



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตาก งานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๕๒๔๘

ที่ รง ๐๔๔๘/ ๑๕๐๕

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง การรับโทรศัพท์ที่หน้าประทับใจ

เรียน หัวหน้าฝ่าย / งาน และเจ้าหน้าที่ทุกคน

ด้วยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีนโยบายในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานด้านการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ การปฏิบัติหน้าที่ การใช้งบประมาณ การใช้อำนาจ การแก้ไข ปัญหาการทุจริต เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้และปลอดภัยจากการทุจริตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ตามตัวชี้วัด ๑.๒ : ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ กิจกรรมที่ ๗ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตากพิจารณาแล้วเพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำเอกสารเรื่อง กฎ ๑๒ ข้อ ในการรับโทรศัพท์ที่หน้าประทับใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวในการปฏิบัติและให้ความสำคัญในการรับโทรศัพท์เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(นางนุจลี ตามล)

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตาก



กฎ ๑๒ ข้อ ในการรับโทรศัพท์ให้หน้าประทับใจ

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน จะเห็นได้ว่าในแต่ละวัน จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่อย่างน้อยก็ต้องรับสายจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินงานให้ราบรื่นเรียบร้อยดังเทคนิคต่อไปนี้

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. เมื่อต้องการให้ผู้โทรเข้ามารอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย
๘. เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับทราบ ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้ที่โทรมารอนาน
๙. หากผู้ที่โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย
๑๐. ก่อนวางสาย คุณต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้ว
๑๑. จำไว้ว่าควรจบบทสนทนาให้หน้าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ค่ะ
๑๒. สุดท้าย ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา

ทั้ง ๑๒ ข้อนี้เป็นหลักที่ได้รับการยอมรับ ไม่ว่าจะใครก็ตามที่โทรเข้ามาและได้รับการปฏิบัติเช่นนี้กลับไปรับรองว่าต้องเกิดความประทับใจไม่รู้ลืม

