

แนวปฏิบัติและมารยาทในการใช้โทรศัพท์

มารยาทการพูดโทรศัพท์

๑. กรณีที่เราเป็นฝ่ายโทรศัพท์ติดต่อ ควรแจ้งหมายเลขที่ต้องการติดต่อ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าตรงกับหมายเลขที่เราจะติดต่อหรือไม่ถ้าถูกต้องจึงบอกชื่อผู้ที่เราต้องการจะพูดด้วยอย่างชัดเจน

๒. ถ้าเราเป็นฝ่ายรับโทรศัพท์ ควรแจ้งหมายเลขของเราให้ทราบพร้อมกับถามว่าเขาต้องการพูดกับใคร และรีบจัดการติดต่อให้ทันที

๓. มีหลายครั้งที่โทรศัพท์เข้ามาผิดหมายเลข แต่อาจอยู่ในบริเวณเดียวกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยราชการหรือองค์กรบริษัทถ้าสามารถติดต่อให้ได้บอกให้เขาถือสายรอเราจะโอนให้

๔. การใช้โทรศัพท์ควรพูดเฉพาะที่จำเป็นและไม่ใช้เวลานานเกินสมควร เพราะอาจมีผู้อื่นต้องการใช้สายในขณะนั้น

๕. ถ้าต้องการตัดบทสนทนาทางโทรศัพท์ควรใช้วิธีบอกอย่างตรงไปตรงมาแต่นุ่มนวล

กรณีที่ผู้น้อยติดต่อไปหาผู้ใหญ่จึงต้องคำนึงถึงการใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ในการสนทนาใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวลและน่าฟัง ไม่ควรพูดหัวงัน หรือเรียกร้องเอาฝ่ายเดียว ต้องนึกถึงเวลาและโอกาส หรือความสะดวกของผู้ฟังด้วย

แนวปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์

๑. ผู้โทรศัพท์ติดต่อไป เมื่อมีผู้รับโทรศัพท์ควรปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าถูกต้อง จากนั้นจึงบอกชื่อผู้พูดโทรศัพท์ หรือชื่อหน่วยงานของผู้พูดโทรศัพท์

๑.๒ บอกชื่อผู้ที่เราต้องการจะพูดด้วยให้ชัดเจน

๑.๓ ถ้าต้องการขอความช่วยเหลือจากผู้รับให้ตามตัวผู้ที่เราต้องการจะพูดด้วย หรือฝากข้อความถึงผู้ที่ไม่อยู่ ต้องพูดให้สุภาพและขอบคุณทันที ไม่ควรรอไว้ขอบคุณภายหลัง

๑.๔ การฝากข้อความไว้กับผู้รับ ควรสอบถามก่อนว่าผู้รับฝากข้อความเป็นใครมีหน้าที่อะไร เพื่อหากมีปัญหาในการสื่อสารจะด้วยเหตุใดก็ตามสามารถอ้างอิงหรือสอบถามกับผู้รับฝากข้อความได้

๑.๕ การพูดโทรศัพท์ ไม่ว่าจะ เป็นโทรศัพท์สาธารณะหรือที่ได้ก็ตามควรรักษามารยาทด้วยการไม่ใช้นานเกินสมควร เพราะอาจจะมีผู้มีธุระจำเป็นต้องการใช้อยู่

๑.๖ การติดต่อโทรศัพท์ผิดหมายเลข ควรกล่าวคำขอโทษอย่างสุภาพ

๒. ผู้รับโทรศัพท์ มารยาทในการเป็นผู้รับโทรศัพท์ที่ดีควรปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ เมื่อรับโทรศัพท์ควรเริ่มต้นทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” พร้อมกับแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของตน หรือบอกชื่อผู้รับโทรศัพท์ กรณีเป็นหน่วยงานควรบอกชื่อหน่วยงานของผู้รับโทรศัพท์ให้ทราบ และควรถามว่าต้องการติดต่อกับใครด้วยความสุภาพ มีน้ำเสียงนุ่มนวล

๒.๒ ถ้าผู้ติดต่อมาต้องการพูดกับผู้อื่น ควรรีบติดต่อให้ทันที หากการติดต่อต้องใช้เวลานาน ควรบอกให้ผู้ติดต่อมาทราบเสียก่อน หรือบอกให้โทรศัพท์ติดต่อมาอีกครั้งหนึ่งในระยะเวลาเท่าไร

๒.๓ กรณีที่ผู้ที่ต้องการจะติดต่อดู้อยู่ และผู้ติดต่อมาต้องการฝากข้อความไว้ ควรใช้วิธีจดให้ชัดเจน ไม่ควรใช้วิธีจำเป็นอันขาด หรือมีขณะนั้นควรสอบถามชื่อของผู้ที่โทรศัพท์ติดต่อมาพร้อมหมายเลขที่จะโทรศัพท์กลับไปภายหลัง

๒.๔ ถ้าต้องการตัดบทสนทนาทางโทรศัพท์ ควรบอกอย่างตรงไปตรงมาแต่นุ่มนวล เช่น “ขอโทษค่ะ มีอะไรอีกไหมค่ะ พอดีมีคนเข้ามาติดต่องาน (หรืองานกำลังยุ่ง) ค่ะ หากมีอะไรก็โทรมาใหม่นะคะ สวัสดีค่ะ”