



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารการคลัง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๓๐๕

ที่ รง ๐๔๐๒/๑๑๘๖

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง การรับโทรศัพท์ให้น่าประทับใจ

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานและหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ด้วยกองบริหารการคลังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ : ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ กิจกรรมที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ข้อ ๒.จัดอบรม/จัดกิจกรรม/ดำเนินการใด ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางโทรศัพท์

กองบริหารการคลังจึงขอส่งเอกสารเรื่อง กฎ ๑๒ ข้อ ในการรับโทรศัพท์ให้น่าประทับใจ มาเพื่อเป็นแนวการปฏิบัติและขอให้ ให้ความสำคัญในการรับโทรศัพท์เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(นางสาวศิริธร เลาะห์วิลัย)
ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง

กฎ 12 ข้อ ในการรับ โทรศัพท์ที่น่าประทับใจ



โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในแต่ละวัน จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่อย่างน้อยก็ต้องรับสายจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในดังเทคนิคต่อไปนี้

๑. พยายามรับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
๒. รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมนยิ้ม ยิ้ม และยิ้ม แม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าคุณก็ตาม
๓. ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมนว่า เมื่อทราบชื่อเขาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาที่สนทนากันด้วย
๔. พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วน ที่สำคัญ ไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา
๕. ถ้าปกติคุณเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์
๖. ถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ ๒ นิ้วมือกัน
๗. เมื่อต้องการให้ผู้โทรเข้ามา รอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณา รอสาย
๘. มารยาทการรับโทรศัพท์เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับทราบ ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้โทรมารอนาน
๙. หากผู้โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย
๑๐. ก่อนวางสาย คุณต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้ว
๑๑. จำไว้ว่าควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ค่ะ
๑๒. สุดท้าย ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา

ทั้ง ๑๒ ข้อนี้เป็นหลักที่ได้รับการยอมรับ ไม่ว่าจะใครก็ตามที่โทรเข้ามาและได้รับการปฏิบัติเช่นนี้ก็กลับไปรับรองว่าต้องเกิดความประทับใจไม่รู้ลืม

