

Effective Reading Skill

2025



Objective

- ทักษะการอ่านจับใจความเพื่อให้เข้าใจลูกค้ามากขึ้น
- เทคนิคการวิเคราะห์บทสนทนารู้ถึงปัญหาอย่างแท้จริง
- เรียนรู้แนวทางการตอบคำถามให้ตรงประเด็น
- พัฒนาทักษะการจับใจความสำคัญ
- สามารถสรุปสาระสำคัญจากบทความหรือเนื้อหาได้อย่างแม่นยำ



ความหมายของการอ่านอย่างมี ประสิทธิภาพ

การอ่านที่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว
ถูกต้อง และลึกซึ้ง โดยใช้เทคนิคหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ
เพื่อให้ได้สาระสำคัญจากสิ่งที่ลูกคำต้องการ



สิ่งสำคัญของการอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ

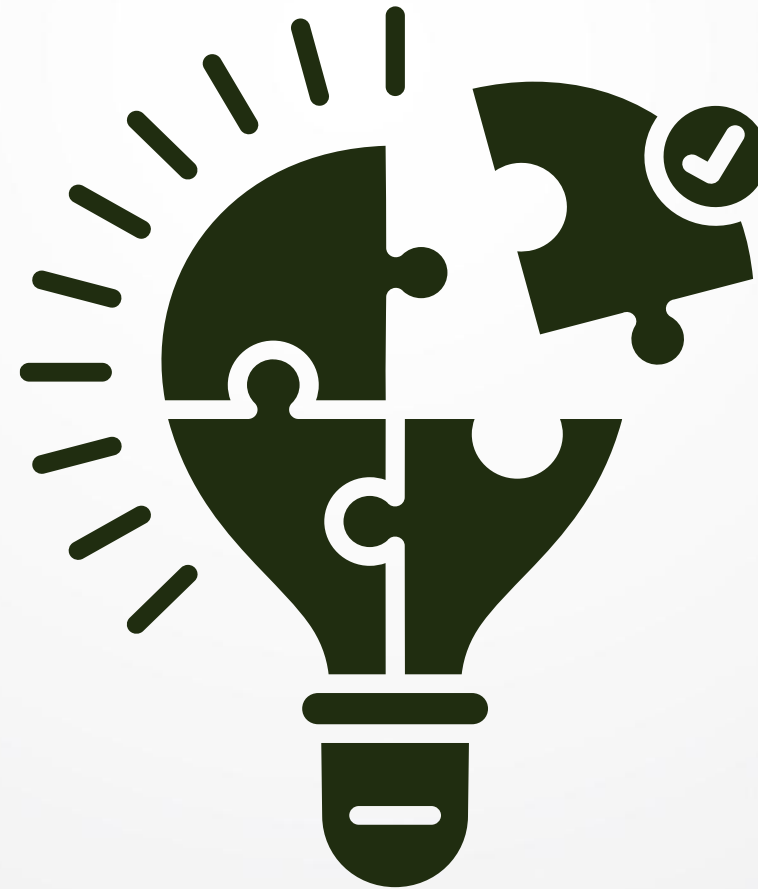
มีเป้าหมายในการอ่าน
ต้องรู้ว่าต้องการอะไรจากการอ่าน

เลือกเทคนิคการอ่านที่เหมาะสม

- การ Skim เพื่อดูภาพรวม,
- การ Scan เพื่อหาคำหรือข้อมูลเฉพาะ

เข้าใจเนื้อหาได้ดี

สามารถจับใจความสำคัญ
วิเคราะห์ และตีความสิ่งที่อ่านได้



สามารถสรุปความและนำไปใช้ได้

นำข้อมูลที่อ่านไปแก้ปัญหาให้กับ
ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

รู้จักการจัดการเวลาในการอ่าน

ไม่เสียเวลามากเกินไปกับจุดที่ไม่สำคัญ

ปัญหาทั่วไปในการอ่านและทำ ความเข้าใจเนื้อหา



ปัญหาทั่วไปในการอ่านและทำความเข้าใจเนื้อหา

อ่านแล้วไม่เข้าใจ

- อ่านครบทุกบรรทัดแต่จับใจความไม่ได้
- ไม่เข้าใจคำพูดหรือสิ่งที่ลูกค้ำจะสื่อ
- ไม่สามารถเชื่อมโยงแนวคิดระหว่างประโยคหรือย่อหน้า

ขาดสมาธิระหว่างการอ่าน

- ใจลอย อ่านไปคิดเรื่องอื่นไป
- ต้องกลับมาอ่านซ้ำหลายรอบ
- อ่านแล้วลืมว่าลูกค้ำจะสื่อเรื่อง

ปัญหาทั่วไปในการอ่านและทำความเข้าใจเนื้อหา

อ่านซ้ำเกินไป

- เน้นอ่านทุกคำอย่างละเอียดจนเสียเวลา
- ขาดทักษะในการเลือกอ่านเฉพาะจุดสำคัญ
- ไม่สามารถ Skim ((อ่านคร่าวๆ) หรือ Scan (อ่านเพื่อหาข้อมูลเฉพาะ) ได้

ไม่สามารถจับประเด็นหลักได้

- ไม่สามารถแยกแยะประเด็นสำคัญกับรายละเอียดปลีกย่อย
- สับสนว่าอะไรคือเนื้อหาหลัก อะไรคือเสริม
- ขาดทักษะการสรุปหรือวิเคราะห์

ปัญหาทั่วไปในการอ่านและทำความเข้าใจเนื้อหา

ไม่มีทักษะการตั้งคำถามกับเนื้อหา

- อ่านแบบรับข้อมูลอย่างเดียว ไม่คิดตาม
- ไม่สามารถวิเคราะห์ / ประเมินความน่าเชื่อถือของเนื้อหาได้
- เชื่อหรือเข้าใจเนื้อหาทั้งหมดโดยไม่ไตร่ตรอง

ใช้เวลาอ่านมาก แต่ได้ผลน้อย

- อ่านซ้ำหลายรอบแต่ยังไม่เข้าใจ
- ไม่สามารถนำเนื้อหาที่อ่านไปใช้งานต่อได้
- จำเนื้อหาได้ไม่นาน หรือจำผิดเพี้ยน

ประเภทของการอ่าน



ประเภทของการอ่าน

ประเภทของการอ่านสามารถแบ่งได้หลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ วิธีการ และลักษณะของเนื้อหา โดยทั่วไปแล้ว ประเภทของการอ่านหลัก ๆ มีดังนี้:

การอ่านแบบกวาดสายตา (Skimming)



อ่านคร่าว ๆ เพื่อหา
หัวข้อหรือเข้าใจ
เนื้อหาโดยรวม

การอ่านแบบเจาะจง (Screening)



อ่านเฉพาะจุดเพื่อหาหา
คำตอบหรือข้อมูล
เฉพาะที่ต้องการ

การอ่านอย่างลงลึก (Intensive Reading)



อ่านเพื่อ ทำความเข้าใจ
เนื้อหาอย่างละเอียด
เพื่อเข้าใจความหมาย
และความต้องการ

การอ่านอย่างกว้าง (Extensive Reading)



อ่านเพื่อความเข้าใจ
โดยรวม ไม่เน้นทำความเข้าใจ
เชิงลึก

เทคนิคการอ่านอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการตอบคำถามลูกค้า



เทคนิคที่แนะนำ

อ่านเพื่อ “จับประเด็นคำถาม” ให้ได้ก่อน

Skimming และ Scanning KM

สรุปเนื้อหาที่อ่าน แล้วเรียบเรียงเป็น
คำตอบที่เข้าใจง่าย

อ่านอย่าง “วิเคราะห์” ไม่ใช่แค่ผ่านตา

จดบันทึกจุดสำคัญ

อ่านทวนก่อนตอบกลับ

เป้าหมายหลักของการอ่านเพื่อการตอบลูกค้า

จุดประสงค์

เข้าใจคำถามของลูกค้า

หาคำตอบได้เร็ว

ตอบตรงประเด็น

วิธีการอ่าน

อ่านละเอียด / วิเคราะห์คำหลัก

Skimming + Scanning
+ KM

สรุปสิ่งที่อ่าน แล้วเรียบเรียงให้
เข้าใจง่าย

**เทคนิคการพิมพ์ตอบกลับอย่าง
ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมืออาชีพ**



ตอบกลับอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมืออาชีพ

ใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

- เขียนประโยคให้กระชับ และตรงประเด็น
 - ✗ : “ตามที่ท่านได้แจ้งเข้ามานั้น ทางเราจะดำเนินการ...”
 - ✓ : “เราจะจัดส่งสินค้าใหม่ให้ภายในวันพรุ่งนี้ค่ะ”

ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่ง

- เช็ค 3 เรื่อง: สะกดคำ, ไวยากรณ์, ข้อมูลที่ให้ไป

ตอบกลับอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมืออาชีพ

ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นทางการ

- คำแนะนำ:
 - ใช้ “ค่ะ / ครับ” ปิดท้าย
 - ใช้คำว่า “เรียนคุณ...”, “ทางเราขออภัย”, “ขออณุญาติแจ้งว่า...”

แสดงความเข้าใจและให้ความมั่นใจ

- เช่น “ขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นค่ะ ทางเราจะเร่งดำเนินการให้ทันที”

ตอบกลับอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเป็นมืออาชีพ

สรุปก่อนจบบทสนทนา

- เช่น “หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมสามารถติดต่อกลับมาได้ตลอดเวลา
นะคะ ขอขอบคุณมากค่ะ”

เทคนิคการอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการตอบแชทลูกค้า



อ่านจับประเด็นทันที (Focus on Keywords)

- อย่าตอบทันทีโดยยังไม่เข้าใจคำถาม
- อ่านคำถามให้ครบ และ หาคำสำคัญ (Keywords) เช่น:
 - ปัญหา (เช่น: ขำระเงิน, เข้าใช้งานไม่ได้)
 - ช่องทาง (เช่น: แอป, เว็บไซต์)
 - เวลา (เช่น: เมื่อเช้า, เมื่อวาน)



แบ่งแยก “ข้อเท็จจริง” และ “อารมณ์” ของลูกค้า

- บางครั้งลูกค้าใส่อารมณ์มาเยอะ เช่น โกรธ โมโห หรือประชด
→ คุณต้องอ่านให้แยกออกว่า ข้อเท็จจริงอยู่ตรงไหน เพื่อแก้ไขให้ตรงจุด

© เคล็ดลับ: มองหาข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ เช่น เลขออเดอร์, วัน-เวลา, ช่องทางที่ใช้



ใช้ Skimming + Scanning กับข้อมูลช่วยตอบ (Script / FAQ / Database)

- ค้นหาคำตอบในระบบให้เร็ว เช่น คำว่า “คืบเจิบ”, “จัดส่ง”, “ใช้งานไม่ได้”
- อ่านเฉพาะจุดที่เกี่ยวข้อง แล้วคัดมาใช้ตอบ
- จับ Keyword และคำแสดงอารมณ์
เช่น คำว่า “ไม่พอใจ”, “รอนาน”, “ช่วยด่วน” เป็นตัวบอกว่าเคสนี้เร่งด่วนหรือมีความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง



จดจำโครงสร้างคำตอบสำเร็จรูป (Template)

- ลดเวลาการพิมพ์และลดความผิดพลาด เช่น:
 - "ขอภัยในความไม่สะดวกครับ/ค่ะ รบกวนขอข้อมูลเพิ่มเติม เช่น [หมายเลขคำสั่งซื้อ] เพื่อตรวจสอบให้แน่ครับ/ค่ะ"



อ่านทวนข้อความลูกค้าอีกรอบก่อนพิมพ์ตอบ

- ป้องกันการเข้าใจผิด
- บางครั้งลูกค้าอาจถามหลายประเด็นในครั้งเดียว ต้องตอบครบทุกจุด



สื่อสารกลับอย่างกระชับ ชัดเจน และมีมารยาท

- ตอบให้ ตรงคำถาม + สุภาพ + ไม่ใช้ศัพท์เทคนิคมากเกินไป
- หากยังไม่สามารถให้คำตอบได้ ให้แจ้งสถานะ เช่น:
 - “กำลังตรวจสอบให้นะครับ/ค่ะ”
 - “ขอเวลาเพิ่มเติมประมาณ 2-3 นาทีในการเช็คข้อมูลนะครับ/ค่ะ”
 - เวลา (เช่น: เมื่อเช้า, เมื่อวาน)



เทคนิคเสริมสำหรับผู้ตอบแชท:

- จัดโต๊ะทำงานให้มี คำตอบสำเร็จรูป (Script) แยกตามปัญหา
- ฟีกจับประเด็นจากคำพูดยาว ๆ
- ฟีกตอบแบบ Empathy + Professional เช่น
 - "เข้าใจเลยคะว่าคุณลูกค้ารู้สึกไม่สะดวก ขอตรวจสอบให้นะคะ"



ตัวอย่าง สถานการณ์จริง ที่พบบ่อยในงานบริการ

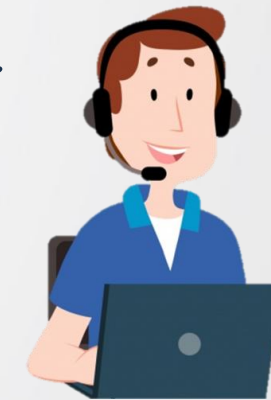


ลูกค้าร้องเรียนว่าสินค้าส่งช้า



ทำไมของยังไม่ส่งมาอีกคะ
สั่งตั้งแต่วันศุกร์แล้ว!

ขอภัยในความไม่สะดวกด้วยนะคะ รบกวนขอ
เลขที่คำสั่งซื้อ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานะ
การจัดส่งให้อย่างละเอียดค่ะ
ทางเราจะรีบติดตามและแจ้งกลับโดยเร็วที่สุดค่ะ



ลูกค้าสอบถามข้อมูลสินค้า



สินค้าตัวนี้เป็นของแท้หรือเปล่า?
รับประกันไหม?

สินค้านี้เป็นของแท้ 100% รับประกันโดย
ผู้ผลิตเป็นระยะเวลา 1 ปีค่ะ หากต้องการ
รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถสอบถามได้นะคะ ยินดี
ให้บริการค่ะ



ลูกค้าขอคืนเงิน (Refund)



ผมขอคืนเงินครับ สั่งผิดและยัง
ไม่ได้แกะกล่องเลย

ขอบคุณสำหรับข้อมูลนะครับ
รบกวนขอเลขคำสั่งซื้อ และภาพสินค้าพร้อมกล่อง
เพื่อดำเนินการตรวจสอบเงื่อนไขการคืนเงินให้เนะ
ครับ เมื่อได้รับข้อมูลครบ ทางเราจะรีบดำเนินการ
ให้เร็วที่สุดครับ



ลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการ



พนักงานตอบไม่รู้เรื่องเลย
บริการแย่มาก!

ขอภัยเป็นอย่างสูงสำหรับ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
นะคะ
หากคุณลูกค้าสะดวก รบกวนแจ้งรายละเอียด
เพิ่มเติม เช่น ชื่อพนักงาน วันเวลาในการ
ติดต่อ เพื่อให้เราตรวจสอบได้อย่างชัดเจนค่ะ
เรายินดีดูแลคุณลูกค้าอย่างเต็มที่ค่ะ



ลูกค้าถามสถานะจัดส่ง



ของจัดส่งถึงไหนแล้วครับ

ยินดีให้บริการครับ
รบกวนขอเลขคำสั่งซื้อเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
สถานะพัสดุให้นะครับ
เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ผมจะแจ้งสถานะล่าสุดให้ทันที
ครับ



💡 เเคล็ดลัษ:

- ใช้ภาษาสุภาพ + แสดงความเข้าใจลูกค้ำ (เช่น "ขออภัยคะ", "ยินดีตรวจสอบให้เนะคะ")
- สื่อสารสั้น กระชับ ชัดเจน
- ตอบคำถามหลักให้ครบ อย่าลืมหอข้อมูลที่จำเป็น



THANK YOU

