



คู่มือการให้บริการทางโทรศัพท์  
ศูนย์บริการสาธารณสุข ๙ ประชาธิปไตย  
(CALL CENTER MANUAL)

“ปลุกดันทันใจ แก้ไขทันที”





## ข้อพึงปฏิบัติ ในการให้บริการทางโทรศัพท์



๑. เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑ - ๒ ครั้ง
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





ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ  
ในการให้บริการทางโทรศัพท์



ทักทายสร้างความสัมพันธ์  
“Greeting”



สอบถามความต้องการ  
“Asking”



จบความสัมพันธ์เชิงบวก  
“Ending”





## 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

๑. ผู้รับฝากข้อความต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกได้ชัดเจน
๒. จดข้อความอย่างละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน
๓. สอบถามชื่อประชาชนผู้ติดต่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับในภายหลัง
๔. แจ้งประชาชนว่าผู้รับข้อความคือใคร
๕. บันทึกชื่อผู้รับข้อความ วันที่ และเวลาที่รับข้อความ
๖. นำข้อความส่งต่อผู้รับผิดชอบต่อไป





## หลักการให้บริการทางโทรศัพท์



### น้ำเสียงที่ควรใช้ในการให้บริการ

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



### น้ำเสียงที่ไม่ควรใช้ ในการให้บริการ

๑. เสียงเล็ก เสียงแหลม เสียงใหญ่
๒. เสียงขึ้นจมูก เสียงบี๊ ตัดเสียง เสียงสูง
๓. พุดอ้อมอ้อม
๔. เสียงโทนเดียว
๕. เสียงเขี้ยว





## มารยาทและการใช้คำพูด



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





ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน

การทักทาย / การตอบรับ

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

สอบถามข้อมูลเบื้องต้น

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







## ภาษาในงานบริการแบบมาตรฐาน



### กรณีถือสายรอ

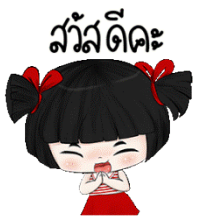
- กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ / ค่ะ
- ผม / ดิฉัน ขอตรวจสอบ / ขอสอบถาม  
รายละเอียดสักครู่ครับ / ค่ะ
- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ / ค่ะ



### กรณีโอนสาย

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

### การกล่าวคำลงท้าย



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





## หมายเลขโทรศัพท์

เบอร์ติดต่อภายนอก

ลำดับที่	สถานที่	ภายนอก	โทรสาร
๑	ศูนย์บริการสาธารณสุข ๙ ประชาธิปไตย	๐๒ ๒๘๒ ๘๔๙๔	๐๒ ๒๘๒ ๘๔๙๔ ต่อ ๓๐๑ / ๓๐๒
๒	สถานีตำรวจชนะสงคราม	๐๒ ๒๘๒ ๒๓๒๓	๐๒ ๒๘๒ ๓๑๖๖
๓	สำนักงานเขตพระนคร	๐๒ ๖๒๘ ๙๐๖๖	๐๒ ๒๘๑๕๕๗๙
๔	สถานีดับเพลิงภูเขาทอง	๐๒ ๒๔๑ ๒๓๙๑	-
๕	โรงพยาบาลกลาง	๐๒ ๒๐๐ ๘๐๐๐	-
๕	โรงพยาบาลวิชัยพยาบาล	๐๒ ๒๔๔ ๓๐๐๐	-
๖	สำนักงานประปา สาขาแมนศรี	๐๒ ๒๙๘ ๖๗๐๐- ๒๔	๐๒ ๒๙๘ ๖๗๓๕
๗	การไฟฟ้านครหลวง เขตสามเสน	๐๒ ๒๔๒ ๕๒๑๑	๐๒ ๒๔๒ ๕๒๙๑
๙	TOT	๐๒ ๒๔๒ ๕๒๑๑	๐๒ ๒๔๒ ๕๒๙๑



## หมายเลขโทรศัพท์



### เบอร์โทรภายใน

ลำดับที่	ห้อง	หมายเลขภายใน
๑	ห้องบัตร	๑๐๑ / ๘๘๘
๒	ห้องตรวจ ๑	๘๘๗
๓	ห้องตรวจ ๒	๑๐๓
๔	ห้องตรวจ ๓	๑๐๔
๕	ห้องปฏิบัติการพยาบาล	๑๐๕
๖	ห้องใต้ดิน	๑๐๖
๗	ห้องการเงิน	๑๐๙
๘	ห้องจ่ายยา	๑๑๐
๙	ห้องนักสังคมสงเคราะห์	๑๑๑
๑๐	ห้องทันตกรรม	๑๑๒
๑๑	ห้องทันตแพทย์	๑๑๓
๑๒	ห้องเตรียมตรวจ	๑๑๙
๑๓	ห้องกามโรค	๒๐๑
๑๔	ห้องชันสูตร	๒๐๒
๑๕	การเงิน	๓๐๑
๑๖	ธุรการ	๓๐๒
๑๗	ห้องผู้อำนวยการศูนย์	๓๐๓
๑๘	ห้องหัวหน้าพยาบาล	๓๐๔
๑๙	ห้องพยาบาล	๓๐๕
๒๐	ห้องประชุมชั้น ๔	๔๐๑
๒๑	คลินิกเสพติด	๘๘๔
๒๒	คลินิกสุขภาพเด็กดี	๘๘๕
๒๓	ห้องกายภาพบำบัด	๘๘๖



## สนทนาภาษาอังกฤษเมื่อมีชาวต่างชาติโทรมา

**Call Center** : Good morning, primary Health center ๙ prachathippatai. May I help you ?

(พนักงานตอบรับโทรศัพท์ : สวัสดีตอนเช้าค่ะ ที่นี่ศูนย์บริการสาธารณสุข ๙ ประชาธิปไตย ค่ะ มีอะไรให้ช่วยไหมคะ)

**Customer** : May I speak to ..... please ?

(ลูกค้า : ขอสาย.....หน่อยครับ)

**Call Center** : Who shall I say is calling?

(พนักงานตอบรับโทรศัพท์: ให้บอกว่าใครโทรมาคะ)

**Customer** : This is ..... from .....

(ลูกค้า : ผม.....โทรมาจาก.....ครับ)

**Call Center** : Will you hold the line for a moment?

(พนักงานตอบรับโทรศัพท์: กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ)

**Customer** : Sure.

(ลูกค้า : ขอบคุณที่โอนสายให้ค่ะครับ)

**Call Center** : Welcome.

(พนักงานตอบรับโทรศัพท์: ยินดีค่ะ)





## คำศัพท์ภาษาอังกฤษ

คำ	คำศัพท์
ผู้อำนวยการ	Director
หัวหน้าพยาบาล	Nurse master
ธุรการ	Administration
การเงิน	Finance room
พยาบาลเยี่ยมบ้าน	Nursing home visit
พยาบาลอนามัยโรงเรียน	Nursing school
คลินิกรักปลอดภัย	Love Safe Clinic
คลินิกยาเสพติด	Drug clinic
คลินิกกายภาพบำบัด	Physical Therapy Clinic
ห้องยา	Pharmacy room
ห้องนักสังคมสงเคราะห์	Social worker room
คลินิกทันตกรรม	Dental Clinic



ข้อมูล ณ วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๑

## คำถามที่พบบ่อย

### แผนกผู้ป่วยนอก

๑. Q : ศบส.เปิดให้บริการเวลาใด

A : - แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ – ๒๐.๐๐ น.

และวันเสาร์ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

- คลินิกรกปลอดภัย เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๒.๐๐ น.

- คลินิกสุขภาพเด็กดี (WBC) เปิดให้บริการวันอังคาร และวันพฤหัสบดี

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

- คลินิกวางแผนครอบครัวและคลินิกวัยทอง เปิดให้บริการวันพุธ เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

- คลินิกฝากครรภ์ เปิดให้บริการวันจันทร์ เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

๒. Q : คลินิกรกปลอดภัยให้บริการอะไรบ้าง

A : - ให้บริการตรวจภายใน

- ให้บริการตรวจเลือดเพื่อหาเชื้อไวรัส HIV และซิฟิลิส (ฟรี)

- จ่ายยาป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี

- ให้คำปรึกษาทางเพศสัมพันธ์

๓. Q : คลินิกโรคเรื้อรังตรวจเลือดเพื่อดูสิ่งใดบ้าง

A : - ระดับน้ำตาลในเลือด

- ระดับไขมันในเลือด

- การทำงานของตับและไต

- และตามการวินิจฉัยของแพทย์

๔. Q : การเจาะเลือดเพื่อหาเชื้อ HIV สามารถทราบผลได้ทันทีหรือไม่

A : สามารถทราบผลได้ทันที

๕. Q : สามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลให้ได้หรือไม่

A : สามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลได้

๖. Q : ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยของ ศบส. หากเกิดภาวะเหตุฉุกเฉินจะสามารถไปโรงพยาบาลได้เลยไหม หรือจะต้องมาที่ ศบส. ก่อน

A : สามารถไปโรงพยาบาลได้ทันที

๗. Q : สิทธิของ ศบส. ๙ สามารถไปโรงพยาบาลไหนได้บ้าง

A : โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ และคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

### คลินิกยาเสพติด

Q : คลินิกยาเสพติดให้บริการอะไรบ้าง

A : เปิดให้บริการสำหรับผู้เสพยาเสพติดที่ไม่มีอาการทางจิตทุกชนิด ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำヤマเมทาโดนเพียงอย่างเดียว เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

### คลินิกทันตกรรม

Q : คลินิกทันตกรรมให้บริการอะไรบ้าง

A : คลินิกทันตกรรมให้บริการรักษาฟัน อดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน และเคลือบหลุมร่องฟันในเด็ก เยี่ยมบ้าน

### เยี่ยมบ้าน

Q : ศบส. ๙ ประชาธิปไตยตั้งอยู่ที่ไหน

A : ศบส. ๙ ตั้งอยู่บนถนนวิสุทธิกษัตริย์ บริเวณเชิงสะพานพระราม ๘ ฝั่งพระนคร ติดกับ ศูนย์บริการไต่เต้า สาขารจักร