



คู่มือศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center and Information Counter)

ประจำปี 2566-2567

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

เลขที่ 120 อาคารธนพิพัฒน์ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง
เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210



www.dad.co.th

คู่มือศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
(Call Center & Information Counter)

ประจำปี 2566 - 2567

คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงาน ทำให้มีประชาชนมาติดต่อในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ มีพื้นที่พาณิชย์ให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงจัดให้มีศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เพื่อเป็นจุดให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน เรื่องข้อเสนอแนะ และรับแจ้งซ่อมโดยบันทึกลงในระบบ Service D รวมถึงการติดตามงานต่าง ๆ ภายใต้การกำกับของ ธพส. เพื่อให้ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการ และผู้มาติดต่อภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่ดี และประทับใจ อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ส่วนประชาสัมพันธ์

4 ธันวาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	1
มาตรฐานการบริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	7
ตัวอย่างรายงานสรุปการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	13
กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง	22

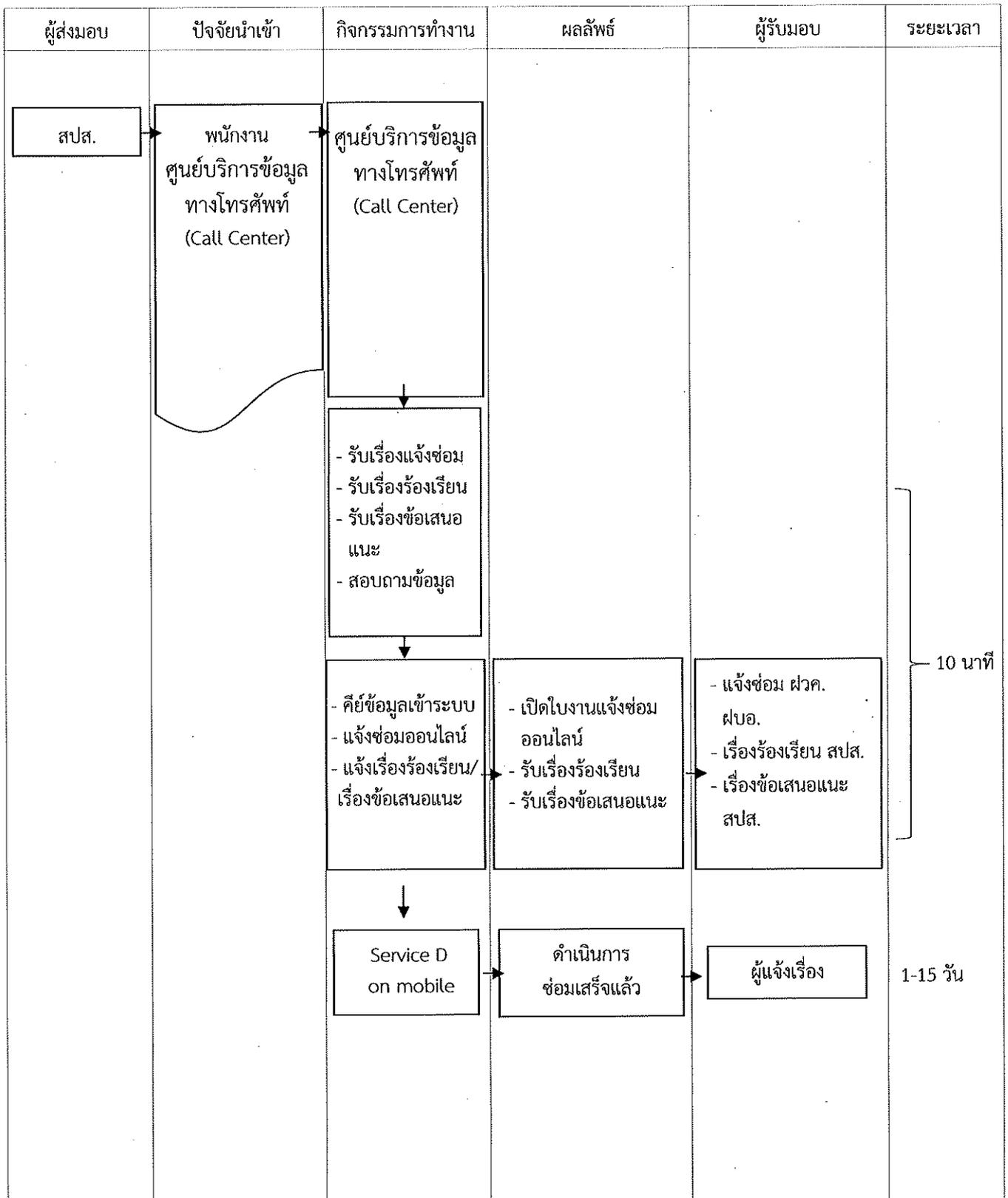
กระบวนการทำงาน

ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

ประกอบด้วย

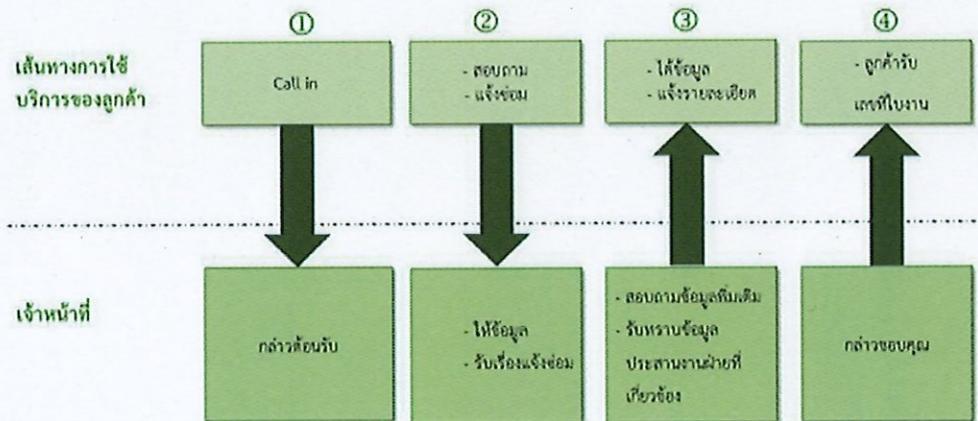
1. กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)
2. กระบวนการทำงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)
3. การจัดทำรายงาน

1. กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

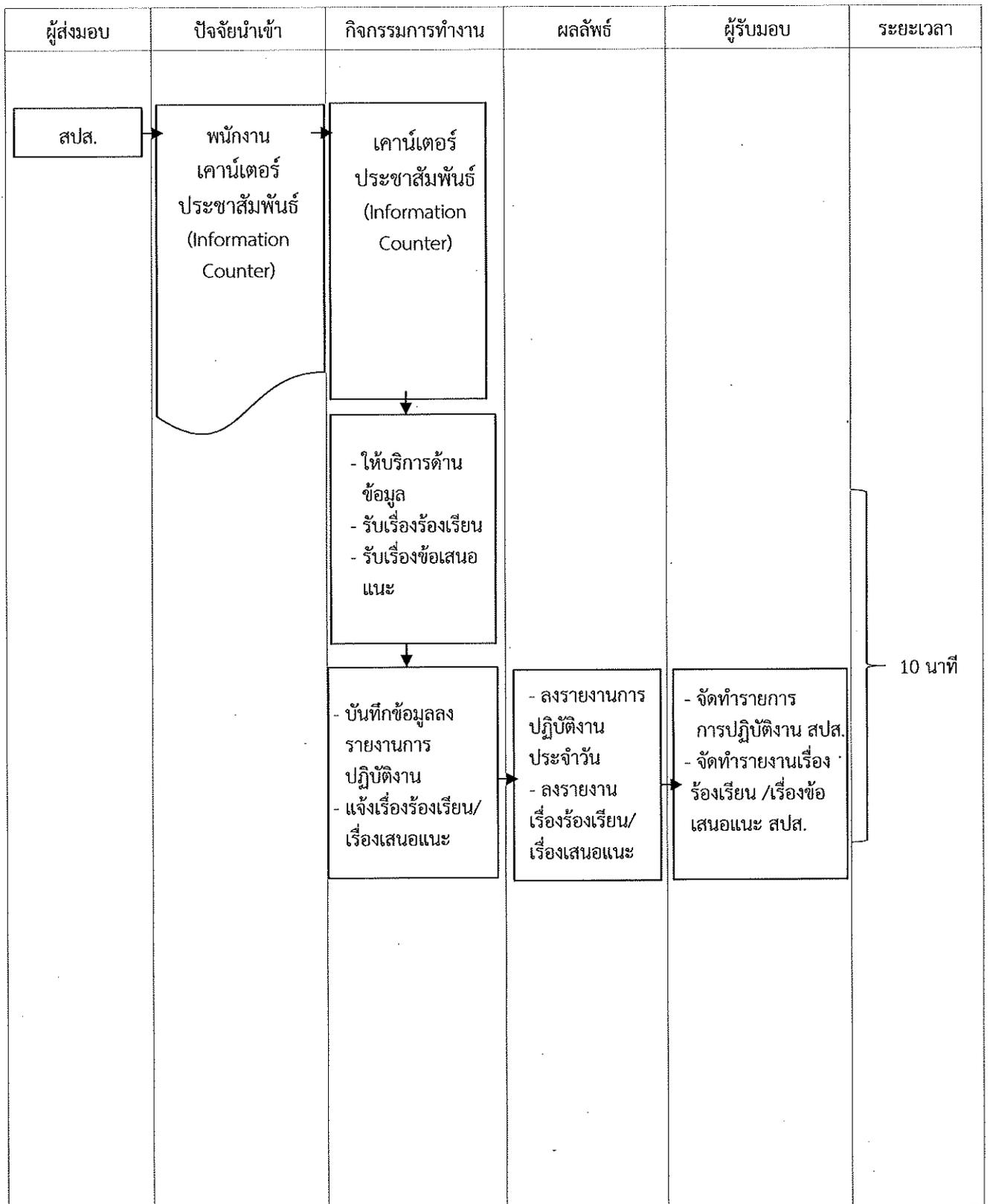


กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

พิมพ์เขียวบริการ : ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

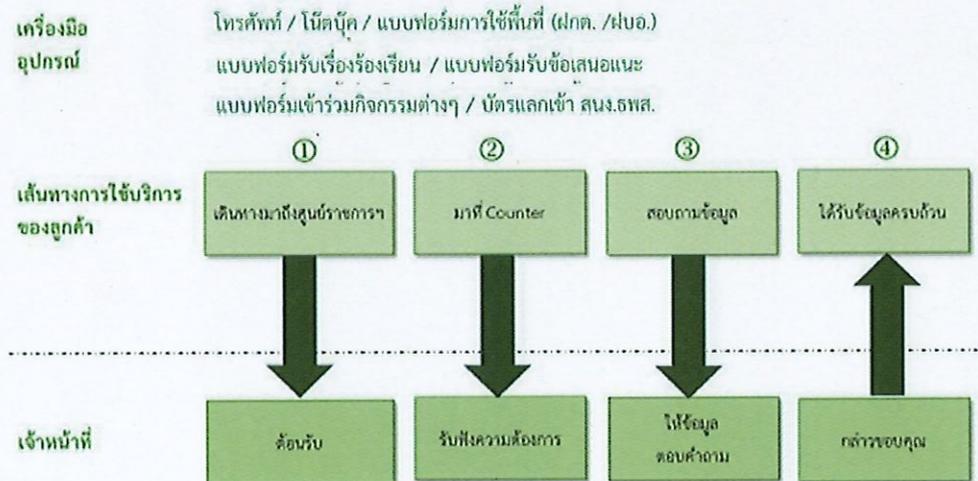


2. กระบวนการทำงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)



กระบวนการทำงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)

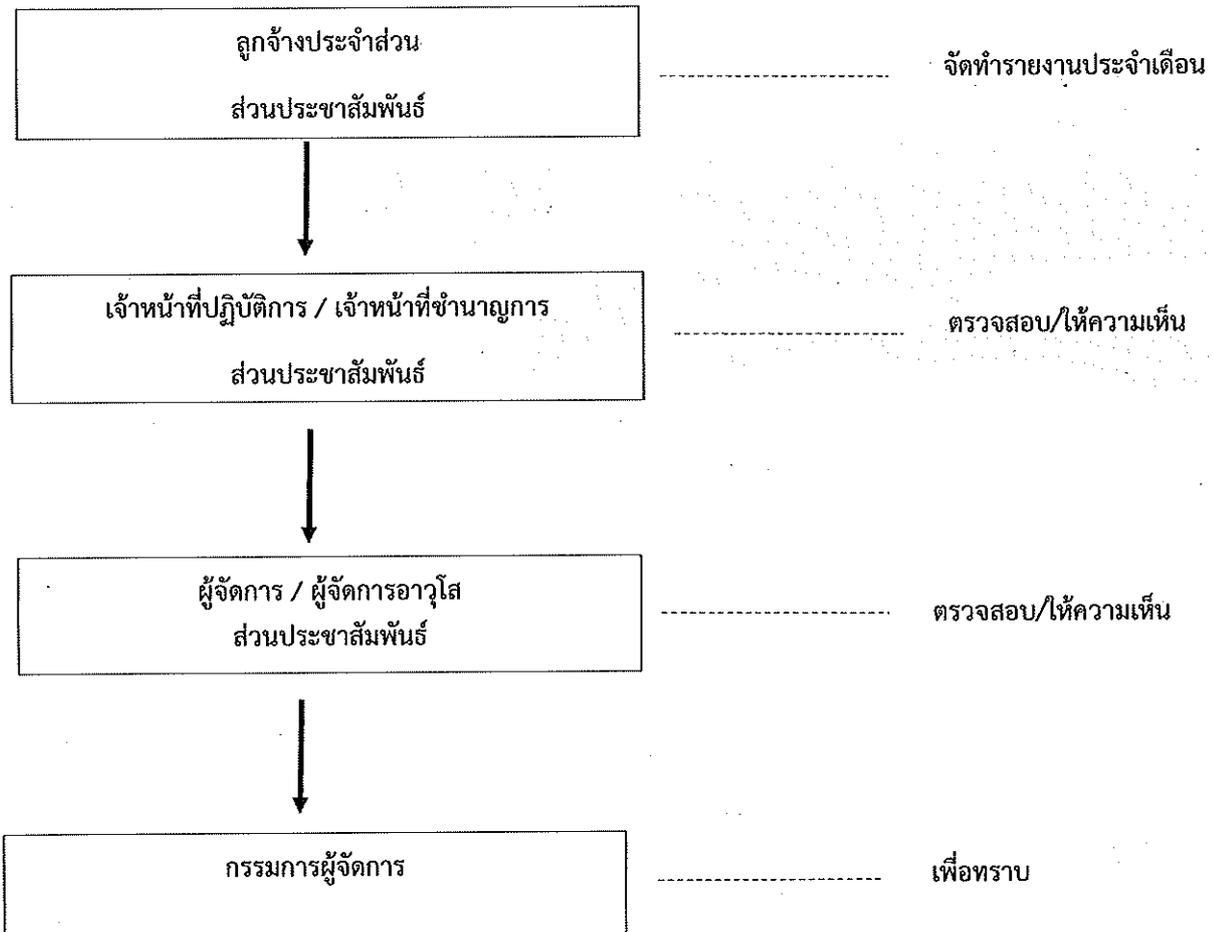
พิมพ์เขียวบริการ : เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)



3. การจัดทำรายงาน

ส่วนประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำรายงานประจำเดือนรายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน



มาตรฐานการบริการ
ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
(Call Center & Information Counter)

ประกอบด้วย

1. มาตรฐานการบริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)
2. มาตรฐานการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)

1. มาตรฐานการบริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

1.1 การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อสูทสีดำ – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อดำในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แขนวนับตรประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโบลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีดำ
- แขนวนับตรประจำตัวพนักงาน

1.2 บุคลิกภาพ

พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

1.3 การกล่าวทักทาย/กล่าวลา เมื่อรับสายและวางสาย

- ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ธพส.
“สวัสดีค่ะ / ครับ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ”
- ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐
“สวัสดีค่ะ / ครับ ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ”
- สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

1.4 การสนทนาตอบคำถาม

- พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

1.5 ขั้นตอนการทำงาน

- รับโทรศัพท์จากลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม

1.6 สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน เวลา 08.30 น.

- เตรียมอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

เมื่อเลิกงาน เวลา 16.30 น.

- เก็บอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ดูแลการแต่งกายให้เรียบร้อย

1.7 ช่องทางการให้บริการ

- ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ธพส. หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2203
- ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐
หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2233

2. มาตรฐานการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)

2.1 การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อสุทสีด้า – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อด้านในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีด้าแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แขนวบัตรประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อสุทสีด้า
- สวมเสื้อโปโลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีด้าล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีด้า
- แขนวบัตรประจำตัวพนักงาน

2.2 บุคลิกภาพ

พนักงานหญิง

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

พนักงานชาย

- ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ใบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

2.3 การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ยิ้มแย้ม “สวัสดีค่ะ/ครับ”
- สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

2.4 การสนทนาตอบคำถาม

- สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

2.5 ขั้นตอนการทำงาน

- กล่าวทักทาย สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- แลกบัตร เพื่อเข้าภายในสำนักงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ สนง.ธพส.)
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อยแล้ว

2.6 สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน เวลา 08.30 น.

- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- จัดเตรียมเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ ใบสมัครงาน และใบสมัครกิจกรรม)
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

เมื่อเลิกงาน เวลา 16.30 น.

- ดูแลการแต่งกายให้เรียบร้อย
- นำส่งเอกสารและจัดเก็บเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ ใบสมัครงาน และใบสมัครกิจกรรม)

2.7 ช่องทางการให้บริการ

- เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter) บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

การแต่งกาย

ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

(Call Center & Information Counter)



วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์

ตัวอย่างรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
(Call Center & Information Counter)



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO., LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์
ที่ ธพส 17/06472 วันที่ 12 ตุลาคม 2566
เรื่อง รายงานการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
(Call Center & Information Counter) ประจำเดือนกันยายน 2566
เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ส่วนประชาสัมพันธ์ (สปส.) มีหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และเคาน์เตอร์
ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) รวมถึงการรับเรื่องแจ้งซ่อม นั้น

สปส.ได้จัดทำรายงานการปฏิบัติงานของศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์
ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) ประจำเดือนกันยายน 2566 โดยมีรายละเอียดตาม
เอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

วิมล วัฒน

(นางสาววิมล วัฒน)
ผู้จัดการอาวุโส ส่วนประชาสัมพันธ์
12/10/2566 16:07:44
66020021023135303229

ความคิดเห็นที่ 1

- ทราบ

-- ให้ ผวค. ทราบด้วย



(นายนาฬิกาอดิศักดิ์ แสงสปีท)

กรรมการผู้จัดการ

16/10/2566 10:58:12

62002250121100125248

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องไม้	โกปัสสวะชายชำรุด	2
ห้องไม้	ท่อระบายน้ำอุดของอ่างล้างหน้าอุดตัน	1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	กดชักโครกชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	4
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ที่รองนั่งชักโครกชำรุด	2
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	สายฉีดชำระชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อุปกรณ์อื่นๆชำรุด	2
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ชักโครกน้ำไหลไม่หยุด	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ถังไขมันอุดตัน	1
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู	6
สัตว์รบกวน	กำจัดแมลงสาบ	4
สัตว์รบกวน	กำจัดปลวก	1
สัตว์รบกวน	มีหนูเข้ามาในหน่วยงาน	1
ลานจอดรถ	น้ำรั่ว/ซึม จากชั้นบนลงมาที่ลานจอดรถ	2
ระบบสุขาภิบาล	กลับหนูตาย	1
ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)	ไฟส่องเตาแก๊ส	1
ระบบรักษาความปลอดภัย	ป้ายบอกทางหนีไฟชำรุด	10
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	4
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน	1
ระบบปรับอากาศ	ช่องลมกลับระบบปรับอากาศหลุด	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	2
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	2
ระบบปรับอากาศ	ช่องลมเครื่องปรับอากาศไม่มีลม	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	1

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศชนิดๆ	1
ระบบน้ำประปา	ค็อกน้ำเสีย	3
ระบบท่อ	ท่อน้ำชำระ	1
ระบบท่อ	ท่อน้ำอ่างล้างมือรีว	2
ระบบท่อ	บ้านongพื้น	2
ระบบขนส่งแนวตั้ง	ลิฟต์ดำง	1
ระบบขนส่งแนวตั้ง	ลิฟต์ VIP มีเสียงตั้ง	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	3
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟชำระ	1
ระบบไฟฟ้า	ไฟข้อด	1
ระบบไฟฟ้า	ปลั๊กไฟไม่มีกระแสไฟ	1
พื้น	กระเบื้องชำระ	5
พื้น	พื้นชำระ	1
ผ้านั่ง	ผ้านั่งมีสีหลอดรอน	1
ผ้าเตดาน	ผ้าเตดานเป็นเชือรา	2
ผ้าเตดาน	ผ้าเตดานหลอด	4
ผ้าเตดาน	ทาสีผ้าเตดาน	2
ผ้าเตดาน	ผ้าเตดานคู มีรอยคราบน้ำ	4
ผ้าเตดาน	ผ้าเตดานจะหล่น	4
ผ้าเตดาน	แผ่นผ้าหาย	1
ผ้าเตดาน	น้ำหยดจากผ้าเตดานในพื้นทีหน่วยงาน	2
ผ้าเตดาน	ผ้าเตดานมีน้ำหยด	2
ผ้าเตดาน	ไม่มีผ้าเตดาน	1
ผ้าเตดาน	เปิดผ้าเตดานทั้งค้างไว้ไม่ปิด	4
ผ้าเตดาน	ผ้าเตดานมีน้ำขุ่น	1

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ผ้าเต้าน	ผ้าเต้านจะหลุด	1
ผ้าเต้าน	ผ้าเต้านหัก	1
ผ้าเต้าน	ผ้าม็กรอยแตกร้าว	1
ผ้าเต้าน	ผ้าเต้านมีคราบไ้	3
ผ้าเต้าน	ผ้าหล่น-หาคานไม่มีผ้า	1
ผวมัง	ผวมังชำรุด	1
ป้าย	ป้ายชำรุด	1
ประตู	ประตูลูกบิดเสีย คือคไม้ดี	1
ประตู	ประตูชำรุด	2
ประตู	กลอนประตูชำรุด	2
ประตู	โซ้กประตูเสีย	1
ประตู	บานพับประตูหลุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	1
ตู้	ประตูตู้ชำรุด	1
ตู้	นิอดที่ยึดบานพับประตูตู้หลุด	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน อทส.)	งานปูน	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน อทส.)	ล้างแอร์	10
ขนย้ายครุภัณฑ์	ขนย้ายครุภัณฑ์	6
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	12
การขนย้าย	การขนย้าย	6
การเข้า-ออกพื้นที่	การเข้า-ออกพื้นที่	4
รวม		163

2.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	12	100	4	33.34	0	0	8	66.66
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	10	83.33	2	16.67	0	0	8	66.66
- ไม่ระบุ	2	16.67	2	16.67	0	0	0	0

หมายเหตุ	ข้อมูล ณ วันที่ 31 กันยายน 2566 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

3.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนกันยายน 2566

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนกันยายน 2566			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	306	33.48
2	ระบบไฟฟ้า	168	18.38
3	ฝ้าเพดาน	130	14.22
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	104	11.38
5	ระบบท่อ	49	5.36
6	ห้องน้ำ	41	4.49
7	ประตู	35	3.83
8	ลิฟต์รบกวน	27	2.95
9	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ชทส.)	27	2.95
10	สุขภัณฑ์ห้องครัว	27	2.95

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

2.2 สถานะค่าเป็นรวม ติดตามทั้งหมด	12	100	4	33.34	0	0	8	66.66
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	10	83.33	2	16.67	0	0	8	66.66
- ไม่ระบุ	2	16.67	2	16.67	0	0	0	0

หมายเหตุ	ข้อมูล ณ วันที่ 31 กันยายน 2566 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

3.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนกันยายน 2566

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนกันยายน 2566			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	306	33.48
2	ระบบไฟฟ้า	168	18.38
3	ฝ้าเพดาน	130	14.22
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	104	11.38
5	ระบบท่อ	49	5.36
6	ห้องน้ำ	41	4.49
7	ประตู	35	3.83
8	ส้วมรบกวน	27	2.95
9	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน 6พล.)	27	2.95
10	สุขภัณฑ์ห้องครัว	27	2.95

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566

กฎหมาย/ระเบียบ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- คำสั่งบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่ 351/2566 เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ : การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ไม่มีค่าธรรมเนียม

ในการดำเนินการ ใดๆ ทั้งสิ้น