนำชื่อ ทวนคำถามของ ผู้รับบริการ - พบข้อมูล	“สวัสดีค่ะ/ครับ Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ๑๓๑๐ (ชื่อ Agent)...รับสายค่ะ/ ครับ” ยินดีให้บริการค่ะ “คุณ...ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ...(เรื่องที่ผู้รับบริการ)...นะคะ/ครับ กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ “ค่ะ/ครับ สำหรับข้อมูล.....” “ขอทราบ ชื่อ นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์ด้วยค่ะ/ครับ” (ทวนข้อมูลของผู้รับบริการ) “หากมีข้อมูลเพิ่มเติม จะได้แจ้งให้ทราบต่อไปค่ะ/ครับ “สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ” “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ”
การโอนสาย	แจ้งให้รอสายก่อนโอน	โอนสายไปยังผู้เชี่ยวชาญ	“กรุณารอสายสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปยังทีมที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรงนะคะ/ครับ” “ขอภัยค่ะ/ครับ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ...(ข้อมูลเชิงลึก)...ดิฉัน/ผมขออนุญาตโอนสายไปยังหัวหน้า งาน” “ถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ “ขอภัยค่ะ/ครับ สำหรับข้อมูลที่คุณ...สอบถามเข้ามาดิฉัน/ผม ขออนุญาตโอนสายให้กับ Supervisor นะคะ/ครับ
การ Hold สาย		- ทำการพักสาย - กรณีค้นหาข้อมูลนาน - นำเสนอข้อมูลต่อ	“กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ ให้กลับมาบอกผู้รับบริการเป็นระยะ “กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผม กำลังตรวจสอบ ข้อมูลให้ค่ะ/ครับ” “ขอภัยที่ให้คุณ...ถือสายรอนะคะ/ครับ สำหรับข้อมูล...(แจ้งข้อมูล)”

Case	Subject	action	Script
กรณีไม่มีข้อมูลใน Database		- กล่าวขอภัย - ขอรายละเอียดการต่อ ต่อกลับ	“ต้องขอภัยนะคะ ดิฉัน/ผม ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจะแจ้งข้อมูล กลับไปให้ทราบค่ะ/ครับ “ขอทราบชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการ ให้ติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลด้วยค่ะ/ครับ” (ทำการ ทวนชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการที่ต้องการให้ติดต่อกลับ)
กรณีไม่มีสัญญา	เจียบ ไม่มีการตอบรับ		“สวัสดีค่ะ/ครับ...สวัสดีค่ะ/ครับ”---ใช้หลังจากรายงานตัวแล้วไม่มีการตอบกลับหรือสัญญาณขาด หายไป “ขอภัยค่ะ/ครับ ทางศูนย์ไม่ได้ยินเสียงสัญญาณ ขออนุญาตวางสายนะคะ/ครับ”
	สัญญาณไม่ชัดเจนไม่ สามารถสื่อสารได้		“ขอภัยค่ะ สัญญาณไม่ชัดเจน กรุณาติดต่อกลับมาใหม่นะคะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
กรณีโทรผิด		- แจ้งให้ทราบ	“ขอภัยค่ะ ที่นี่ศูนย์บริการ Call Center และสายด่วน Green Call ค่ะ/ครับ” “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ”
กรณีร้องเรียน	ไม่ดำเนินเรื่องให้หรือ ดำเนินเรื่องล่าช้า	- กล่าวขอภัย	“ขอภัยค่ะ ข้อมูลที่คุณ...สอบถามมา ดิฉัน/ผม จะประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามผลให้ ค่ะ/ครับ
กรณีติชม,แนะนำ	รับคำแนะนำบริการรับคำ ชมเชยพนักงานเจาะจงตัว		“Call Center และสายด่วน Green Call ๑๓๑๐ ขอขอบคุณ คุณ...สำหรับคำแนะนำ ทางเราจะ นำไปพัฒนาบริการต่อไปค่ะ/ครับ” “ขอบคุณค่ะ/ครับ”
กรณีแก้ปัญหา เฉพาะหน้า	“ขอภัยครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันตอบคำถามในเบื้องต้นแล้วค่ะ/ครับ ในส่วนที่สงสัยและเป็นข้อยุ่งยาก มากด้วยข้อเท็จจริง หรืออาจต้องพิจารณาจากเอกสาร หลักฐาน ประกอบ ขอความกรุณาทำเป็นหนังสือหรือคะ/ครับ ขณะนี้มีสายรอคิวอีกหลายสายนะคะ/ครับ” “ขอโทษนะครับ/ค่ะ ขอทราบชื่อ – เบอร์โทรศัพท์เพื่อให้ Supervisor หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงโทรกลับไปนะครับ/ค่ะ “คำถามของท่านเป็นคำถามที่สลับซับซ้อน หากตอบไปจะไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือเกิดข้อผิดพลาดในทางปฏิบัติ และไม่สามารถตอบทางโทรศัพท์ได้ ขอรบกวน ช่วยทำเป็นหนังสือหรือสอบถามที่ ศูนย์บริการร่วม ทส. ที่อยู่ ๙๒ ถนน พหลโยธิน แขวง พญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ เพื่อจะได้รับคำตอบ เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน		
วิธีปฏิบัติกรรับ เรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่กำหนด		

ข้อมูลอ้างอิง

ที่มวางแผนและประเมินผล (๒๕๕๓) คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการศูนย์ข้อมูลสรรพากร
ศูนย์ข้อมูลสรรพากร กรมสรรพากร กรุงเทพฯ

Call Center. สืบคนจาก

<http://www.callcentermaster.com/Article/Call-CenterMeasurement-Index.html>

<http://www.callcenterthailand.net/home/call-center/-callcenter/314-episode-1-call-center-is.html>

http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/callcenter/pdf/Web_Chat/CallCenter.pdf