



คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๕ นราธิวาส

“ผลักดันตั้งใจ แก้ไขทันที”



ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ
๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๔



ข้อพึงปฏิบัติ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



๑. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ ครั้ง
๒. ไม่ใช่คำว่า “ฮัลโหล” ในการเริ่มต้นการทักทาย
ควรใช้คำว่า “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ”
๓. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
๔. รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียวหรือขัดจังหวะ
ผู้ที่กำลังพูด
๕. ไม่ใช่คำว่า “จ๊ะ/จ๋า/นะฮะ” กับประชาชน ควรใช้คำว่า
“ครับ/ค่ะ”
๖. อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์
๗. อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา
๘. ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
๙. ไม่ควรเงยบานเกินไป เพราะจะทำให้คู่สนทนา
เข้าใจผิดว่าวางสายไปแล้ว
๑๐. ห้ามวางสายใส่ประชาชนเด็ดขาด





ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



ทักทายสร้างความสัมพันธ์
“Greeting”



สอบถามความต้องการ
“Asking”



จบความสัมพันธ์เชิงบวก
“Ending”



หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

การรับสาย



๑. ทักทาย
๒. บอกชื่อส่วนราชการ / หน่วยงาน
๓. บอกชื่อผู้รับสาย
๔. สอบถามความต้องการของประชาชน
๕. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย



๑. ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
๒. เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสายว่าประชาชนมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
๓. วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการนั้น ๆ โดยตรง





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



การรับฝากข้อความ

1. ผู้รับฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
2. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
3. สอบถามชื่อประชาชนผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
4. แจ้งประชาชนว่าผู้รับข้อความคือใคร
5. บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
6. นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบ





หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ



๑. เต็มใจ
๒. สดใส
๓. กระตือรือร้น
๔. จริงใจ
๕. มั่นใจ
๖. เป็นมืออาชีพ

น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ ในการให้บริการ

๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
๒. เสียงชั้นจุก เสียงบี๊ ดัดเสียง เสียงสูง
๓. พุดอ้อมอ้อม
๔. เสียงโทนเดียว





๑. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
๒. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จัก
๔. ใช้ภาษาที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บั่นทอนศักดิ์ศรี
๕. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
๖. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
๗. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น





ภาษาในการบริการแบบมาตรฐาน



การทักทาย / การตอบรับ



- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ
- กระผม...../ ดิฉัน.... รับสาย ยินดีให้บริการครับ / ค่ะ

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น



- ขอทราบ.....ด้วยครับ / ค่ะ
- ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียนสายกับใครครับ / ค่ะ
- ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดครับ / ค่ะ



ภาษาในการบริการแบบมาตรฐาน



กรณีถือสายรอ

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

กรณีโอนสาย

- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปกลุ่มงาน..... ซึ่งเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบนะคะ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / ค่ะ
- ขอบขอบคุณครับ / ค่ะ

การกล่าวคำลงท้าย

- คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ / ค่ะ
- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ

