

แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สาวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ เรื่องการรับโทรศัพท์

ก่อนรับโทรศัพท์.....

- การรับโทรศัพท์ในกรณีที่ ศูนย์/ฝ่ายนั้นไม่อยู่ (ดังไม่เกิน 3 ครั้ง)
- สำเนาหมายเลขโทรศัพท์ล่าสุดให้กับทุกคน
- ในกรณีที่ไม่มีผู้ให้บริการแจ้งฝากศูนย์/ฝ่ายอื่นๆ
- ใช้ระบบฝากโอนสายในกรณีที่ไม่มีอยู่ (วิธีใช้อยู่ในสมุดโทรศัพท์)
- เตรียมกระดาษ/ปากกา ให้พร้อมจดบันทึก
- ให้สุดลมหายใจ 3 ครั้ง แล้วจึงรับโทรศัพท์

รับโทรศัพท์.....

- การทักทาย
 - สายนอก
"สวัสดีค่ะ/ครับ สถาบันวิจัยและพัฒนา ชื่อ.....รับสายค่ะ/ครับ"
 - สายใน
"สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์/ฝ่าย..... ชื่อ.....รับสายค่ะ/ครับ"
- การรับและให้ข้อมูล
 - "อาจารย์ จะติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ" หรือ"อาจารย์มีอะไรให้รับใช้ค่ะ/ครับ"
 - ให้ฟังประเด็นให้ครบถ้วน ชัดเจน กรณีที่ไม่ได้ติดต่อฝ่ายที่รับสายควรกล่าวว่า "ขอประทานโทษค่ะ/ครับ ขอทราบชื่ออาจารย์และเบอร์โทรศัพท์ค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ จะโอนสายให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ที่เกี่ยวข้องค่ะ/ครับ หากโอนสายแล้วหลุด กรุณาโทรที่หมายเลข....."
- การกล่าวขอบคุณ
 - "ขอบคุณค่ะ/ครับ มีอะไรที่จะให้บริการเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ"
 - "สถาบันวิจัยและพัฒนายินดีให้บริการค่ะ/ครับ"



II แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สาวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ เรื่องการต้อนรับผู้ที่มาประชุม/ผู้ที่มาติดต่อ

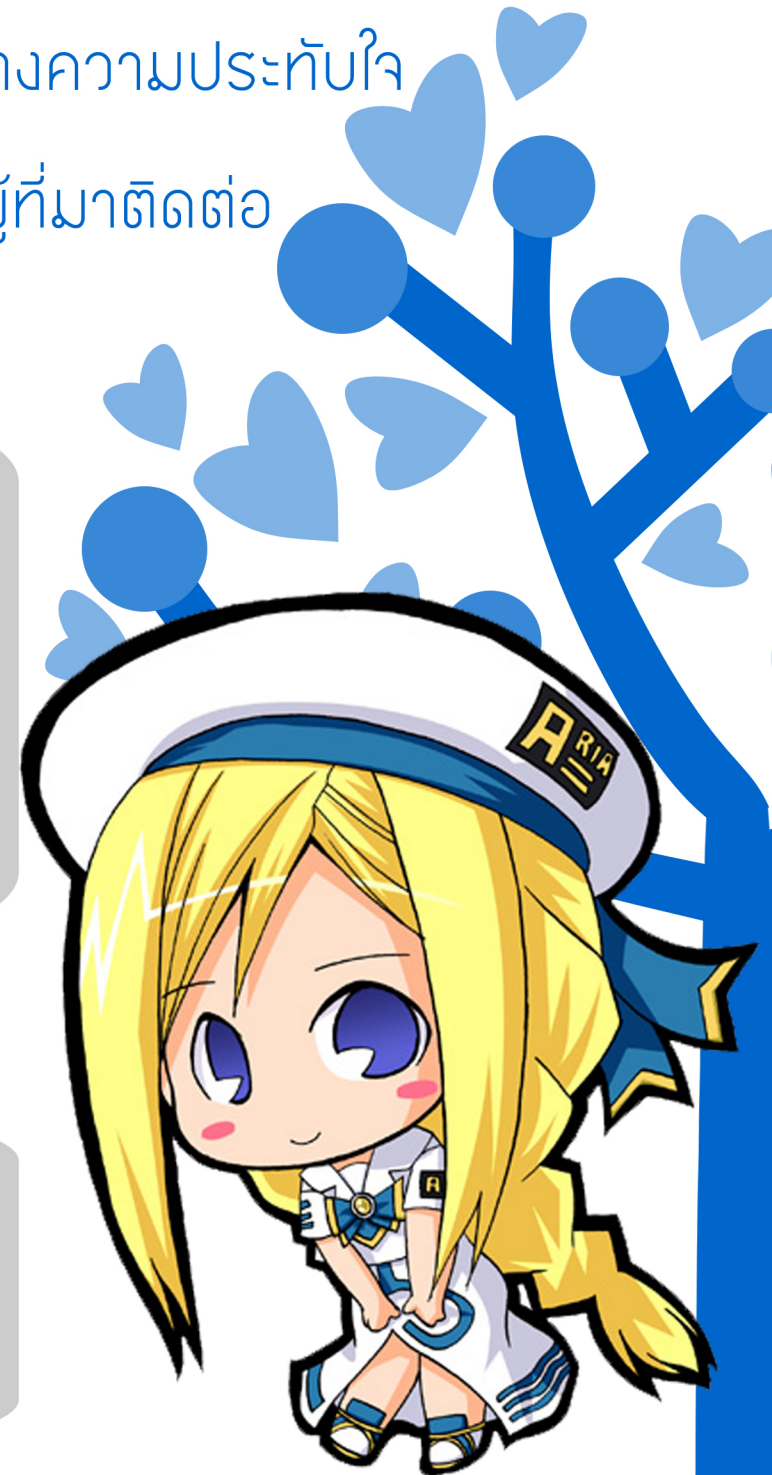
ผู้ที่มาประชุม

- การทักทาย
 - กล่าวทักทาย "สวัสดีค่ะ/ครับ อาจารย์มาประชุมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาหรือเปล่าคะ/ครับ"
- การต้อนรับ
 - เชิญผู้มาประชุมเข้าห้องประชุม หรือจุดพักรอ (ผู้ให้การต้อนรับนำน้ำให้อาจารย์ 1 แก้ว)
 - แจ้งศูนย์/ฝ่ายเจ้าของงานทราบ

****หมายเหตุ** กรณีที่ไม่รู้จักผู้ที่มาประชุมให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบค้นดูรูปภาพจากสื่อต่างๆ เท่าที่หาได้

การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

- กล่าวทักทาย "สวัสดีค่ะ/ครับ อาจารย์มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ"
- เชิญผู้มาติดต่อนั่งที่มุมรับรอง
- แจ้งศูนย์/ฝ่ายเจ้าของงานทราบ



แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สาวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ เรื่องการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ



1. กรณีการติดต่อขอคำแนะนำเรื่องเกี่ยวข้องกับงานวิจัย

● การรับและให้ข้อมูล

- ซักถามข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่จะมาติดต่อ
- ให้คำแนะนำติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกล่าวว่า "อาจารย์คะ/ครับ เรื่องนี้น่าจะเกี่ยวข้องกับศูนย์/ฝ่าย..."
- แนะนำ/เชิญ ไปศูนย์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. กรณีเข้ามาติดต่อเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ทราบผู้รับผิดชอบ

- เชิญผู้มาติดต่อนั่งจุดพักรอ
- ซักถามข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่จะติดต่อ
- ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อมาพบผู้มาติดต่อ

3. กรณีการติดต่อเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลาและได้สิ้นสุดไปแล้ว

● การรับและให้ข้อมูล

- ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ
- กรณีรับเรื่องไว้ให้แจ้งผู้มาติดต่อว่า "อาจารย์คะ/ครับ ขอรับเรื่องไว้และจะนำเสนอผอ. ในทันทีคะ/ครับ"