



คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ Call Center ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การสวนสัตว์

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สำนักงานชั่วคราว)
สำนักงานเลขที่ 267,267/1 และ 267/8 ถนนพระราชราษฎรสาย 1 แขวงบางซื่อ

เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800

025870051-60

webmaster@zoothailand.org

คำนำ

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

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาเรียนรู้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ Call Center ตามมาตรฐานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ปี 2564

คณะผู้จัดทำ

ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
ศูนย์บริการ Call Center	1
วิสัยทัศน์	1
ภารกิจ	1
เวลาให้บริการ	1
โครงสร้างการบริการงานและความรับผิดชอบ	2
(1) ทีมบริหารงานและควบคุมคุณภาพการบริการ Call Center	3
(2) ทีมสนับสนุนเทคโนโลยี และแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค มีหน้าที่และความรับผิดชอบ	3
(3) ทีมบริการข้อมูล	4
หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)	4
หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)	5
ขอบเขตการตอบคำถามข้อมูล ของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)	6
และหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)	
1. หลักการ	6
2. ลักษณะของคำถาม	6
3. ขอบเขตการตอบคำถาม	7
4. วิธีการตอบคำถาม	7
การประกันคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance : QA)	7
เกณฑ์มาตรฐานในการกำกับดูแลการให้บริการ	8
วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ	8
แบบประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล	9
เกณฑ์มาตรฐานกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center	10
ข้อมูลอ้างอิง	17

ศูนย์บริการ Call Center

ศูนย์บริการ Call Center เริ่มให้บริการ ด้วยระบบ Call Center ตามมาตรฐานสากล ณ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สำนักงานชั่วคราว) สำนักงานเลขที่ 267 ถนนประชากรราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 มีการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ ได้รับการอบรมทั้งในด้านความรู้ความสามารถ มีจิตบริการและรักในงานบริการ เต็มใจให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์

มีใจธรรมภิบาลให้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม

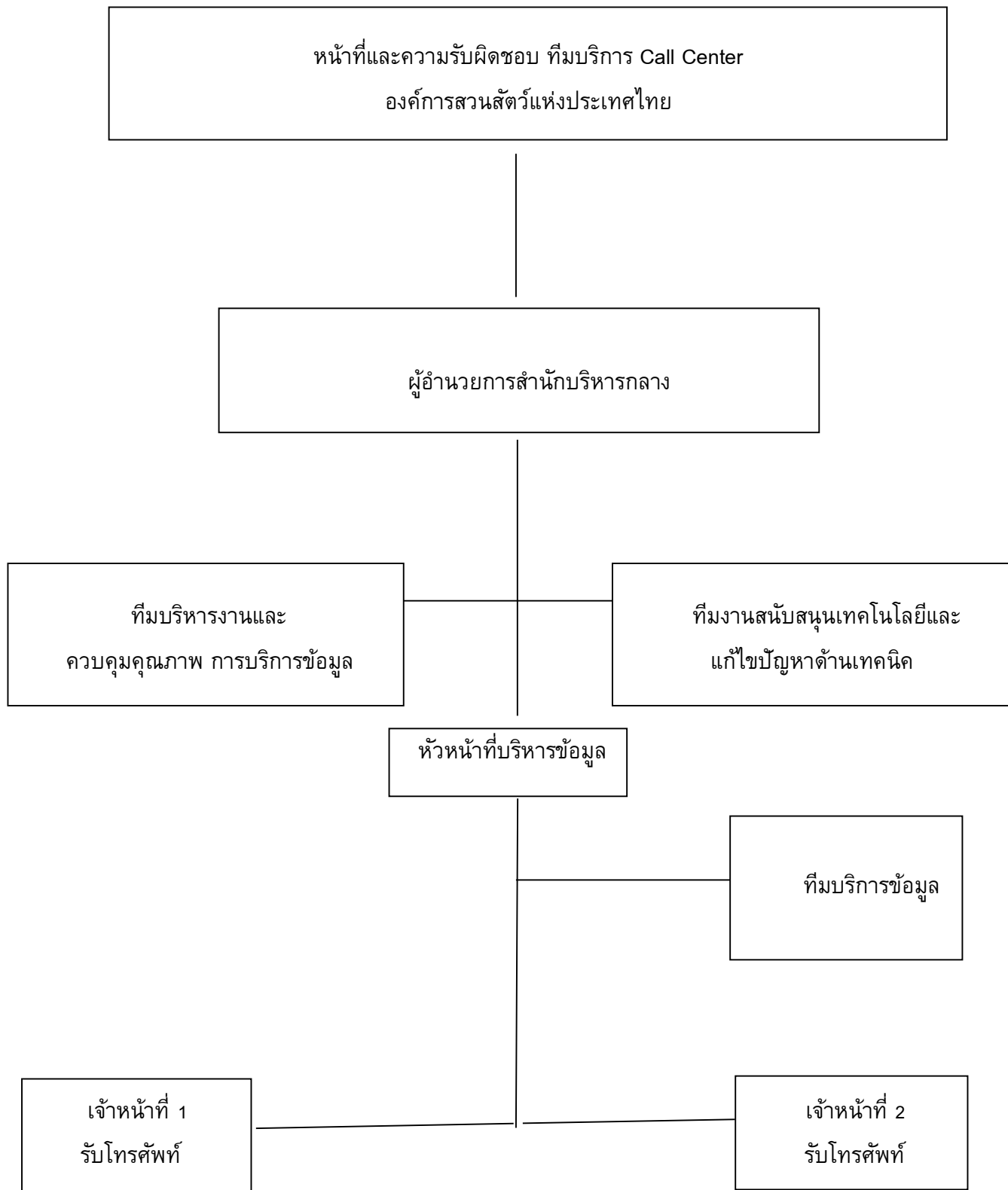
ภารกิจหลัก

1. ให้บริการข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยแก่ประชาชน
3. พัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นเพิ่มศักยภาพและทักษะในการให้บริการ
4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยกับประชาชน

เวลาให้บริการ

วัน	บริการ	หมายเหตุ
จันทร์ – ศุกร์	08.00 – 17.00	ให้บริการโดยไม่หยุดพัก กลางวัน
เสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดตามประเพณี	08.30 – 16.30	ให้บริการโดยไม่หยุดพัก กลางวัน

โครงสร้างการบริการงานและความรับผิดชอบ



(1) ทีมบริหารงานและควบคุมคุณภาพการบริการ Call Center

- 1) จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน รวมทั้งติดตามประเมินผลเป็นไปตามแผน
- 2) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทาง
 - รายงานสถิติต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
 - พัฒนาระบบงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน
 - กำหนดอัตรากำลัง สรรหา และคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมสอดคล้องกับปริมาณงาน
 - วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ เพื่อกำหนดหรือเสนอแนะรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมตรงกลุ่มเป้าหมาย
- ติดตามและประเมินผลปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
- 3) ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบการให้บริการ
- 4) จัดตารางเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล ให้สัมพันธ์กับปริมาณการให้บริการ
- 5) จัดทำแผนฝึกอบรมประจำ โครงการอบรมเรียนรู้ภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งติดตามและประเมินผลการอบรม
- 6) รวบรวมเรื่องร้องเรียนส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียน
- 7) จัดทำรายงานการควบคุมภายในตามระเบียบการควบคุมภายในขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
- 8) ประสานงานประชาสัมพันธ์การให้บริการในเชิงรุก
- 9) วิเคราะห์และประเมินผลปัญหาหรืออุปสรรคของการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไข
- 10) วิเคราะห์ สอบทานคำถาม และคำตอบที่ได้รับจากทีมบริการข้อมูล เพื่อพัฒนาข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ฐานข้อมูล

(2) ทีมสนับสนุนเทคโนโลยี และแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ศึกษา ดูแล รักษาระบบเทคโนโลยีของ Call Center รวมทั้งคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษา เสนอแนะ หรือจัดหาเทคโนโลยีของ ซอฟต์แวร์ และระบบงานต่าง ๆ มาใช้สนับสนุนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ
- 3) รวบรวมและวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของระบบ Call Center เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) บริการทางวิชาการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีภายในหน่วยงาน

(3) ทีมบริการข้อมูล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ให้บริการข้อมูลตามแนวทางและมาตรฐานที่กำหนด
- 2) ประมวลและตรวจสอบคำถาม-คำตอบจากการให้บริการ พร้อมรวบรวมคำถามและคำตอบ จัดทำเป็นฐานข้อมูล
- 3) รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่
- 4) พัฒนาและสนับสนุนเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลให้มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะการให้บริการ และอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
- 5) จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน
- 6) ติดตามและประสานงานกับหน่วยงานในสังกัด อสส. เพื่อนำข้อมูลข่าวสารกฎหมายระเบียบ รวมถึงคำถาม-คำตอบ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลทักษะการให้บริการและอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)

เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ด้วยระบบ Call Center อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบในหน้าที่งานให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมการทำงานของ Call Center ในเรื่องต่อไปนี้

- (1) การให้บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ด้วยระบบ Call Center เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทุกคนต้องให้บริการด้วยทักษะการให้บริการตามมาตรฐานที่ได้รับ การอบรม ได้แก่
 - การเปิด-ปิด Call Center รวมทั้งการพูดสนทนากับผู้ใช้บริการ เป็นไปตาม Script ที่กำหนด
 - ให้อย่างรวดเร็ว ชื่อของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ผู้รับสาย เพื่อแสดงถึงความจริงใจในการให้บริการอย่างเปิดเผย
 - เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) จะต้องมุ่งมั่นให้บริการด้วย Service Mind and Willingness (เต็มที่-เต็มใจให้บริการ)
- (2) เวลาปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่สำคัญ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทุกคนจะต้องตระหนักและรับผิดชอบในคุณภาพของการรับสาย โดยเฉพาะเรื่องเวลาปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามตารางเวลาที่จัดให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) แต่ละคน /แต่ละทีม รับผิดชอบ ซึ่งจะสอดคล้องกับปริมาณสายเรียกเข้าในทุกช่วงเวลา
- (3) การบันทึก "ประวัติฐานข้อมูลรายตัวบุคคล" การรับสายทุกสายจะต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ของผู้ที่โทรเข้ามาใช้บริการให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้เกิดการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วในการให้บริการครั้งต่อไป

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

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

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

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

(8) ให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานและเรื่องต่างๆ ที่รับทราบจากการประชุมหัวหน้าทีมบริการข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

หน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)

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

1. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ

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

1.2 การเฝ้าระวังการทำงานของระบบ Call Center และแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านระบบ e-Service

1.3 การเข้าฟังการสนทนาตอบคำถามของ Agent เพื่อให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและคุณภาพของคำตอบ ในเรื่อง

(1) ทักษะการให้บริการ

(2) การรู้จักการจับประเด็นคำถาม

(3) ความถูกต้องของคำถาม-คำตอบ

(4) ความสามารถในการจบ Call

1.4 การเข้าช่วยแก้ปัญหาและจัดการสายที่รอคิวเป็นจำนวนมากและรอนาน

1.5 การจัดการกับสายร้องเรียนที่มากด้วยอารมณ์และการต่อว่า-คำทอต่าง ๆ นา ๆ โดยชี้แจง ทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของการให้บริการด้วยระบบ Call Center ซึ่งมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญตามนโยบายและวัฒนธรรม การทำงานของ Call Center คือ ต้องมี Service Mind และมีความเต็มใจให้บริการ พร้อมด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเทและรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่-เต็มใจให้บริการ

2. การกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ในเรื่องของเวลาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามตารางเวลา ปริมาณสายที่รับได้และคุณภาพการรับสาย ผลการปฏิบัติงาน

3. กำกับดูแลการให้บริการข้อมูลให้เป็นไปตามขอบเขตการให้บริการรวมทั้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ

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

5. ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการ (Agent) ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นรายวันรายสัปดาห์ รายเดือน เพื่อทำการ Coaching เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) รายที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน

6. สื่อสารนโยบายการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานและเรื่องต่าง ๆ ที่รับทราบจากการประชุมให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทราบเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

7. ให้ความใส่ใจและตั้งใจเรียนรู้ ในการได้รับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนความรู้แก่ตนเอง ให้สามารถเป็นที่ปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) และช่วยแก้ปัญหาได้ทุกเมื่อ

8. ประสานและแสดงความคิดเห็นร่วมกับทีมอบรมของศูนย์บริการ Call Center ในการสร้างหลักสูตร / เป็นวิทยากร / ประเมินผล สำหรับการเรียนรู้กลุ่มย่อย ได้แก่ Morning Brief, Work Shop, Training ด้วยรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

ขอบเขตการตอบคำถามข้อมูล ของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) และหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)

1. หลักการ

การตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลจะมีความหลากหลาย อันเนื่องมาจากการให้บริการหลายรูปแบบเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) จะตอบคำถามในระดับพื้นฐานและระดับปานกลาง ตามที่มีข้อมูลกรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในระบบฐานข้อมูล และเป็นคำถามในระดับค่อนข้างยากหรือยุ่งยากสลับซับซ้อน จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor)

2. ลักษณะของคำถาม

คำถามที่ผู้รับบริการโทรเข้ามาสอบถาม แยกเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

2.1 คำถามเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม

2.2 คำถามเกี่ยวกับสัตว์ที่อยู่ภายในสวนสัตว์ทุกแห่ง

2.3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆของสวนสัตว์

2.4 คำถามเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ ที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในสังกัดองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

3. ขอบเขตการตอบคำถาม

การตอบคำถามของศูนย์บริการ Call Center จะกำหนดขอบเขตการตอบ โดยพิจารณาตามฐานข้อมูลที่ใช้ค้นหา ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของคำถามแยกได้ ดังนี้

3.1 ค้นหาคำตอบจาก Internet

- กรณีเป็นคำถามเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ และอื่น ๆ Agent สามารถตอบคำถามด้วยการอธิบายตามข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอไปพร้อม ๆ กับผู้ใช้บริการ

- แต่หากติดขัดปัญหาทางด้านเทคนิค หรือเฉพาะเรื่องจริง ๆ ให้ Agent โอนสายให้ Supervisorและอยู่ในดุลพินิจของ Supervisor เป็นผู้ตอบคำถาม

3.2 ค้นหาคำตอบจากฐานข้อมูล

- ในเบื้องต้นให้ Agent ตอบคำถามเฉพาะค้นหาได้จากฐานข้อมูล

- กรณีค้นหาคำตอบไม่ได้ ให้โอนสายให้ Supervisor เป็นผู้ตอบ

4. วิธีการตอบคำถาม

4.1 กรณีมีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูล

เมื่อ Agent เข้าใจประเด็นคำถาม ให้เจ้าหน้าที่บริการข้อมูลทำการค้นหาคำตอบจากฐานข้อมูลหากมีข้อมูลในฐานข้อมูล ให้ตอบคำถามโดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล

4.2 กรณีไม่มีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูล

กรณีเจ้าหน้าที่บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลแล้ว ไม่พบข้อมูลในฐานข้อมูล ให้ปฏิบัติ ดังนี้

(1) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน สามารถค้นหาคำตอบที่ชัดเจนได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเองภายในระยะเวลาอันสั้น ให้ดำเนินการค้นหาและตอบให้ผู้ใช้บริการทราบ

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

- หากสอบถามด้วยวาจา

- ใช้ระบบโอนสาย (Transfer) ให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลเป็นผู้ตอบ

(3) กรณีเป็นคำถามในระดับค่อนข้างยากหรือยุ่งยากสลับซับซ้อน ให้โอนสายให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลเป็นผู้ตอบ หรือในกรณีไม่สามารถโอนสายให้หัวหน้าทีมบริการข้อมูลได้ เนื่องจากสายไม่ว่าง ให้บันทึกประเด็นคำถามไว้เพื่อรอสอบถามหัวหน้าทีมบริการแล้วตอบกลับให้ผู้ใช้บริการทราบภายหลังอย่างช้าไม่เกิน 1 ชั่วโมง

การประกันคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance: QA)

ศูนย์บริการ Call Center จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล ด้วยช่องทางการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์แก่ประชาชนโดยระบบ Call Center ที่สมบูรณแบบ ทันสมัย เป็นสากล ซึ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องสัมผัสกับประชาชนโดยตรงในการให้ความกระจ่างเรื่องที่สอบถาม ถือได้ว่าเป็นการให้บริการอีกช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

ฉะนั้นผู้ให้บริการ Call Center จะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agent) ซึ่งหัวใจสำคัญขึ้นอยู่กับทักษะการให้บริการ ความสามารถในการตอบคำถามจากฐานข้อมูล การมีความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนวิธีปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

เพื่อให้ทราบจุดอ่อนและโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเริ่มต้นจากการประเมินองค์กรด้วยตนเองก่อนที่จะให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาทำการประเมิน ซึ่งจะไม่มีโอกาสได้ปรับปรุงหรือเตรียมความพร้อมหรือทราบขีดสมรรถนะของตัวเอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดแผนงาน และสร้างเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วยการประเมินทักษะการสนทนา การสื่อสาร ความถูกต้องของคำตอบ ตลอดจนกระทั่งปิดการสนทนา แล้วทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการ

สิ่งสำคัญที่เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติของงานบริการ วัฒนธรรมการทำงาน ของ Call Center และการยอมรับเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการว่าไม่ใช่เป็นการจับผิด แต่เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของตัวเจ้าหน้าที่เอง ก่อให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่องานบริการที่แสดงความเป็นเลิศของ ศูนย์บริการ Call Center

1) มาตรฐานการบริการ 2) ทักษะการใช้งาน Call Center 3) ทักษะการสนทนา การสื่อสาร
4) เทคนิคการให้บริการ 5) Service Mind

วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการ

1. ทีมทำการประเมินโดยการควบคุมกำกับ (Monitor) สายสนทนาของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)
2. เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) จะถูกควบคุมกำกับ (Monitor) ควบคุมคุณภาพ (QA) โดยการสุ่มฟังสายสนทนาทุกวันให้คะแนนด้วยแบบฟอร์มพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent)
3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาร่วมกับรายงานผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) รายบุคคล (Agent Report) ซึ่งเป็นรายงานรายเดือนเกี่ยวกับปริมาณสายที่รับได้ เวลาการปฏิบัติงาน เพื่อคุณภาพรวมของการให้บริการในเชิงคุณภาพและปริมาณ
4. เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นหรือมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องจะได้รับรางวัลคุณภาพประจำเดือนซึ่งจัดให้มีเป็นประจำทุกเดือน ส่วนเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจะเข้าสู่กระบวนการ Coaching โดยหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor) และประสานแจ้งหัวหน้าทีมบริหารและควบคุมคุณภาพ

แบบประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล

ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามแบบฟอร์มการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยจะทำการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการ Call Center

ประกอบด้วย

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

ประโยชน์ของการกำหนดเกณฑ์กำกับดูแลเพื่อให้การประเมินมีมาตรฐานไม่ว่าจะเป็นการประเมินโดยหัวหน้าทีมบริหารและควบคุมคุณภาพหรือประเมินโดยหัวหน้าทีมบริการข้อมูล (Supervisor) หรือเจ้าหน้าที่บริการข้อมูล (Agent) ทำการประเมินตนเอง ทำให้ผลการประเมินเป็นไปในแนวทางเดียวกันด้วยมาตรฐานเดียวกัน

เกณฑ์มาตรฐานกำกับดูแล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ Call Center

ความหมายของคะแนน เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระดับคะแนน ความหมาย

- 3 ปฏิบัติงานได้ในระดับดี ได้ผลงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Good)
 2 ปฏิบัติงานได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามหน้าที่และมาตรฐานของงาน (Pass)
 1 ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานและควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงาน (Fail / Need Improve)

1.มาตรฐานการบริการ		
Criteria and Definition	Score	Description
1.1 Script เปิด/ปิด การให้บริการ		
Concept 1. กล่าวคำทักทายผู้ใช้บริการ , แนะนำตัว , กล่าวจบการสนทนา	3	- กล่าวคำทักทายผู้ใช้บริการตาม Script อย่างสุภาพ ชัดเจนและเป็นธรรมชาติ
2. น้ำเสียง		น้ำเสียงยิ้มได้ สุภาพนุ่มนวล แสดงถึงความตั้งใจ ทั้งเปิดและปิดการสนทนา
ตัวอย่างคำพูดกล่าวเปิด	2	- กล่าวเปิดและปิดการสนทนาได้ตาม Script ครบถ้วน น้ำเสียงปกติ
- สวัสดีค่ะ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย	1	- กล่าวคำทักทายผู้ใช้บริการไม่ครบถ้วนตาม Script น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ
รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ หรือ ต้องการสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไรค่ะ		
- คุณ...มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ ขอขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ		
- หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถโทรเข้ามาสอบถามได้ค่ะ		
1.2 การทวนคำถาม		
Concept - มีการทวนคำถาม สรุปประเด็นที่	3	- รับฟังคำถามของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ และทวนคำถามทุกครั้งเพื่อความเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์

ค้นหาคำตอบ	2	- มีการทวนคำถามตาม Concept
	1	- ไม่มีการทวนคำถาม จับประเด็นไม่ได้
1.3 แจ้งพักสายก่อนค้นหาข้อมูล		
Concept 1. แจ้งให้ผู้ให้บริการถือสายรอ, ไขปุ่ม Hold สาย, ขอภัยผู้ใช้บริการให้รอสาย กรณีให้ถือสายรอนานกลับมาแจ้งเป็นระยะ	3	- แจ้งให้ผู้ให้บริการถือสายรอโดยระบุระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูล แจ้งเรื่องที่จะตรวจสอบและไขปุ่ม Hold สายทุกครั้ง ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล
2. น้ำเสียง		แสดงถึงความเต็มใจในการตรวจสอบข้อมูลให้ผู้ให้บริการ

Criteria and Definition	Score	Description
ตัวอย่างคำพูด	2	- แจ้งให้ผู้รับบริการถือสายรอตาม Concept ครบถ้วน และไขปุ่ม Hold สาย น้ำเสียงปกติ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ ดิฉันจะตรวจสอบข้อมูลให้คะ		
- เมื่อกลับจากพักสาย “คุณ...คะ ขอภัยที่ให้ถือสายรอนะคะ	1	- แจ้งให้ผู้บริการรอ โดยไม่กดปุ่ม Hold สาย หรือให้ถือสายรอนาน โดยไม่มีการ
คะ		กลับมาแจ้งเป็นระยะ ๆ ว่ากำลังตรวจสอบข้อมูลให้
1.4 สอบถามชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์		
Concept : มีการสอบถามชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ	3	- สอบถามชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ให้บริการอย่างสุภาพ ครบถ้วน
ตัวอย่างการสอบถาม	2	- สอบถามข้อมูลไม่ครบถ้วน Concept
- ขอภัยคะ ดิฉันกำลังเรียนสายอยู่กับคุณอะไรคะ	1	- ไม่มีการสอบถามข้อมูลของผู้ให้บริการ
1.5 ระยะเวลาใช้สาย		
Concept : มีการควบคุมเวลาใช้สายได้ดีตามสถานการณ์	3	- มีการควบคุมเวลาอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ สรุปประเด็นและหาคำตอบได้อย่างรวดเร็ว
	2	- มีการควบคุมเวลาการใช้สายได้ตามมาตรฐาน

	1	- ไม่มีการควบคุมเวลาสนทนา จับประเด็นไม่ได้
2.ทักษะการใช้งาน Application		
2.1 การใช้ Knowledge Base ในการค้นหาคำตอบ		
Concept : ทักษะความชำนาญในการค้นหาข้อมูล จากฐานข้อมูล ก่อนทุกครั้งในการให้คำตอบผู้ใช้บริการ	3	- มีการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล ในการหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการครบถ้วน ถูกต้อง ทุกคำถาม
	2	- หาคำตอบจากฐานข้อมูลในการให้ข้อมูล
	1	- ไม่มีการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ
2.2 การใช้ Intranet ในการค้นหาคำตอบ		
Concept : มีทักษะความชำนาญในการค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว จาก Intranet ในการให้คำตอบผู้ใช้บริการ	3	- มีการค้นหาข้อมูลจาก Intranet ในการหาคำตอบให้ผู้ใช้บริการครบถ้วน ถูกต้อง ทุกคำตอบ
	2	- หาคำตอบจาก Intranet ในการให้ข้อมูล
Criteria and Definition	Score	Description
3. ทักษะการสื่อสาร		
3.1 การใช้น้ำเสียง/จังหวะการพูดสม่ำเสมอ/ชัดเจน		
Concept : น้ำเสียงยิ้มได้ เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น จังหวะ ในการ สนทนาสม่ำเสมอ ไม่เร็วหรือช้าเกินไป, คำควบกล้ำชัดเจน	3	- โทนน้ำเสียงไพเราะ กระตือรือร้น แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการและ ใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จังหวะการพูดสม่ำเสมอ ออกเสียง ควบกล้ำถูกต้อง
	2	- โทนน้ำเสียงปกติแบบสุภาพ จังหวะการพูดสม่ำเสมอไม่ช้าไม่เร็วเกินไป
	1	- น้ำเสียงปกติค่อนข้างราบเรียบจังหวะอาจมีเร็วช้าบ้าง
3.2 การใช้คำพูดเหมาะสม สุภาพ		
Concept: ใช้คำพูดหรือภาษาอยู่บนพื้นฐานของความสุภาพ อ่อนน้อม	3	- ใช้ภาษาที่เป็น ไปตามสถานการณ์อย่างสุภาพ นอบน้อมให้เกียรติผู้ใช้บริการ

ในการสนทนา การพูดมีหางเสียง		หรือใช้คำพูดที่แสดงถึงความเข้าใจความรู้สึกของผู้ใช้บริการได้เหมาะสม
ข้อควรระวัง :	2	- ใช้ภาษาที่เป็นไปตามสถานการณ์โดยอยู่บนพื้นฐานของความสุภาพ และไม่ใช้
- คำอุทาน เช่น เอ่อ อ้อ อือ อืม อ่า อย่างเงี้ย โอเค ฮัลโหล		คำพูดฟุ่มเฟือย
- คำพูดฟุ่มเฟือย เช่น ตรงนี้ ตรงนั้น เอ่อ อ้อ แบบว่า อะ นะ อะ	1	- ใช้คำพูดไม่เหมาะสม หรือใช้คำพูดฟุ่มเฟือย วกวน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความ
- ใช้ภาษาไม่เหมาะสมในการสนทนา เช่น ศัพท์ภาษาอังกฤษ		สับสนไม่เข้าใจข้อมูล
3.3 มารยาทในการฟัง / ตอบ / พูดแทรก		
Concept : ตั้งใจฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ มีการตอบรับเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ไม่พูดแทรกขณะสนทนา	3	- ตั้งใจฟังปัญหาของผู้ใช้บริการ และมีการตอบรับอย่างสม่ำเสมอ มีการโต้ตอบ
		การสนทนาอย่างต่อเนื่อง และตอบรับด้วยความจริงใจ เป็นธรรมชาติ
หมายเหตุ : กรณีมีความจำเป็นที่จะต้องพูดแทรกหรือเสนอความคิดเห็นในขณะที่ผู้ใช้บริการยังพูดไม่จบ ควรมีการกล่าวคำขอโทษและอนุญาตชี้แจงรายละเอียดนั้นๆ อย่างนอบน้อม เช่น คุณ...คะ	2	- ตั้งใจฟังปัญหาของผู้ใช้บริการมีการตอบรับอย่างถูกต้องเป็นระยะๆ และไม่มี
		การพูดแทรก ขณะที่ผู้ใช้บริการกำลังแจ้งข้อมูล
	1	- ตอบรับไม่สม่ำเสมอ/ ทิ้งระยะในการตอบรับนานเกินสมควร
ดิฉันขออนุญาตเรียนชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม ค่ะ		
4. เทคนิคการให้บริการ		
4.1 การสรุปและจับประเด็นคำถาม		
Concept : จับประเด็นคำถามของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รู้จักใช้	3	- จับประเด็นคำถามของผู้ใช้บริการได้ทันที มีคำถามเพื่อสร้างความกระจ่างชัด

Criteria and Definition	Score	Description
คำถามเพื่อให้เข้าใจความต้องการหรือประเด็นที่แท้จริง	3	ทวนเพื่อความเข้าใจตรงกัน สรุปความเข้าใจเป็นช่วงๆ ให้คำปรึกษา ผู้ให้บริการ
ของผู้ให้บริการ	2	- เข้าใจประเด็นคำถามของผู้ให้บริการให้คำตอบตรงตามประเด็น ถามสิ่งใด ได้
		รับคำตอบตรงประเด็น
	1	- สรุปและจับประเด็นคำถามไม่ได้/ไม่ตรงประเด็นหรือได้ใช้ในการให้คำตอบ
4.2 การตอบคำถามเข้าใจง่าย /จับประเด็นได้		
Concept : มีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบ เข้าใจง่าย สมบูรณ์ ถูกต้อง	3	- ตอบคำถามได้ชัดเจนมีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบให้เข้าใจง่าย
รวดเร็ว		สมบูรณ์ ถูกต้อง รวดเร็ว
	2	- มีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบในเรื่องที่ผู้ให้บริการสอบถาม (ครบทุกประเด็นคำถาม) ให้เข้าใจง่าย
	1	- มีการเรียงลำดับขั้นตอนในการตอบ แต่ขาดข้อมูลหรือขั้นตอนบางอย่าง
		- การให้ข้อมูลในลักษณะถามคำตอบคำ ให้ข้อมูลสับสน วกวน
4.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า		
Concept : แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เลือกใช้ประโยชน์สนทนา เหมาะสม	3	- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เลือกใช้ประโยชน์สนทนาเหมาะสม และพูด
		ให้ผู้ให้บริการเปลี่ยนมุมมองไปในเชิงบวก กล่าวถึงกล้าแสดงความช่วยเหลือ
	2	- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เลือกใช้ประโยชน์สนทนาเหมาะสม
	1	- สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้โดยตอบข้อมูลที่เป็นกลางๆ

5. Service Mind		
5.1 การควบคุมอารมณ์		
Concept : สามารถรองรับภาวะแรงกดดันของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3	- ควบคุมอารมณ์ได้ดีตามสถานการณ์ กรณีผู้ให้บริการที่เครียดและใช้อารมณ์ แสดงความเห็นใจ ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น
	2	- ควบคุมอารมณ์ได้ดีตามสถานการณ์
	1	- มีปฏิกิริยาโต้ตอบบางครั้ง
5.2 เต็มใจในการให้บริการ		
Concept : - ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบสาย ด้วยความ สุภาพ	3	- มีความพยายามช่วยเหลือยินดีช่วยเหลือครบทุกขั้นตอน ดูแลเอาใจใส่
- ไม่สร้างความไม่พอใจให้กับผู้ให้บริการในกรณีต่างๆ		ผู้ให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบสาย นำเสียงสดใสสุภาพ กระตือรือร้น
Criteria and Definition	Score	Description
	2	- มีความพยายามช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบสาย นำเสียง มาตรฐาน
	1	- ปฏิบัติตามมาตรฐาน (บางเรื่องดีบางเรื่องไม่ดี)
5.3 นำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ		
Concept : มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้บริการรู้สึก	3	- มีการนำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามเรื่องที่ ผู้ให้บริการ
เป็นการให้ข้อมูลเพิ่มเติมจากที่ได้ติดต่อเข้ามา		สอบถาม แนะนำแนวทางแก้ไข เสนอทางเลือกให้ผู้บริการพอใจ
	2	- นำเสนอข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง que ผู้บริการสอบถามได้อย่าง ถูกต้อง
	1	- นำเสนอข้อมูลเท่าที่ผู้บริการสอบถาม

บทสนทนาสำหรับการเปิด – ปิด Call Center

Slogan: “ บริการด้วยใจ ใส่ใจทุกคำถาม ”

Case	Subject	action	Script
การรับสาย ทั่วไป	กล่าวทักทาย ฟังและจับประเด็นสิ่งที่ ลูกค้า การถาม การนำเสนอข้อมูล สอบถามข้อมูลรับบริการ	- แนะนำชื่อ ทวนคำถามของ ผู้รับบริการ - พบข้อมูล	“สวัสดีค่ะ/ครับ Call Center (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	โอนสายไปยัง ผู้เชี่ยวชาญ	“กรุณารอสายสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปยังทีมที่รับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรงนะคะ/ ครับ” “ขอภัยค่ะ/ครับ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ...(ข้อมูลเชิงลึก)...ดิฉัน/ผมขออนุญาตโอนสายไปยัง หัวหน้างาน” “ถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ “ขอภัยค่ะ/ครับ สำหรับข้อมูลที่คุณ...สอบถามเข้ามาดิฉัน/ผม ขออนุญาตโอนสายให้กับ หัวหน้า นะคะ/ครับ

Case	Subject	action	Script
การ Hold สาย		- ทำการพักสาย - กรณีค้นหาข้อมูลนาน - นำเสนอข้อมูลต่อ	“กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉันจะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ ให้กลับมาบอกผู้รับบริการเป็นระยะ “กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผม กำลังตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ” “ขอภัยที่ให้คุณ...ถือสายรอนะคะ/ครับ สำหรับข้อมูล...(แจ้งข้อมูล)”
กรณีไม่มีข้อมูลใน Database		- กล่าวขอภัย - ขอรายละเอียดการติดต่อกลับ	“ต้องขอภัยนะคะ ดิฉัน/ผม ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจะแจ้งข้อมูลกลับไปให้ทราบค่ะ/ครับ “ขอทราบชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการ ให้ติดต่อกลับเพื่อแจ้งข้อมูลด้วยค่ะ/ครับ” (ทำการทวนชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับบริการที่ต้องการให้ติดต่อกลับ)
กรณีไม่มีสัญญา	เจียบ ไม่มีการตอบรับ		“สวัสดิ์ค่ะ/ครับ...สวัสดิ์ค่ะ/ครับ”---ใช้หลังจากรายงานตัวแล้วไม่มีการตอบกลับหรือสัญญาณขาดหายไป “ขอภัยค่ะ/ครับ ทางศูนย์ไม่ได้ยินเสียงสัญญาณ ขออนุญาตวางสายนะคะ/ครับ”
	สัญญาไม่ชัดเจนไม่สามารถสื่อสารได้		“ขอภัยค่ะ สัญญาไม่ชัดเจน กรุณาติดต่อกลับมาใหม่นะคะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ
กรณีโทรผิด		- แจ้งให้ทราบ	“ขอภัยค่ะ ที่นี้ศูนย์บริการ Call Center ค่ะ/ครับ” “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ”
กรณีร้องเรียน	ไม่ดำเนินเรื่องให้หรือดำเนินเรื่องล่าช้า	- กล่าวขอภัย	“ขอภัยค่ะ ข้อมูลที่คุณ...สอบถามมา ดิฉัน/ผม จะประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามผลให้ค่ะ/ครับ
กรณีติชม, แนะนำ	รับคำแนะนำบริการรับคำชมเชยพนักงานเจาะจงตัว		“Call Center ขอขอบคุณ คุณ...สำหรับคำแนะนำ ทางเราจะนำไปพัฒนาบริการต่อไปค่ะ/ครับ” “ขอบคุณค่ะ/ครับ”
กรณีแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	“ขอภัยครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันตอบคำถามในเบื้องต้นแล้วค่ะ/ครับ ในส่วนที่สงสัยและเป็นข้อยุ่งยาก มากด้วยข้อเท็จจริง หรืออาจต้องพิจารณาจากเอกสารหลักฐาน ประกอบ ขอความกรุณาทำเป็นหนังสือหรือนะคะ/ครับ ขณะนี้มีสายรอคิวอีกหลายสายนะคะ/ครับ”		

Case	Subject	action	Script
			“ขอโทษนะครับ/ค่ะ ขอทราบชื่อ – เบอร์โทรศัพท์เพื่อให้ หัวหน้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรงโทรกลับไปนะครับ/ค่ะ “คำถามของท่านเป็นคำถามที่มีรายละเอียดมาก หากตอบไปจะไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือเกิดข้อผิดพลาดในทางปฏิบัติ และไม่สามารถตอบทางโทรศัพท์ได้ ขอรบกวน ช่วยทำเป็นหนังสือหรือสอบถามที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์ ที่อยู่ 267 ถนนประชาราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 เพื่อจะได้รับคำตอบเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน
วิธีปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน		เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่กำหนด	

