



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป โทรศัพท ๑๑๒

ที่ บพ ๐๔๖ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง มาตรฐานและข้อปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

เรียน เจ้าหน้าที่ทุกท่าน

ด้วยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และได้มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสาคร สำหรับตัวชี้วัด ๑.๒ ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดย่อยเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสาร นั้น

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการสร้างมาตรฐานในการรับโทรศัพท์เมื่อมีผู้โทรมาติดต่อราชการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสาครให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีข้อปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างกัน อีกทั้งยังช่วยจัดซื้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอีกด้วย งานบริหารทั่วไปจึงได้จัดทำมาตรฐานในการรับโทรศัพท์เมื่อมีผู้โทรติดต่อ และข้อปฏิบัติกรรับโทรศัพท์ที่น่าประทับใจขึ้น เอกสารแนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

(นางสาวอารมณ ทองปลิว)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้างานบริหารทั่วไป



มาตรฐานในการรับโทรศัพท์เมื่อมีผู้โทรติดต่อ

มารยาทการรับโทรศัพท์

- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ไม่ควรดิ่งเกิน ๓ ครั้ง
- เตรียมข้อมูล กระดาษ ปากกาให้พร้อม กรณีตอบข้อซักถาม หรือบันทึกข้อความที่ผู้โทรเข้า ฝากประสานงาน
- เมื่อผู้รับสายไม่อยู่ หรือไม่สามารถโอนสายได้ ต้องแจ้งให้ผู้ โทรเข้ารับทราบ และยินดีรับฝากข้อความ

น้ำเสียงการรับโทรศัพท์

- การรับโทรศัพท์ควรปรับเสียงให้นุ่มนวล น้ำเสียงบอกถึงความกระตือรือร้น ชัดเจน สุภาพ ไม่พูดเร็วเกินไป
- ขณะพูดโทรศัพท์ไม่ควรขบเคี้ยว หรืออมขนม อาหาร ไว้ใน ปาก

การรับสาย

- กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” เช่น “สวัสดีค่ะ ชื่อหน่วยงานที่เป็นทางการ
- หน่วยรับโทรศัพท์/ประชาสัมพันธ์ พนักงานต้อนรับต้องปฏิบัติในเรื่องการสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐาน ดังนี้ การกล่าวต้อนรับ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” เช่น “สวัสดีค่ะ.....ค่ะ/ครับ ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
- การกล่าวลา “สวัสดีค่ะ/ครับ”

การโอนสาย

- กรณีมีการโอนสาย หรือเชิญผู้อื่นมารับสาย ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายไปที่ หรือเชิญคุณมารับสายค่ะ/ครับ **งดใช้คำว่า ไม่ ไม่มี ไม่ทราบ**”

การพักสาย

- กรุณารอสักครู่ ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม (อธิบายเหตุที่จำเป็นต้อง พักสาย.....) จากนั้นกดปุ่มพักสาย
- กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย และให้แจ้งทุก ๑๐ วินาที (ขอโทษนะคะ/ครับที่ทำให้รอ)

กฎในการรับโทรศัพท์ที่น่าประทับใจ

- ◆ รับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปจะทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
- ◆ รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมนยิ้ม แม้อีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าเรากก็ตาม
- ◆ ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมนว่าเมื่อทราบชื่อเขาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาสนทนาด้วยกันโดยใช้สรรพนามตามมาตรฐาน
- ◆ พูดให้ช้า และชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร จากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วน ที่สำคัญไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใดๆ ในปากขณะสนทนา
- ◆ ถ้าปกติเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์ ให้โทรศัพท์ห่างจากปากประมาณ ๒ นิ้วมือขึ้น
- ◆ เมื่อต้องการให้ผู้รับโทรเข้ามา รอสาย ควรขออนุญาตก่อนเสมอ และเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วยหากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณา รอสาย
- ◆ เมื่อโอนสายแล้วไม่มีผู้รับสาย ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้ที่โทรมารอสายนาน
- ◆ หากผู้ที่โทรมาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย
- ◆ ก่อนวางสาย ต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้วควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ค่ะ/ครับ
- ◆ สุดท้าย ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า เราไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา