



คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์

เทศบาลตำบลกระดังงา

อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา

งานประชาสัมพันธ์

034 - 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0



คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์
เทศบาลตำบลกระดังงา
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

หมายเลขโทรศัพท์เทศบาลตำบลกระดังงา

เบอร์ติดต่อภายนอก

- เทศบาลตำบลกระดังงา (งานประชาสัมพันธ์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)
034 - 761537
- เทศบาลตำบลกระดังงา (กองคลัง)
034 - 761307
- เทศบาลตำบลกระดังงา (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)
034 - 761199

เบอร์ติดต่อภายในสำนักงานเทศบาลตำบลกระดังงา

- กต 034 - 761537 ต่อ

นายกเทศมนตรีตำบลกระดังงา	กต 101
หน้าห้องนายกฯ	กต 102
รองนายกฯ (1)	กต 103
รองนายกฯ (2)	กต 104
ปลัดเทศบาลตำบลกระดังงา	กต 105
งานประชาสัมพันธ์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	กต 106
กองการศึกษา	กต 106

โทรสาร / แฟกซ์	กต 107
สำนักปลัดเทศบาล	กต 108
กองคลัง (งานพัสดุ)	กต 109
กองคลัง (งานการเงิน/จัดเก็บรายได้)	กต 110
กองช่างและงานประปา	กต 111
กองสาธารณสุข	กต 111



ข้อพึงปฏิบัติ ในการให้บริการทางโทรศัพท์



- ๑ เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายเมื่อมีเสียงกริ่งดังภายใน ๑ - ๓ ครั้ง
- ๒ ไม่ใช่คำว่า “ฮัลโหล” ในการเริ่มต้นการทักทาย ควรใช้คำว่า “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ”
- ๓ สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
- ๔ รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- ๕ ใช้คำว่า “ครับ/ค่ะ” กับประชาชน
- ๖ อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์
- ๗ อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา
- ๘ ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
- ๙ ไม่ควรเงยบานเกินไป เพราะจะทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิดว่าวางสายไปแล้ว
- ๑๐ ห้ามวางสายใส่ประชาชนเด็ดขาด



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา
งานประชาสัมพันธ์
034- 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0



หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับสาย

- ๑ ทักทาย
- ๒ บอกชื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน
- ๓ บอกชื่อผู้รับสาย
- ๔ สอบถามความต้องการของประชาชน
- ๕ เตรียมกระดาษ และปากกาเพื่อจดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย

- ๑ ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
- ๒ เมื่อส่วนราชการนั้นๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสายว่าประชาชนมีความ

ต้องการติดต่อเรื่องใด

๓ วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการนั้นๆ โดยตรง

การรับฝากข้อความ

- ๑ ผู้รับฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
- ๒ จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน
- ๓ สอบถามชื่อประชาชนผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
- ๔ แจ้งประชาชนว่าผู้รับข้อความคือใคร
- ๕ บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
- ๖ นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบต่อไป



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา
งานประชาสัมพันธ์
034- 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0



หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

- ๑ เต็มใจ
- ๒ สดใส
- ๓ กระตือรือร้น
- ๔ จริงใจ

๕ มั่นใจ

๖ เป็นมืออาชีพ

น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ ในการให้บริการ

- ๑ เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
- ๒ เสียงขึ้นจมูก เสียงบี๊ ตัดเสียง เสียงสูง
- ๓ พุดอ้อมแอ้ม
- ๔ เสียงโทนเดียว



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา
งานประชาสัมพันธ์
034- 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0



มารยาทและการใช้คำพูด

- ๑ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช่อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
- ๒ ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
- ๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จักรัก
- ๔ ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บั่นทอนศักดิ์ศรี
- ๕ ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
- ๖ ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
- ๗ ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา
งานประชาสัมพันธ์
034- 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0



ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย / การตอบรับ

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

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

- ขอทราบ.....ด้วยครับ/ค่ะ
- ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียนสายกับใคร ครับ/ ค่ะ
- ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดครับ / ค่ะ



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา
งานประชาสัมพันธ์
034- 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0



ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

กรณีถือสายรอ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ /คะ
- ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ/ขอสอบถาม รายละเอียดสักครู่ครับ /คะ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ/คะ

กรณีโอนสาย

- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไป.....ซึ่งเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / คะ
- ขอขอบคุณครับ / คะ

การกล่าวคำลงท้าย

- คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ/คะ
- สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลกระดังงา
งานประชาสัมพันธ์
034- 761537 ต่อ 106 หรือต่อ 0