

คู่มือการปฏิบัติงาน (WORK MANUAL) CALL CENTER



สำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (สจท.)
กรกฎาคม 2569

คำนำ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOICE OF CUSTOMER: VOC) ผ่านช่องทางหลักของ วว. จึงเปิดให้บริการ CALL CENTER ตั้งอยู่ชั้น 1 อาคารวิจัยและพัฒนา 2 (RD2) ภายใต้ชื่อ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (ONE STOP SERVICE SOLUTION) เพื่อให้บริการติดต่อหน่วยงานภายใน วว. สอบถามปัญหาความต้องการ เพื่อรับการถ่ายทอดเทคโนโลยี บริการที่ปรึกษาและบริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ ของหน่วยงานภายใน วว. จดรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ดีชม ปัญหา ความต้องการ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนงานบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เรื่องอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงาน CALL CENTER ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงจัดแสดงผลิตภัณฑ์พร้อมถ่ายทอดเทคโนโลยีของ วว. ภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (สจท.) ให้ผู้ใช้บริการจากบุคลากรใน วว. องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน หน่วยงานพันธมิตร ตลอดจนบุคคลทั่วไป ผู้มาติดต่อภายใน วว. ให้ได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่ดีทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ อันเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

สำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม
กรกฎาคม 2569



สารบัญ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	6
2. ขอบเขตการให้บริการ	8
3. บทบาทหน้าที่	14
4. มาตรฐานการให้บริการ (SERVICE STANDARD)	15
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	16
6. การให้บริการ	17
7. ข้อมูลที่ต้องบันทึก	18
8. การส่งต่องานบริการ	19
9. การรับข้อร้องเรียน	20
10. การติดตามผล	21
11. SCRIPT การรับสาย	21
12. คำถามที่พบบ่อย (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS: FAQ)	23
13. แบบฟอร์มการรับลูกค้า WALK IN	24
14. ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ CALL CENTER	25



สารบัญรูปภาพ	หน้า
รูปที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	16
รูปที่ 2 การให้บริการ	17
รูปที่ 3 เจ้าหน้าที่ CALL CENTER วว.	25





สารบัญตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 มาตรฐานการให้บริการ (SERVICE STANDARD)	15
ตารางที่ 2 การส่งต่องานบริการ	19
ตารางที่ 3 การรับข้อร้องเรียน	20



1. วัตถุประสงค์

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VoC) ผ่านช่องทางหลักของ วว.

จึงเปิดให้บริการ Call Center ภายใต้ชื่อ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร

(One Stop Service Solution) เพื่อให้บริการติดต่อหน่วยงานภายใน วว. ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของ วว. ตลอดจนติดต่อประสานหน่วยงานภายใน วว.
2. สอบถามปัญหาความต้องการเพื่อแนะนำบริการด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยีบริการที่ปรึกษา และบริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ ของหน่วยงานภายใน วว. ที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ
3. จดรับข้อร้องเรียน
4. รับข้อเสนอแนะ ปัญหา ความต้องการ ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนงานบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. แนะนำ ทิชม เรื่องอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงาน Call Center ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้ติดต่อขอรับบริการ

1. บุคลากร ใน วว.
2. องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน หน่วยงานพันธมิตร
3. บุคคลทั่วไป

ผู้ให้บริการ

บุคลากรในสังกัดสำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (สจท.)

การดำเนินงาน

ด้านสถานที่

บริเวณชั้น 1 อาคารวิจัยและพัฒนา 2 (RD2)

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (One Stop Service Solution)

ด้านเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

1. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ
2. คู่มือการปฏิบัติงาน Call Center

ระบบสืบค้น TISTR Intranet วว. ขั้นตอนการสืบค้น ดังนี้

TISTR Intranet

-->

คลังความรู้และสารสนเทศ

-->

e-mail/เบอร์โทรศัพท์ภายใน
(ระบบสืบค้น)

ด้านบุคลากร

บุคลากรในสังกัดสำนักจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (สจท.)

ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ปฏิบัติงานในวันและเวลาราชการ เวลา 08.30-16.30 น.

2. ขอบเขตการให้บริการ

ขอบเขตการให้บริการ Call Center ครอบคลุม 5 ด้าน ดังนี้

2.1 งานถ่ายทอดเทคโนโลยี

2.2 งานบริการวิจัยและบริการ TOTAL SOLUTION

2.2.1 บริการวิจัยและที่ปรึกษา (Research and Consultancy)

- กลุ่มโยธา และวัสดุก่อสร้าง
- กลุ่มระบบรางและขนส่ง
- กลุ่มยานยนต์ และยานยนต์ไฟฟ้า
- กลุ่มอุปกรณ์ความปลอดภัยทางถนน (ศทร.)
- บริการวิจัยและพัฒนาบรรจุภัณฑ์
- บริการออกแบบบรรจุภัณฑ์
- บริการศึกษาอายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์
- บริการที่ปรึกษาจัดทำระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2017
- บริการที่ปรึกษาจัดทำระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการสอบเทียบตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025: 2017
- บริการวิจัยและที่ปรึกษาเกี่ยวกับจุลชีวอุตสาหกรรม สารเสริมสุขภาพคนและสัตว์
- การพัฒนาต้นแบบผลิตภัณฑ์ผลิตภัณฑ์อาหาร

2.2.2 บริการรับผลิตผลิตภัณฑ์

ระบบบริการลูกค้าของ วว. (Joint Unit Multi-task Platform: Jump)

2.2.3 บริการตรวจประเมินและรับรองระบบคุณภาพ ผลิตภัณฑ์และบริการ

- มาตรฐานสากล
- มาตรฐาน อย.
- มาตรฐานอาหารและสินค้าเกษตร
- ผลิตภัณฑ์เกษตร GAP และผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์
- ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่สลายตัวได้ทางชีวภาพ
- ผลิตภัณฑ์ระบบขนส่งทางราง
- มาตรฐานท่องเที่ยว
- ผลิตภัณฑ์เกษตรอินทรีย์
- มาตรฐานกิจกรรมท่องเที่ยว
- ตรวจสอบความใช้ได้/ทวนสอบก๊าซเรือนกระจก

2.2.4 บริการเครื่องมือ

- การให้บริการเครื่องมือ : Lab scale
- การให้บริการเครื่องมือ : Up Scale

2.2.5 บริการฝึกอบรม

2.3 บริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ

2.3.1 บริการวิเคราะห์/ทดสอบ

- การทดสอบคุณค่าทางโภชนาการ
- การทดสอบกลุ่มน้ำตาลและวัตถุให้ความหวานแทนน้ำตาล
- การทดสอบกลุ่มกรดอะมิโน
- การทดสอบกลุ่มวิตามิน
- การทดสอบกลุ่มกรดไขมันและคลอเรสเตอรอล
- การทดสอบกลุ่มใยอาหาร
- การทดสอบสารตกค้าง ยาฆ่าแมลง
- การทดสอบทางจุลชีววิทยา จุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดโรค
- การทดสอบสารพิษจากจุลินทรีย์
- การทดสอบจุลินทรีย์โพรไบโอติก (Lactic acid bacteria)
- กลุ่มทดสอบกลุ่มเบต้าอะโกนิสต์สารเร่งเนื้อแดง
- การทดสอบกลุ่มเมลามีน
- การทดสอบสารก่อภูมิแพ้ในอาหาร
- การทดสอบสารปฏิชีวนะ
- การทดสอบสีสังเคราะห์
- การทดสอบกลุ่มแอลกอฮอล์



- การทดสอบกลุ่มอาหารลดน้ำหนัก
- การทดสอบอื่นๆ
- ตรวจวิเคราะห์สารหายทางชีวเคมี
- วิเคราะห์และทดสอบสารเบตาบอไลต์จากจุลินทรีย์สารออกฤทธิ์ทางชีวภาพจากกระบวนการหมักต่างๆด้วยเครื่อง Spectrophotometer
- กิจกรรมเอนไซม์ เอนไซม์โปรติเอส ไลเปส อะไมเลส เซลลูเลส
- ตรวจวิเคราะห์สารพิษไมโครซิสติน
- ตรวจวิเคราะห์สารฟรีไบโอติกเส้นใยอาหาร สารให้ความหวานเพื่อสุขภาพ
- การทดสอบฤทธิ์ในหลอดทดลองของสารสกัดจากธรรมชาติ รวมถึงสารสำคัญหรือโมเลกุลอื่นและผลิตภัณฑ์อาหารสุขภาพ
- ประเมินคุณภาพด้านประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์ (Sensory Evaluation)
- การทดสอบด้านกายภาพของเหลวและอาหาร
- การทดสอบด้านกายภาพแข็ง
- การทดสอบด้านเคมีงานด้านอาหาร
- การทดสอบด้านเคมีอาหารและสารสกัดจากธรรมชาติ
- การทดสอบเพื่อขอขึ้นทะเบียนอาหารและยา
- ฉลากโภชนาการ
- การทดสอบกลุ่มวัตถุเจือปนอาหาร
- การทดสอบกลุ่มสารประกอบอินทรีย์
- การทดสอบเพื่อขอขึ้นทะเบียนอาหารและยาตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข



2.3.2 บริการตรวจสอบผลิตภัณฑ์

- บริการส่องสว่าง
- ไฟฟ้ากำลัง
- เครื่องใช้ไฟฟ้า
- เครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์

2.3.3 บริการสอบเทียบเครื่องมือ

- สอบเทียบเครื่องมือวัดความดัน
- สอบเทียบเครื่องมือวัดความยาวและมิติ
- สอบเทียบเครื่องมือวัดความหนาแน่น
- สอบเทียบปริมาตรเครื่องแก้วตวง
- สอบเทียบเครื่องมือวัดอัตราการไหล
- งานสอบเทียบเครื่องมือวัดความชื้นสัมพัทธ์
- สอบเทียบเครื่องทดสอบแรง
- งานสอบเทียบเครื่องมือวัดทางแสง
- งานสอบเทียบเครื่องมือวัดอุณหภูมิ
- สอบเทียบมวลและเครื่องชั่ง
- Sound Level Meter
- Sound Calibrator
- เครื่องมือวัดไฟฟ้า DC LF
- เครื่องมือวัดความต้านทาน
- เครื่องมือวัดไฟฟ้าแรงดันสูง
- เครื่องวัดความถี่และเวลา
- สอบเทียบอุณหภูมิ (ภายนอกสถานที่)

2.3.4 บริการทดสอบความชำนาญ

- MTC-PTCA-TM01 สอบเทียบเครื่องมือ Digital Thermometer with PRT Sensor
- MTC-PTCA-TM02 สอบเทียบเครื่องมือ Liquid bath
- MTC-PTCA-TM03 สอบเทียบเครื่องมือ Autoclave
- MTC-PTCA-TM04 สอบเทียบเครื่องมือ Digital Thermometer with RTD Sensor
- MTC-PTCA-TM05 สอบเทียบเครื่องมือ Platinum resistance thermometer
- MTC-PTCA-TM06 สอบเทียบเครื่องมือ Temperature controlled enclosures
- รหัสโครงการ MTC-PTCA-EM01 โปรแกรมทดสอบความชำนาญการสอบเทียบเครื่องมือวัดกระแสไฟฟ้า Clamp Meter (Calibration of Clamp Meter)
- รหัสโครงการ MTC-PTCA-EG01 โปรแกรมทดสอบความชำนาญการสอบเทียบเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแรงดันสูง (Calibration of High Voltage Generator)
- MTC-PTCA-FM01
- MTC-PTCA-PM01
- MTC-PTCA-PM02
- MTC-PTCA-PM03
- MTC-PTTE-CH01
- MTC-PTTE-CH02
- MTC-PTTE-CH03
- MTC-PTTE-CH04
- MTC-PTTE-CH05

2.4 บริการพัฒนาและบริหารจัดการธุรกิจ (Business Development Service: BDS)

2.4.1 การพัฒนาผลิตภัณฑ์

2.4.2 บรรจุภัณฑ์

2.4.3 Digital Transformation

2.4.4 Productivity

2.4.5 Marketing

2.5 งานรับซื้อร้องเรียน

3.บทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่ของ Call Center ต้องสามารถปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 รับสาย 3.2 ต้อนรับลูกค้า Walk in เข้ามาโดยตรง ที่ วว.

3.3 รับข้อความลูกค้า ผ่าน Line: ibs2217

3.4 ประสานงานระหว่างลูกค้าและนักวิจัย บุคลากร วว.

3.5 ติดตามสถานะความต้องการของลูกค้า

3.6 ปิดเรื่อง การให้บริการ Call Center

4. มาตรฐานการให้บริการ (SERVICE STANDARD)

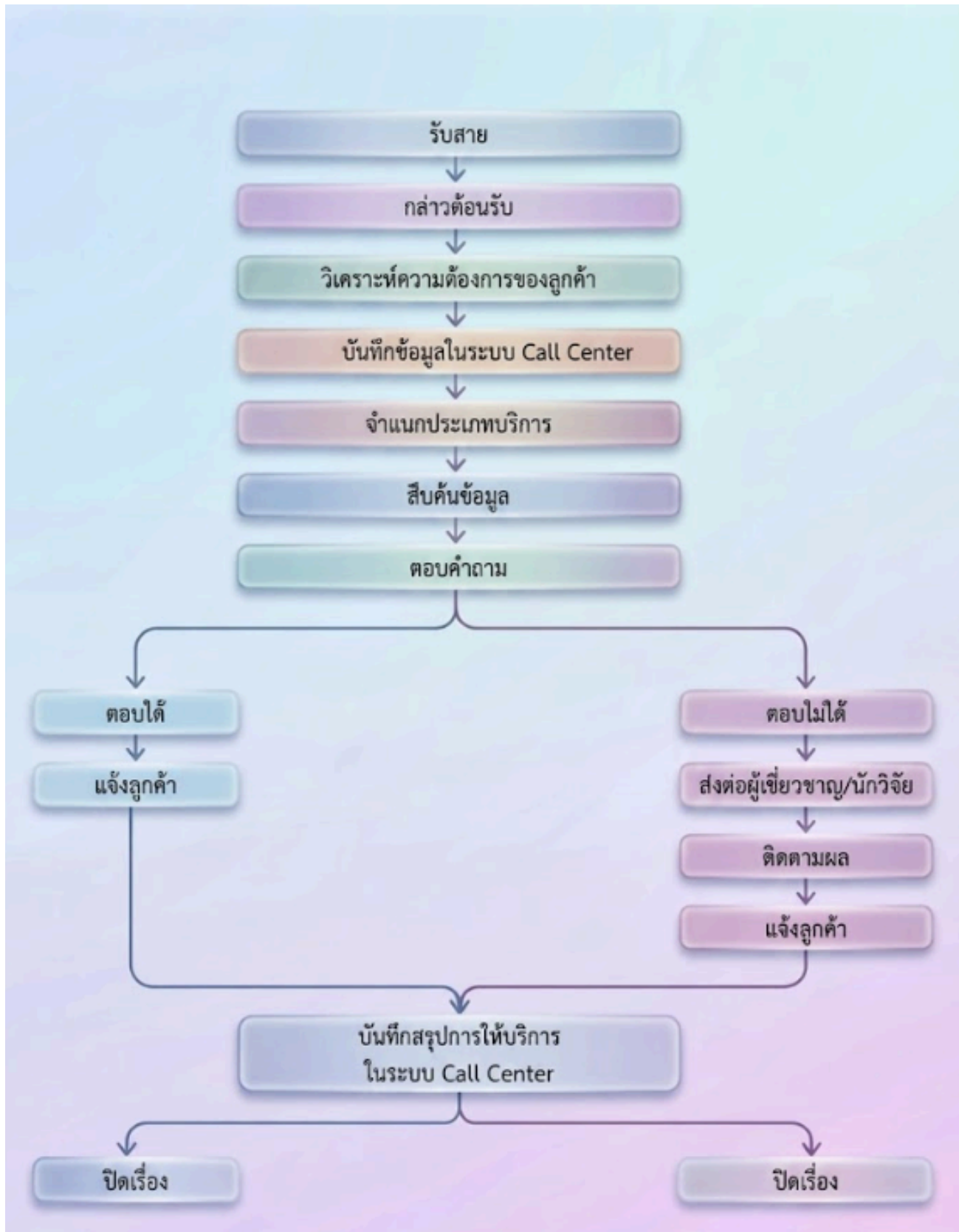
มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ซึ่งเป็นหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม (วทน.) จึงมีการกำหนดกิจกรรมที่สามารถวัดผลได้ (KPI) และสอดคล้องกับข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังนี้

ตารางที่ 1 มาตรฐานการให้บริการ (SERVICE STANDARD)

ลำดับ	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	ระยะเวลาดำเนินการ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	ตัวชี้วัด (KPI)
1	รับสายลูกค้า (Answer Call)	ภายใน 20 วินาที	≥ 80% ของสายที่ติดต่อได้ รับบริการภายใน 20 วินาที
2	วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ให้ข้อมูลเบื้องต้นและตอบข้อซักถามทั่วไป	ทันที	≥80% ของสายที่ติดต่อได้ รับทราบข้อมูลเบื้องต้นและ ตอบข้อซักถามทั่วไปได้ทันที
3	ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Case Routing)	ภายใน 5 นาที	ยอมรับการส่งผิดได้ ≤2%
4	บันทึกข้อมูลลูกค้าและรายละเอียดคำขอลง ในระบบ Call Center	ภายใน 20 นาที	100%
5	ติดตามสถานะเรื่อง (Follow-up)	ภายใน 3 วันทำการ	100%
6	ปิดเรื่อง (Case Closure)	ตาม SLA ของแต่ละบริการ	≥90%
7	ประเมินความพึงพอใจ	ภายใน 7 วันทำการหลังจาก ลูกค้าได้ข้อสรุปการขอรับ บริการจาก วว.	≥4.50 จาก 5



5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



รูปที่ 1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.การให้บริการ



รูปที่ 2 การให้บริการ

7. ข้อมูลที่ต้องบันทึก

7.1 ผู้ติดต่อขอรับบริการ

7.1.1 บุคลากร ใน วว.

7.1.2 องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน หน่วยงานพันธมิตร

1) ชื่อ

2) ชื่อหน่วยงาน/ที่อยู่

3) เบอร์โทร

7.1.3 บุคคลทั่วไป

1) ชื่อ

2) บริษัท/ที่อยู่

3) เบอร์โทร

7.2 รายละเอียดข้อมูลการติดต่อ

7.2.1 วันที่

7.2.2 เวลา

7.2.3 หมวดงานบริการ

7.2.4 รายละเอียดการให้บริการ

7.2.5 เจ้าหน้าที่รับสาย

7.2.6 หน่วยงานที่ส่งต่อ

7.2.7 ติดตามสถานะ

7.2.8 ความพึงพอใจ

8. การส่งต่องานบริการ

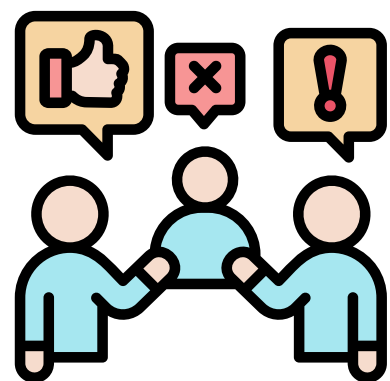
ตารางที่ 2 การส่งต่องานบริการ

กลุ่มงาน	ส่งต่อ
BDS	สจท.
บริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ	ห้องปฏิบัติการชีวเคมีและจุลชีววิทยา (หป.ชจ.)/ ห้องปฏิบัติการเคมีวิเคราะห์ (หป.คม.)/ ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ (ศคช.)/ ศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมอาหารสุขภาพ (ศนอ.)
บริการวิเคราะห์/ทดสอบ	
บริการตรวจสอบผลิตภัณฑ์	ห้องปฏิบัติการมาตรฐานทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (หป.ฟอ.)
บริการสอบเทียบเครื่องมือ	ห้องปฏิบัติการมาตรฐานวิศวกรรมทางกล (หป.วก.)/ ห้องปฏิบัติการมาตรฐานทางแสงและอุณหภูมิ (หป.สอ.)/ ห้องปฏิบัติการมาตรฐานทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (หป.ฟอ.)
บริการทดสอบความชำนาญ	ห้องปฏิบัติการมาตรฐานทางแสงและอุณหภูมิ (หป.สอ.)/ ห้องปฏิบัติการมาตรฐานทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (หป.ฟอ.)
บริการวิจัยและที่ปรึกษา	กองบริการธุรกิจและนวัตกรรม (กบน.)/ ศูนย์ทดสอบมาตรฐานระบบขนส่งทางราง (ศทร.)/ ศูนย์การบรรจุหีบห่อไทย (ศบท.)/ ศูนย์ทดสอบและมาตรวิทยา (ศทม.)/ ศูนย์ความหลากหลายทางชีวภาพ (ศคช.)/ ศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมอาหารสุขภาพ (ศนอ.)
บริการรับผลิตผลิตภัณฑ์	ระบบบริการลูกค้าของ วว. (Joint Unit Multi-task Platform: Jump)
บริการตรวจประเมินและรับรองระบบคุณภาพ ผลิตภัณฑ์และบริการ	สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.)
บริการเครื่องมือ	ศูนย์เชี่ยวชาญนวัตกรรมอาหารสุขภาพ (ศนอ.)
บริการฝึกอบรม	ผู้ดูแลกลุ่มงานบริการ
การรับซื้อร้องเรียน	กจค. (บุคลากรภายใน วว.)/ Call Center/สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)
งานประชาสัมพันธ์	สำนักสื่อสารองค์กร (สสอ.)

9. การรับข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3 การรับข้อร้องเรียน

ระดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	สถานะการรับข้อร้องเรียน
ระดับ 1	สอบถามทั่วไป	ปิดได้ทันที
ระดับ 2	ร้องเรียนบริการ	รับเรื่องและส่งต่อหน่วยงานรับข้อร้องเรียน ของ วว. (กองจัดการความรู้: กจค.) (ภายใน 1 วัน)
ระดับ 3	ร้องเรียนผู้บริหาร	รับเรื่องและส่งต่อหน่วยงานรับข้อร้องเรียน ของ วว. (กองจัดการความรู้: กจค.) (ภายใน 1 วัน)



10. การติดตามผล

การติดตามผลของ Call Center มีขั้นตอน ดังนี้

10.1 วันที่ส่งต่อ

10.2 หน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ Call Center ทำการส่งต่อ

10.3 ติดตามผล

10.4 แจ้งลูกค้า

10.5 บันทึกผลในระบบ Call Center

11. SCRIPT การรับสาย

การรับสายของ Call Center มี Script ที่ใช้ทุกครั้งในการรับบริการ ดังนี้

11.1 กล่าวต้อนรับ

การรับสายต้องแจ้งปลายสายทุกครั้งให้ทราบว่า กำลังติดต่อมา วว. พร้อมแนะนำตัวเอง แสดงความจำนงค์ว่ายินดีให้บริการ เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ดิฉัน/กระผม “แจ้งชื่อ-นามสกุล” ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

11.2 สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

สอบถามชื่อผู้ติดต่อปลายสายที่กำลังสนทนา หากไม่ทราบ ต้องสอบถามอย่างสุภาพ โดยกล่าวคำขอภัยและสอบถามว่า “ขอภัยนะคะ/ครับ ดิฉัน/กระผม กำลังเรียนสายกับท่านได้อยู่ค่ะ/ครับ” รายละเอียดที่ควรจดบันทึกคือ ชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ความต้องการที่ต้องการรับบริการ เพื่อใช้ในการประสานงานต่อไป

11.3 กรณีโอนสาย

เมื่อปลายสายแจ้งความต้องการแล้ว ให้ Call Center แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มารับสายทันทีหรือโอนสายให้โดยเร็ว โดยใช้ข้อความดังนี้

“ดิฉัน/กระผม ขออนุญาตประสานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง หากไม่สะดวก รอสาย จะให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับโดยเร็วที่สุดค่ะ/ครับ”

หากไม่มีผู้รับสาย ให้ Call Center จดบันทึก ชื่อผู้โทร เบอร์โทรติดต่อกลับ ความต้องการของปลายสายอย่างถูกต้อง ครบถ้วนเพื่อนำส่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อไป โดยใช้ข้อความดังนี้

“ขออภัยค่ะ ปลายสายไม่สะดวกรับสายในขณะนี้ ดิฉัน/กระผม ขออนุญาตจดบันทึกข้อมูลความต้องการเพื่อประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ดิฉัน/กระผม จะทำการติดตามผลการ และแจ้งลูกค้าเป็นระยะนะคะ/ครับ”

11.4 ปิดการสนทนา

“ดิฉัน/กระผม ขอขอบพระคุณที่ติดต่อใช้บริการกับ วว. นะคะ/ครับ หากมีข้อสงสัยใดเพิ่มเติมสามารถติดต่อ วว. ได้ในวันและเวลาราชการได้ตลอดนะคะ/ครับ”

12. คำถามที่พบบ่อย (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS: FAQ)

คำถามที่พบบ่อยของ Call Center วว. ดังนี้



คำถาม: ต้องการตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์อาหาร

คำตอบ: สอบถามชนิดผลิตภัณฑ์และประสานศูนย์เชี่ยวชาญด้านอาหาร

คำถาม: ต้องการขึ้นทะเบียน BDS

คำตอบ: อธิบายขั้นตอนการสมัคร และประสานเจ้าหน้าที่ BDS

คำถาม: ต้องการวิจัยร่วม

คำตอบ: สอบถามรายละเอียดความต้องการและประสานผู้จัดการเทคโนโลยี (Technology Manager)

คำถาม: บริการวิเคราะห์ ทดสอบ สอบเทียบ

คำตอบ: สอบถามรายละเอียดความต้องการ และติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

คำถาม: ต้องการผลิตผลิตภัณฑ์

คำตอบ: แจ้งวิธีการแก่ผู้รับบริการในการใช้งานระบบบริการลูกค้าของ วว. (Joint Unit Multi-task Platform: Jump)

คำถาม: บริการตรวจประเมินและรับรองระบบคุณภาพ ผลิตภัณฑ์และบริการ

คำตอบ: สอบถามรายละเอียดความต้องการและติดต่อสำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.)

13. แบบฟอร์มการรับลูกค้า WALK IN

แบบฟอร์มการรับลูกค้าของ Call Center วว. ดังนี้

- | | |
|------------------------|---|
| 13.1 เลขที่รับเรื่อง | IBS69/00001 (IBSปีพ.ศ./ลำดับที่ของแบบฟอร์มการรับลูกค้า |
| 13.2 วันที่ | วัน/เดือน/ปี ที่รับบริการ |
| 13.3 ข้อมูลลูกค้า | ชื่อ บริษัท/องค์กร ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) |
| 13.4 ประเภทความต้องการ | รับการถ่ายทอดเทคโนโลยี บริการวิเคราะห์ ทดสอบ
สอบเทียบ บริการที่ปรึกษา ต้องการผลิตผลิตภัณฑ์ |
| 13.5 รายละเอียด | รายละเอียดความต้องการอย่างย่อของผู้รับบริการ |
| 13.6 หน่วยงานที่ส่งต่อ | ฝ่าย/ศูนย์/สำนัก/โครงสร้างพื้นฐาน วว. |
| 13.7 ติดตามสถานะ | รายละเอียด วันที่ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง |
| 13.8 หมายเหตุ | (ถ้ามี) |



14. ข้อควรปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ CALL CENTER

14.1 มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

14.2 มารยาทการให้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร
(One Stop Service Solution)

มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

1. สวมสูทสีดำ หรือเสื้อคลุมสีสุภาพ กระโปรงหรือกางเกงทรงสุภาพ สีสุภาพ
2. เสื้อด้านในสีสุภาพหรือถ้าสวมเดรส ควรเป็นกระโปรงสีสุภาพ
3. ใส่รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีสุภาพแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
4. แต่งหน้า ทำผมให้สวยงาม สะอาดตา
5. แว่นบัตรพนักงาน วว.



รูปที่ 3 เจ้าหน้าที่ CALL CENTER วว.

มารยาทการให้บริการ

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร (One Stop Service Solution)

1. การรับสายและวางสายโทรศัพท์ด้วยความนุ่มนวล ไม่กระแทกกระทั้น
2. ไม่ควรปล่อยให้สัญญาณโทรศัพท์ดังนานเกิน 3 ครั้ง
3. การรับสาย ควรใช้น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ นุ่มนวล สุภาพ อ่อนโยน ตลอดการสนทนา และวางสายโทรศัพท์ด้วยความนุ่มนวล ไม่ใช้น้ำเสียงห้วน และหลีกเลี่ยงการสนทนาที่ไม่มีทางเสียง
4. การรับสายต้องแจ้งปลายสายทุกครั้งให้ทราบว่า กำลังติดต่อมา วว. พร้อมแนะนำตัวเอง แสดงความจำนงค์ว่ายินดีให้บริการ เช่น “สวัสดีค่ะ/ครับ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) ดิฉัน/กระผม “แจ้งชื่อ-นามสกุล” ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
5. สอบถามชื่อผู้ติดต่อปลายสายที่กำลังสนทนา หากไม่ทราบ ต้องสอบถามอย่างสุภาพ โดยกล่าวคำขอภัยและสอบถามว่า “ขอภัยนะคะ/ครับ ดิฉัน/กระผม กำลังเรียนสายกับท่านใคอยู่ค่ะ/ครับ”
6. เตรียมกระดาษเพื่อบันทึก ปากกาหรือดินสอเพื่อจดชื่อ หรือรายละเอียดในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หรือพิมพ์ลงในคอมพิวเตอร์ที่เปิดทำงานและหลีกเลี่ยงการถามซ้ำ
7. เรียกชื่อผู้ติดต่อปลายสายด้วยคำนำหน้าว่า “คุณ” เสมอ เพื่อเป็นการให้เกียรติและสร้างความสัมพันธ์ อันดีในการสนทนา
8. ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงกระแทกกระทั้น อย่าพูดเร็วหรือช้าจนเกินไป
9. หลีกเลี่ยงการทำตัวเป็นกันเองเกินไปกับผู้ติดต่อปลายสายหากเป็นการติดต่อเข้ามาเป็นครั้งแรก

10. รับฟังปลายสายด้วยความจำนงค์อย่างใจเย็น ไม่พูดแทรก หรือพูดขัดจังหวะปลายสาย ไม่แสดงอารมณ์โกรธ เมื่อถูกปลายสายต่อว่าหรือกำลังรับข้อร้องเรียน พร้อมให้คำแนะนำอย่างสุภาพ อ่อนโยน แสดงความให้เห็นถึงความต้องการให้การดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแสดงความเป็นมิตร
11. ให้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย สามารถให้ความกระจ่างแก่ปลายสายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
12. เลือกใช้ถ้อยคำที่ต้องพูดบ่อยๆ จนเป็นความเคยชิน เช่น สวัสดีค่ะ/ครับ ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ ขออภัยค่ะ/ครับ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ หากมีความต้องการใดเพิ่มเติมสามารถแจ้งได้เลยนะคะ/ครับ
13. ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ารับฟังปลายสายอย่างตั้งใจและตั้งใจจดจ่อ สิ่งที่ปลายสายต้องการสื่อสาร ไม่ใช่ถ้อยคำหยอกล้อ เล่นหัว ขณะกำลังสนทนา
14. เมื่อปลายสายแจ้งความต้องการแล้ว ให้ Call Center แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มารับสายทันทีหรือโอนสายให้โดยเร็ว หากไม่มีผู้รับสาย ให้ Call Center จดบันทึก ชื่อผู้โทร เบอร์โทรติดต่อกลับ ความต้องการของปลายสายอย่างถูกต้อง ครบถ้วนเพื่อนำส่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อไป
15. บันทึกข้อมูลชื่อ-นามสกุล เบอร์โทร ความต้องการ ของลูกค้า ลงในฐานข้อมูล Call Center ทันที พร้อมทั้งกรอกข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต่อและผลการให้บริการ เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน
Call Center รายวัน รายเดือน รายไตรมาส และรายปี ต่อไป