



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
Nakhonratchasima Health Provincial Office

คู่มือการให้บริการ

CALL CENTER

คอลเซ็นเตอร์



	หน้า
ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์	1
ขั้นตอนการให้บริการช่องทางประชาสัมพันธ์	2
ข้อพึงปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์	3
ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพในการให้บริการทางโทรศัพท์	4
หลักการให้บริการทางโทรศัพท์	5
มารยาทและการใช้คำพูด	8
ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน	9
Dashboard (Call Center)	11

ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์

ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

กำหนดให้เสียงโทรศัพท์ดัง ไม่เกิน 3 ครั้ง
ต้องรับสาย

รับสาย: สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
ดิฉัน/ผม..(ชื่อ-สกุล).. รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

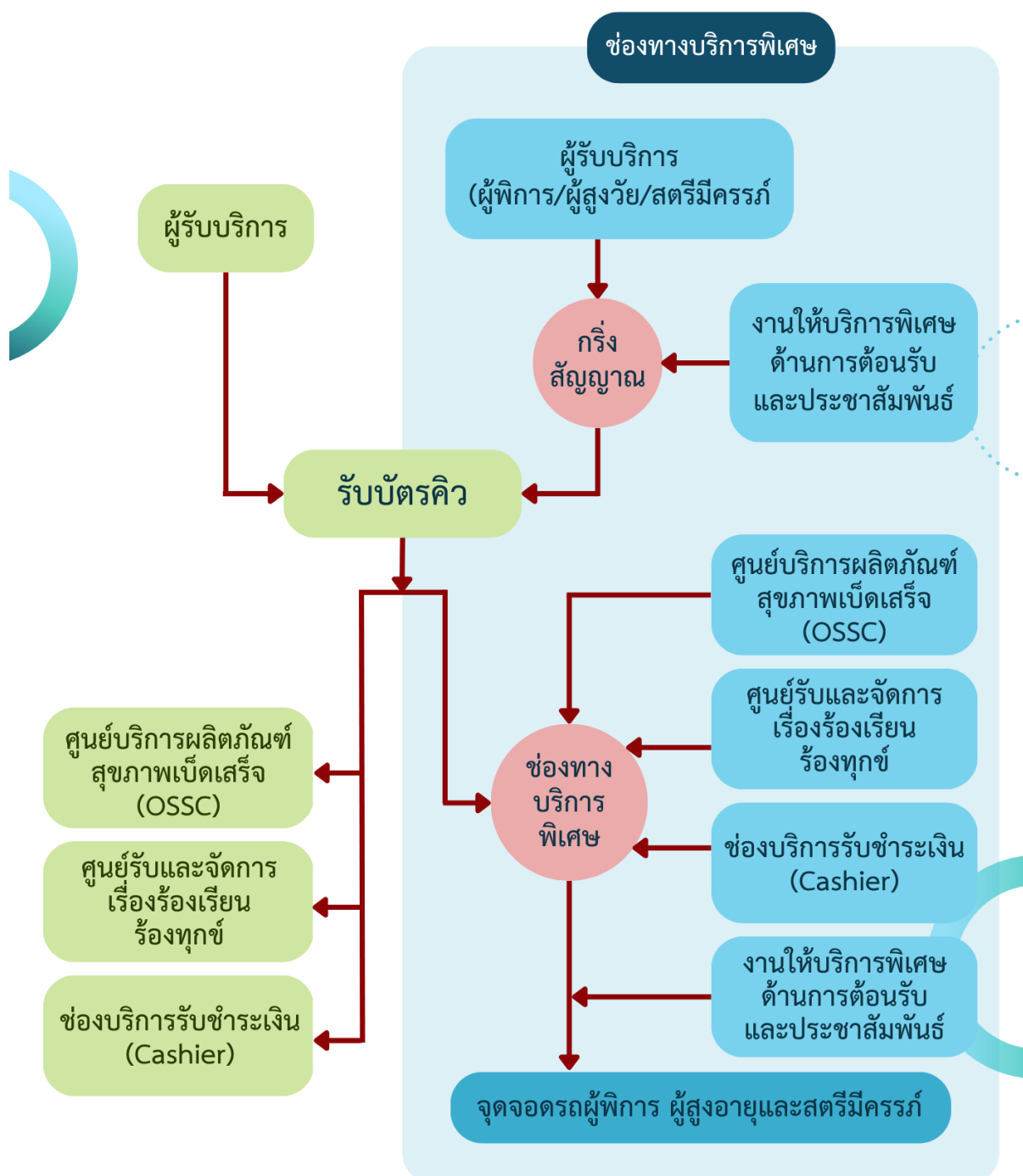
สนทนา: ให้คำปรึกษา/แนะนำ
หรือส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง

จดบันทึกการรับโทรศัพท์
วันเดือนปี/เวลา/ชื่อ-นามสกุล/เรื่องที่ติดต่อ/ลงชื่อผู้รับ

จบการสนทนา สวัสดีค่ะ/ครับ

ขั้นตอนการให้บริการช่องทางประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการให้บริการช่องทางประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา



ข้อพึงปฏิบัติ ในการให้บริการทางโทรศัพท์

ข้อพึงปฏิบัติในการให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

1. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน 1 – 3 กริ่ง
2. ไม่ใช้คำว่า “ฮัลโล” ในการเริ่มต้นการทักทาย ควรใช้คำว่า “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ”
3. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
4. รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
5. ไม่ใช้คำว่า “จ๊ะ/จ้า/นะฮะ” กับประชาชน ควรใช้คำว่า “ครับ / ค่ะ”
6. อย่าหายใจแรง ๆ ใส่โทรศัพท์
7. อย่าอารมณ์เสียกับคู่สนทนา
8. ไม่ขบเคี้ยวอาหารขณะสนทนา
9. ไม่ควรเงยบนานเกินไป เพราะจะทำให้คู่สนทนาเข้าใจผิดว่า วางสายไปแล้ว
10. ห้ามวางสายใส่ประชาชนเด็ดขาด



ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ ในการให้บริการทางโทรศัพท์

ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ ในการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ทักทายสร้างความสัมพันธ์
"Greeting"



สอบถามความต้องการ
"Asking"



จบความสัมพันธ์เชิงบวก
"Ending"

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การรับสาย

1. ทักทาย
2. บอกชื่อส่วนราชการ / หน่วยงาน
3. บอกชื่อผู้รับสาย
4. สอบถามความต้องการของประชาชน
5. เตรียมกระดาษ และปากกา เพื่อจดบันทึก
ใจความสำคัญระหว่างการสนทนา

การโอนสาย

1. ขออนุญาตปลายสายก่อนจะโอนสาย
2. เมื่อส่วนราชการนั้น ๆ รับสาย ควรแจ้งปลายสาย
ว่าประชาชนมีความต้องการติดต่อเรื่องใด
3. วางสายเพื่อให้ประชาชนได้คุยกับส่วนราชการ
นั้น ๆ โดยตรง

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การรับฝากข้อความ

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

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

1. เต็มใจ
2. สดใส
3. กระตือรือร้น
4. จริงใจ
5. มั่นใจ
6. เป็นมืออาชีพ



น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ในการให้บริการ

1. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
2. เสียงขึ้นจมูก เสียงบี๊ ดัดเสียง เสียงสูง
3. พุดอ้อมแอ้ม
4. เสียงโทนเดียว
5. เสียงเซี้ยว



มารยาทและการใช้คำพูด

มารยาทและการใช้คำพูด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

1. มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
2. ก่อนพูดคิดให้รอบคอบว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทาง ที่ผู้ฟังไม่รู้จัก
4. ใช้ภาษาที่ไม่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บ่นทอนศักดิ์ศรี
5. ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
6. ไม่กล่าววาจาแทงใจจะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
7. ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น



ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

การทักทาย / การตอบรับ



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

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

- ✓ ขอทราบ.....ด้วยครับ / ค่ะ
- ✓ ขณะนี้กระผม / ดิฉัน เรียนสายกับใคร ครับ / ค่ะ
- ✓ ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใด ครับ / ค่ะ



ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

กรณีถือสายขอ

- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / คT
- ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถาม
รายละเอียดสักครู่ครับ / คะ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / คะ



กรณีโอนสาย



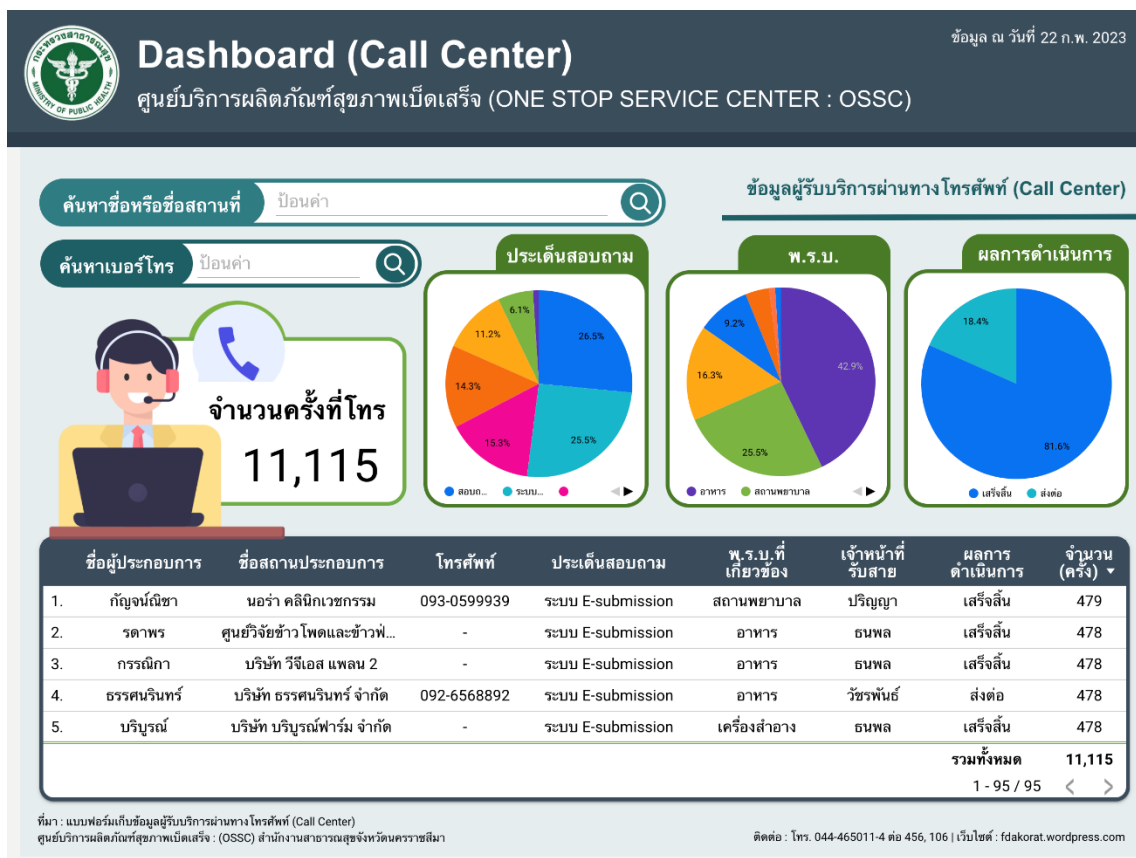
- ผม / ดิฉัน ขออนุญาตโอนสายไป
ฝ่าย.....
- ซึ่งเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบนะคะ
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / คะ
- ขอขอบคุณครับ / ค่ะ

การกล่าวคำลงท้าย

- คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมครับ / คะ
- สวัสดีครับ / สวัสดีค่ะ



Dashboard (Call Center)



รูปภาพ : หน้า Dashboard (Call Center)

Dashboard (Call Center) เป็นข้อมูลบันทึกผลการปฏิบัติงานด้าน Call Center เครื่องมือในการจัดการข้อมูลบันทึกผลการปฏิบัติงานด้าน Call Center ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ และแสดงดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน ทำให้เราสามารถเห็นความเป็นไปแบบ real-time

แบบฟอร์มบันทึกผลการปฏิบัติงานด้าน Call center ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จังหวัดนครราชสีมา

แผ่นที่...../2566 วันที่.....

ลำดับ	จน.ครั้งเสียง กริ่งก่อนเริ่ม รับสาย (กริ่งครั้งที่)	เวลารับสาย (HH:MM)	ชื่อเจ้าหน้าที่ รับสาย	ชื่อ ผู้ประกอบการ	ชื่อสถาน ประกอบการ (ถ้ามี)	ประเด็นสอบถาม (☑)						รายละเอียดประเด็น /สอบถามเพิ่มเติม (ถ้ามี)	พ.ร.บ.ที่ เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์ ติดต่อกลับ	ผลการดำเนินการ (☑)		เวลาสิ้นสุด สาย (HH:MM)
						e-Submission	สถานที่	ผลิตภัณฑ์	ข้อร้องเรียน	ติดตามสถานะ	อื่นๆทั่วไป				เสร็จสิ้นที่ OSSC	ส่งต่อ	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	

มาตรฐานของการให้บริการด้าน Call Center

ขณะรับสาย - สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา - ดิฉัน/ผม...(ชื่อ-นามสกุล)...รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ - ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียนสายกับคุณอะไรคะ/ครับ - ขอทราบชื่อสถานะประกอบการด้วยคะ/ครับ - มีประเด็นสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ	กรณีให้รอสาย - กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผม ขอตรวจสอบ/ขอสอบถามรายละเอียดสักครู่ค่ะ/ครับ ..(Hold/ปิดเสียงขณะรอสาย).. - ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ/ครับ	กรณีจะโอนสาย - ดิฉัน/ผม ขออนุญาตโอนสายไปทำงาน..... เพื่อให้รายละเอียดเพิ่มเติมค่ะ/ครับ - กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ
	การกล่าวปิดท้าย/ก่อนจบบทสนทนา - คุณ...../ผู้ประกอบการ มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ - ขอขอบคุณที่ใช้บริการของศูนย์บริการฯ (ออย.โคราช) นะคะ/ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ	

มาตรฐาน
กำหนดให้เสียงกริ่งดัง ไม่เกิน 3 ครั้ง ก่อนรับสาย

สรุป จน. ครั้ง ที่รับสาย	สรุป จน. ครั้ง ที่ไม่ได้รับสาย
ผู้บันทึกข้อมูล & Dashboard ลงชื่อ : ว/ด/ป.....	
ผู้ทวนสอบข้อมูล ลงชื่อ : ว/ด/ป.....	

