



## หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ

สำหรับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

สาขา พนักงานรับโทรศัพท์  
(Telephone Operator)

รหัสหลักสูตร : ๐๙๒๐๐๑๗๒๓๐๑๒๖

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก  
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

**หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ**  
**สำหรับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)**  
**สาขา พนักงานรับโทรศัพท์**  
**(Telephone Operator)**  
**รหัสหลักสูตร : ๐๙๒๐๐๑๗๒๓๐๑๒๖**  
**กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน**

.....

**๑. วัตถุประสงค์**

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับการฝึกตระหนักถึงความสำคัญของการใช้โทรศัพท์ในธุรกิจได้ถูกต้อง
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้รับการฝึกสามารถใช้โทรศัพท์ในการบริการและสร้างภาพพจน์ให้แก่หน่วยงานได้ถูกต้อง
- ๑.๔ เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้โทรศัพท์

**๒. ระยะเวลาฝึก**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในสังกัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมระยะเวลาการฝึก ๑๒ ชั่วโมง

**๓. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก**

- ๓.๑ มีอายุไม่ต่ำกว่า ๑๘ ปี
- ๓.๒ เป็นแรงงานในสถานประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือบุคคลทั่วไป
- ๓.๓ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการฝึก และสามารถเข้าฝึกได้ตลอดหลักสูตร

**๔. วุฒิบัตร**

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา พนักงานรับโทรศัพท์

ชื่อย่อ วพร. พนักงานรับโทรศัพท์

ผู้รับการฝึกต้องมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของระยะเวลาการฝึกทั้งหมด และต้องเข้ารับการประเมินผลการฝึกอบรม ได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของคะแนนทั้งหมดจึงถือว่าเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรม จะได้รับวุฒิบัตร

## ๕. หัวข้อวิชา

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
๐๙๒๒๓๓๐๕๐๑	บทบาทและความสำคัญของผู้รับโทรศัพท์	๑	-
๐๙๒๒๓๓๐๕๐๒	เทคนิคการติดต่อทางโทรศัพท์	๓	๑
๐๙๒๒๓๓๐๕๐๓	มารยาทและศิลปะในการติดต่อทางโทรศัพท์	๓	-
๐๙๒๒๓๓๐๕๐๔	การใช้ภาษาอังกฤษติดต่อทางโทรศัพท์	๓	๑
๐๙๒๒๓๓๑๙๐๑	การวัดและประเมินผล	-	-
รวม		๑๐	๒
		๑๒	

## ๖. เนื้อหาวิชา

๐๙๒๒๓๓๐๕๐๑ บทบาทและความสำคัญของผู้รับโทรศัพท์ (๑ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของผู้รับโทรศัพท์  
ได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบและความสำคัญทางธุรกิจของหน้าที่ผู้ใช้  
โทรศัพท์ หลักการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

๐๙๒๒๓๓๐๕๐๒ เทคนิคการติดต่อทางโทรศัพท์ (๓ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ถูกต้องและเหมาะสม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร การรับโทรศัพท์ การถาม-ตอบ การเขียนบันทึก การควบคุม  
การสนทนาทางโทรศัพท์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ปฏิบัติการสนทนาทางโทรศัพท์ การถาม-ตอบ การเขียนบันทึก

๐๙๒๒๓๓๐๕๐๓ มารยาทและศิลปะในการติดต่อทางโทรศัพท์ (๓ : ๐)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจมารยาทและศิลปะในการติดต่อทางโทรศัพท์ได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาการใช้คำพูดที่ควรและไม่ควรในการใช้โทรศัพท์ การตอบรับและการตอบปฏิเสธ และ  
การสร้างความประทับใจทางโทรศัพท์ มารยาทและศิลปะในการใช้โทรศัพท์

๐๙๒๒๓๓๐๕๐๔ การใช้ภาษาอังกฤษติดต่อทางโทรศัพท์

(๓ : ๑)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ และสามารถใช้อังกฤษติดต่อทางโทรศัพท์ได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ประโยคภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ การใช้คำถาม คำตอบที่เหมาะสมตามวัฒนธรรม

ปฏิบัติการใช้อังกฤษติดต่อทางโทรศัพท์

๐๙๒๒๓๓๙๙๐๑ การวัดและประเมินผล

เป็นการประเมินความรู้และทักษะของผู้รับการฝึกระหว่างการฝึกอบรม

\*\*\*\*\*

#### ผู้จัดทำหลักสูตร

นายสมศักดิ์ สุขวิฑฒโก

ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นางสมพร ชันติโชติ

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาหลักสูตร

กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึก

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นางสาวนิมิต นวล ศงสนันท์

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายจักรวาล ทิพย์มัลย์

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายนที ราชฉวาง

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายวิระ ชิตชลธาร

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ

สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

นายภัทร วรศักดิ์โยธิน

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ  
สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้เสนอหลักสูตร

(นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ลงนาม.....ผู้เห็นชอบหลักสูตร

(นายวิชัย คงรัตนชาติ)

รองอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงนาม.....ผู้อนุมัติหลักสูตร

(นายกรීธา สฟโชค)

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน