



**คู่มือศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์  
และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์  
(Call Center & Information Counter)  
ประจำปี 2565 - 2566**



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ  
กระทรวงพาณิชย์

**คู่มือศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์**  
**(Call Center & Information Counter)**

**ประจำปี 2565 - 2566**

## คำนำ

บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีหน้าที่บริหารจัดการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ ซึ่งมีหน่วยงานราชการและหน่วยงานภาครัฐใช้เป็นสถานที่ทำการกว่า 40 หน่วยงาน ทำให้มีประชาชนมาติดต่อ ในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ มีพื้นที่พาณิชย์ให้บริการอย่างหลากหลาย ดังนั้น ธพส. จึงได้เปิดให้มีศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เพื่อเป็นมาตรฐาน และแนวทางในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร รับข้อเสนอแนะ แจ้งซ่อมโดยบันทึกลงในระบบ Service D รวมถึงสร้างความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย การบริการที่ดี แก่ผู้ใช้บริการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ แจ้งวัฒนะ อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

25 พฤศจิกายน 2565

## สารบัญ

	หน้า
กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	1
มาตรฐานการบริการศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	7
ตัวอย่างรายงานสรุปการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	12
ตัวอย่างรายงานสรุปเรื่องข้อเสนอแนะ	19

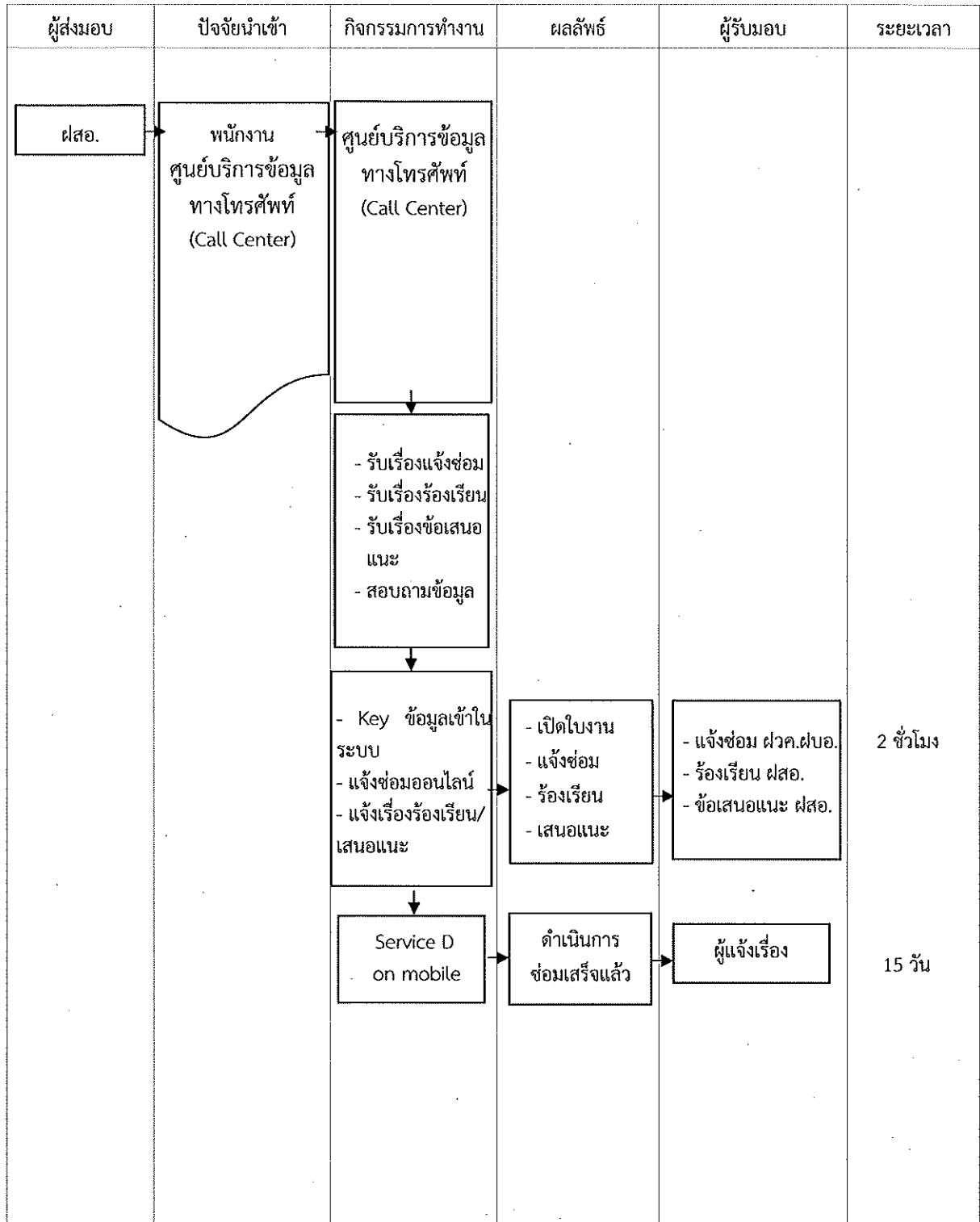
## กระบวนการทำงาน

### ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

#### ประกอบด้วย

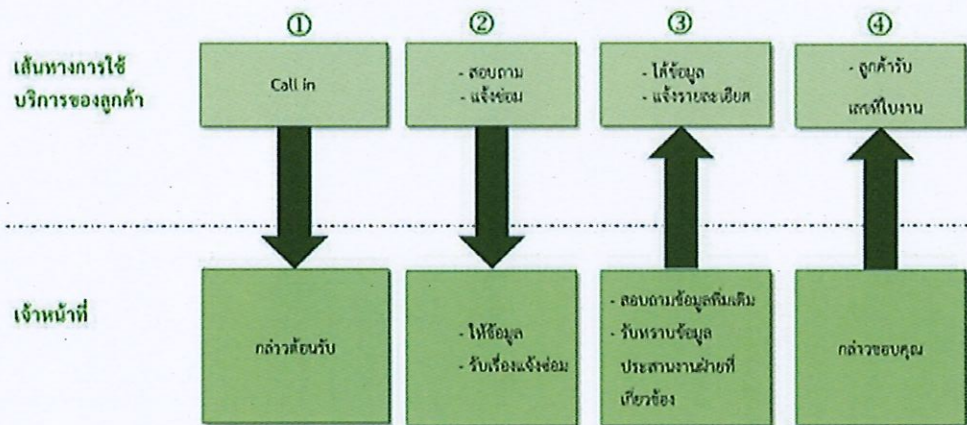
1. กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)
2. กระบวนการทำงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)
3. การจัดทำรายงาน

1. กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

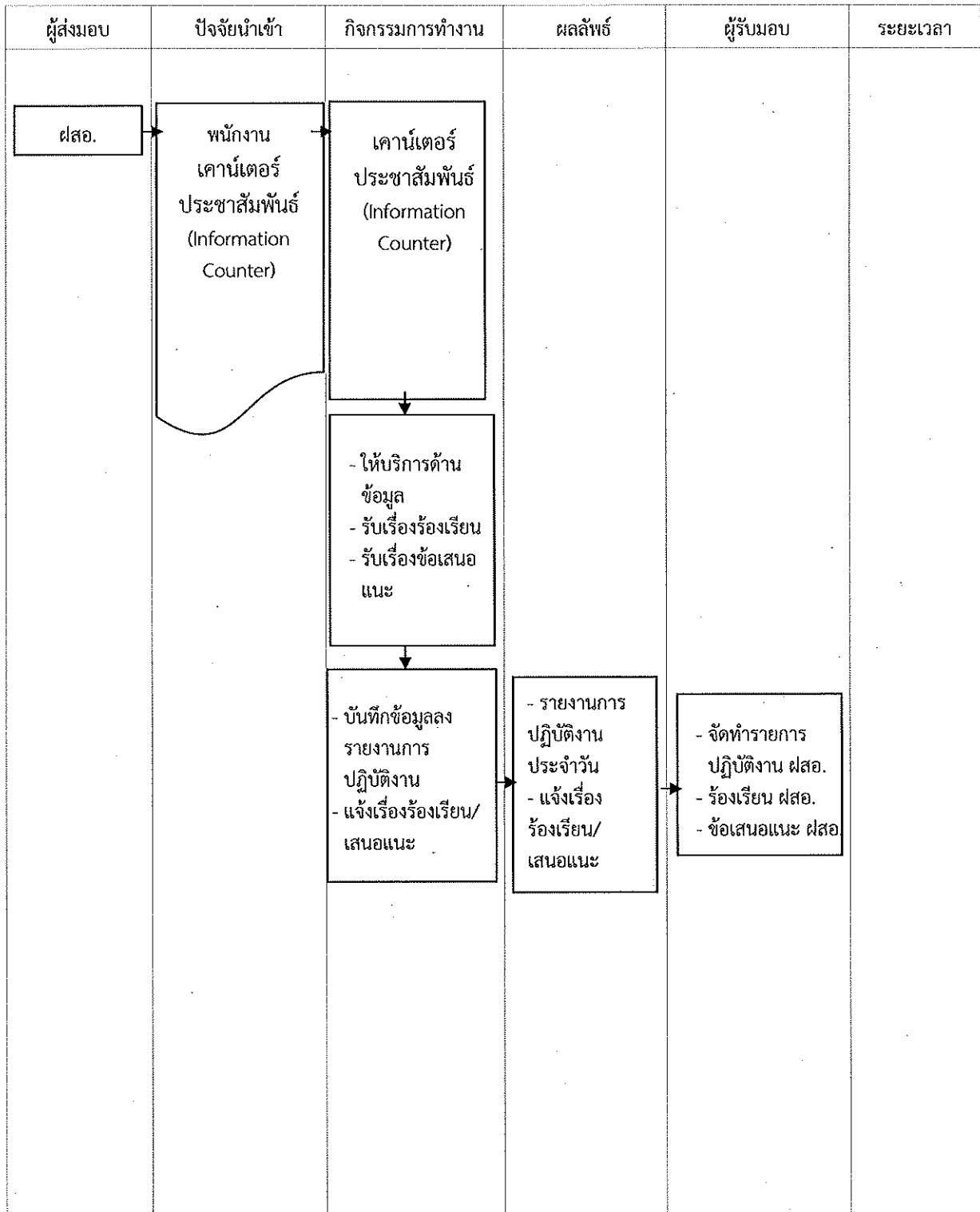


## กระบวนการทำงานศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)

### พิมพ์เขียวบริการ : ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center)



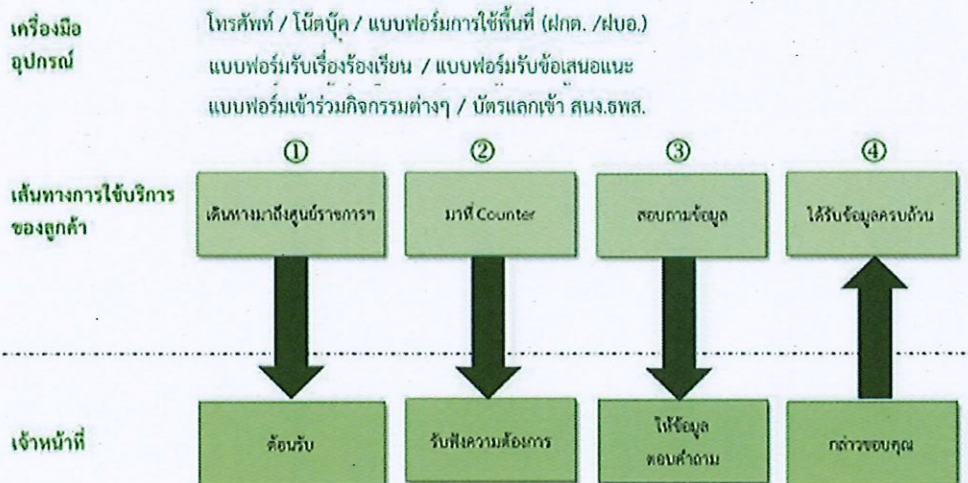
2. กระบวนการทำงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)





## กระบวนการทำงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)

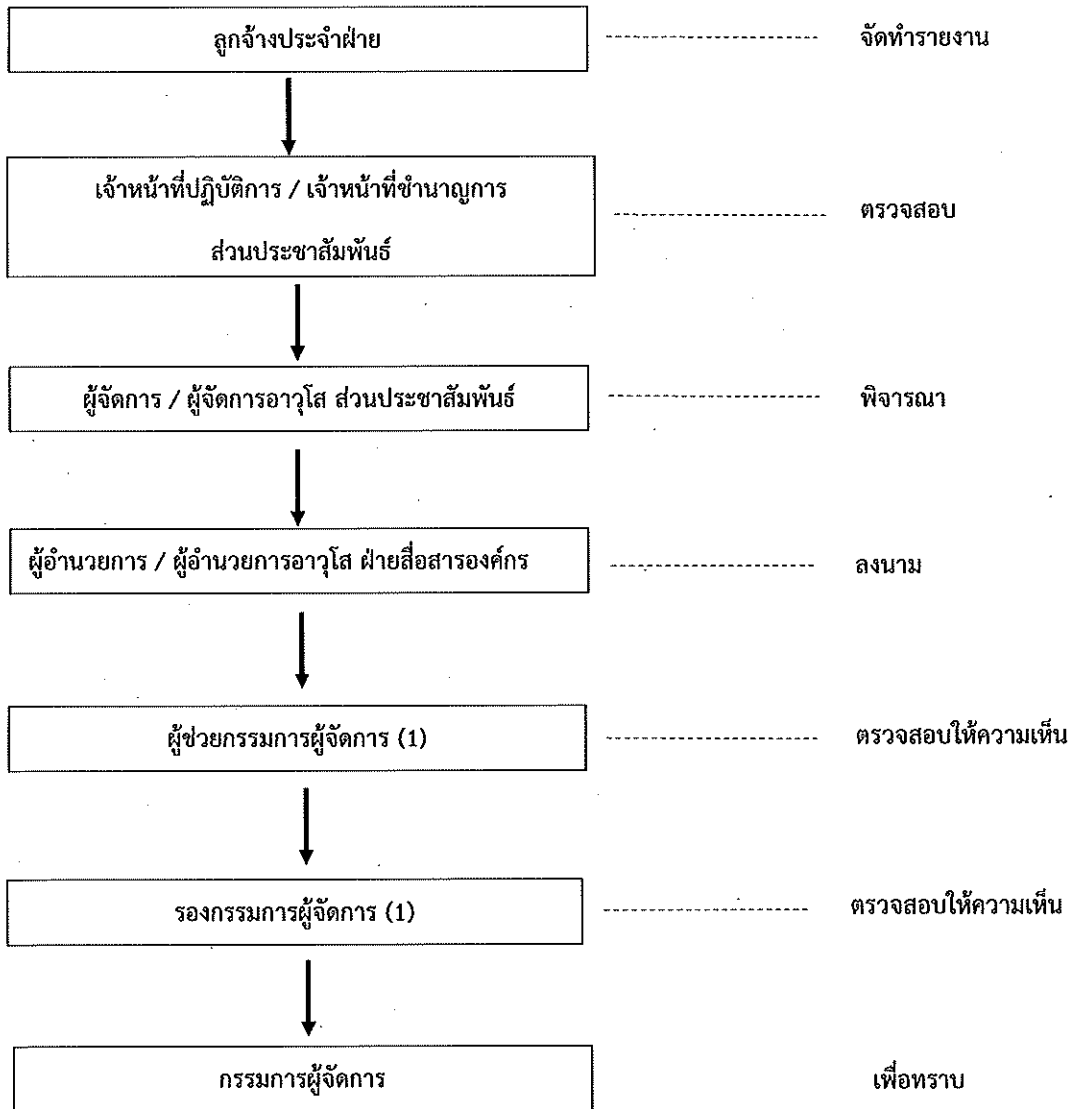
### พิมพ์เขียวบริการ : เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)



### 3. การจัดทำรายงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กร 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

- เสื้อสุทสีด้า – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อตัวในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีด้าแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แขนงบัตร์ประจำตัวพนักงาน

#### พนักงานชาย

- เสื้อสุทสีด้า
- สวมเสื้อโบลหรือเสื้อเช็ดสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีด้าล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีด้า
- แขนงบัตร์ประจำตัวพนักงาน

### 1.2 บุคลิกภาพ

#### พนักงานหญิง

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลมม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

#### พนักงานชาย

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลมม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

### 1.3 การกล่าวทักทาย/กล่าวลา เมื่อรับสายและวางสาย

- ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ทพส.  
“สวัสดีคะ / ครับ บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ยินดีให้บริการ คะ / ครับ”
- ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐  
“สวัสดีคะ / ครับ ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ ยินดีให้บริการ คะ / ครับ”
- สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณคะ/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

- เสื้อสูทสีดำ – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อด้านในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

#### พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโปโลหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีดำ
- แว่นบัตรประจำตัวพนักงาน

### 2.2 บุคลิกภาพ

#### พนักงานหญิง

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

#### พนักงานชาย

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ไบหน้า 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
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

## 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

## ภาคผนวก



ตัวอย่างรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน  
ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์และเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์  
(Call Center & Information Counter)



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด  
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์

ที่ ธพส 02/04472

วันที่ 26 กรกฎาคม 2565

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter

ประจำเดือน มิถุนายน 2565

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ตามขอบเขตงานมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการด้านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) นั้น

ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือนมิถุนายน 2565 พร้อมปัญหาและอุปสรรค ให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอิทธิชัย สุขสะอาด)

รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

26/7/2565 15:20:55

63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 1

- ลงนาม

- เสนอ กง เพื่อโปรดทราบ

(นายอิทธิชัย สุขสะอาด)

รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร

26/7/2565 15:20:55

63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 2

- ตรวจสอบ/ให้ความเห็น
- เสนอ กจ. เพื่อโปรดทราบ



(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ  
1/8/2565 10:01:17  
50001260121153715452

ความคิดเห็นที่ 3

- ตรวจสอบ/ให้ความเห็น
- เพื่อโปรดทราบ



(นายธีรัช สุขสะอาด)  
รองกรรมการผู้จัดการ  
1/8/2565 14:53:12  
63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 4

- ทราบ
- ทราบ



(นายนาฬิกาอดิศักดิ์ แสงสนิท)  
กรรมการผู้จัดการ  
1/8/2565 15:12:53  
62002250121100125248



ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน	1
ห้องน้ำ	ชักโครกมีน้ำเอ่อล้น	1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	9
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อุปกรณ์อื่นๆชำรุด	5
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อ่างล้างมือชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	สายฉีดชำระชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อระบายน้ำอุดตัน	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ถังไขมันอุดตัน	1
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู	3
สัตว์รบกวน	กำจัดแมลงสาบ	3
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นเหม็นคุด	1
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	2
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	5
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	2
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	1
ระบบท่อ	น้ำเอ่อล้นจากท่อได้จึงค์ล้างจาน	2
ระบบท่อ	ท่อไ้จึงค์ล้างจานอุดตัน	2
ระบบขนส่งแนวตั้ง	ลิฟท์เสีย	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟชำรุด	8
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	14
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟกระพริบ	1
พื้น	พื้นชำรุด	5
ผ้าขนั้	ผ้าขนั้มีสีนลุดร่อน	2
ผ้าเตทาน	ผ้าเตทานหุ มีรอยคราบน้ำ	3

หมายเหตุ รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	2
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	5
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานเป็นเชื้อรา	7
ฝ้าเพดาน	ผนังมีรอยแตกร้าว	3
ฝ้าเพดาน	เปิดช่องservice	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหัก	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหลุด	1
ฝ้าเพดาน	น้ำรั่วจากหลังคาพื้นที่ส่วนกลางที่ไม่มีงานระบบ	1
ฝ้าเพดาน	น้ำหยดจากฝ้าเพดานในพื้นที่หน่วยงาน	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีคราบน้ำ	1
ฝ้าเพดาน	ไม่มีฝ้าเพดาน	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้ามีเชื้อรา	11
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำอุ่น	1
ผนัง	ผนังชำรุด	2
ประตู	ประตูชำรุดจากเหตุการณ์ไม่ปกติ	1
ประตู	มือจับประตูหลุด	1
ประตู	บานพับประตูหลุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน อพส.)	งานทำสี	2
ขนส่งและจราจร	ขนส่งและจราจร	1
ขนย้ายครุภัณฑ์	ขนย้ายครุภัณฑ์	3
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	8
การขนย้าย	การขนย้าย	9
การเข้า-ออกพื้นที่	การเข้า-ออกพื้นที่	2
รวม		143

หมายเหตุ รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565

2.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	17	100	0	0	0	0	0	110
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	17	100	0	0	0	0	17	100
- ไน้ระบุ	0	0	0	0	0	0	0	0

*หมายเหตุ*	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้คล่อง และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

3.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมิถุนายน 2565

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมิถุนายน 2565			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	328	33.68
2	ฝ้าพดาน	168	17.25
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	140	14.37
4	ระบบไฟฟ้า	133	13.66
5	ระบบท่อ	65	6.67
6	ห้องน้ำ	35	3.59
7	สุขภัณฑ์ห้องครัว	34	3.49
8	ลิฟท์รบกวน	34	3.49
9	ประตู	19	1.95
10	พื้น	18	1.85

หมายเหตุ รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2565

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผ.สอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป



