



# คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์

## สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 14 ปทุมธานี



ฝ่ายบริหารทั่วไป



ข้อพึงปฏิบัติ  
ในการให้บริการทางโทรศัพท์

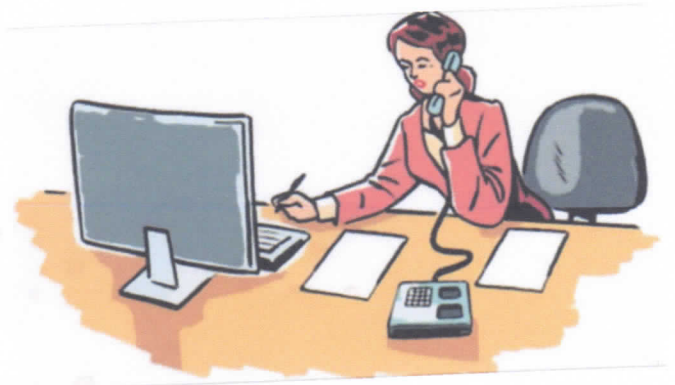
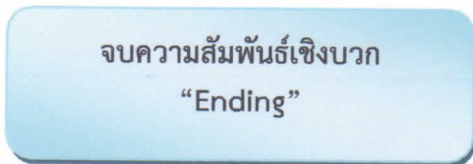
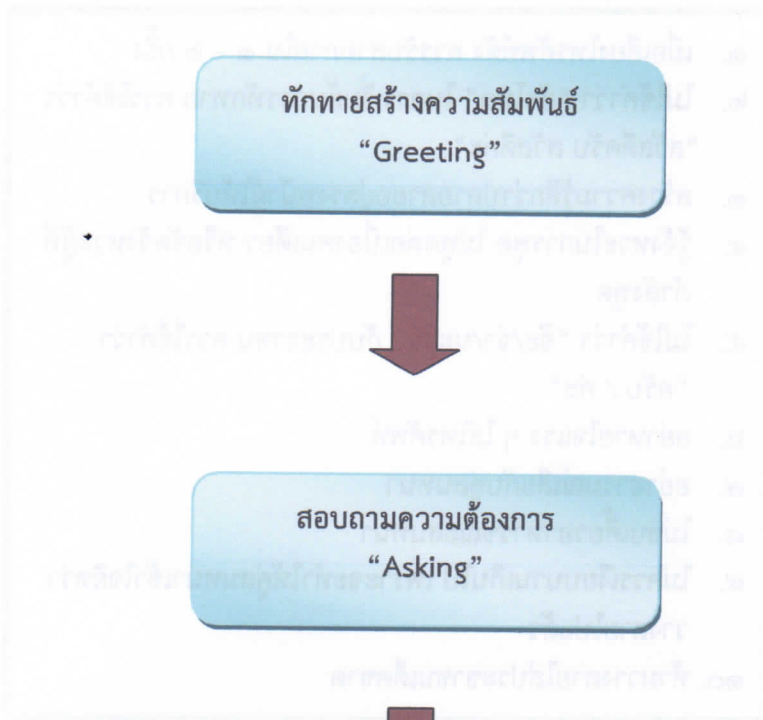
๑. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ กริ่ง
๒. ไม่ใช่คำว่า "ฮัลโหล" ในการเริ่มต้นการทักทาย ควรใช้คำว่า "สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ"
๓. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
๔. รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
๕. ไม่ใช่คำว่า "จ๊ะ/จ๋า/นะฮะ" กับประชาชน ควรใช้คำว่า "ครับ / ค่ะ"
๖. อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์
๗. อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา
๘. ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
๙. ไม่ควรเงยบนานเกินไป เพราะจะทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิดว่าวางสายไปแล้ว
๑๐. ห้ามวางสายใส่ประชาชนเด็ดขาด

ศูนย์รับแจ้งเบาะแส  
ทุจริต





ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ  
ในการให้บริการทางโทรศัพท์





## หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



### การรับสาย



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

### การโอนสาย



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





## หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



### การรับฝากข้อความ

1. ผู้รับฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
2. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
3. สอบถามชื่อประชาชนผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
4. แจ้งประชาชนว่าผู้รับข้อความคือใคร
5. บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
6. นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบต่อไป





## หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



### น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

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



### น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ ในการให้บริการ

๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
๒. เสียงขึ้นจมูก เสียงบ๊ ดัดเสียง เสียงสูง
๓. พูดอ้อมอ้อม
๔. เสียงโทนเดียว
๕. เสียงเซี้ยว





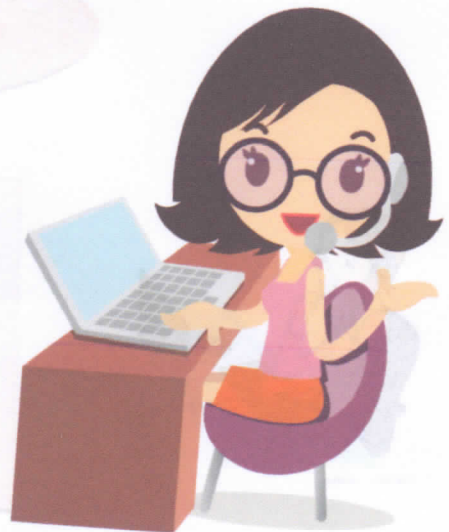
## มารยาทและการใช้คำพูด



๑. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช่อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
๒. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช่ภาษาเฉพาะทาง ที่ผู้ฟังไม่รู้จักร
๔. ใช้ภาษาที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บ่นทอนศักดิ์ศรี
๕. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
๖. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
๗. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น

วิธีใช้คำพูดที่ดี  
ภาษาสุภาพ

พูดจาสุภาพ นุ่มนวล  
พูดจาสุภาพ นุ่มนวล  
พูดจาสุภาพ นุ่มนวล  
พูดจาสุภาพ นุ่มนวล  
พูดจาสุภาพ นุ่มนวล  
พูดจาสุภาพ นุ่มนวล



สวัสดีค่ะ



สวัสดีค่ะ



### ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

#### การทักทาย / การตอบรับ

- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ
- กระผม...../ ดิฉัน.... รับสาย ยินดีให้บริการ  
ครับ/ค่ะ

#### สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

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





## ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน



### กรณีถือสายรอ

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



### กรณีโอนสาย

- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไปฝ่าย.....  
ซึ่งเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบนะคะ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / ค่ะ
- ขอขอบคุณครับ / ค่ะ






### การกล่าวคำลงท้าย



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



แจ้งเวียน คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์

กลุ่มงาน / ฝ่าย	ลายมือชื่อ
๑. กลุ่มงานแผนงานและประเมินผล	 29 ม.ค. 64
๒. กลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน	 29 ม.ค. 64
๓. กลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงาน	 29 ม.ค. 64
๔. กลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	 29 ม.ค. 64
๕. ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	 29 ม.ค. 64