











ศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุนนาค รุ่งเรือง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์



เบอร์โทรศัพท์ 02 361 6760-2

 เหตุด่วน เหตุร้าย 	 1669 สถานี การแพทย์ฉุกเฉิน	1554 หน่วยแพทย์กู้ชีวิต วชิรพยาบาล	1646 ศูนย์อำนวยการ สำนักงานการแพทย์	
 อัคคีภัย สัตว์เข้าบ้าน 	 1155 ตำรวจท้องที่	 1193 ตำรวจทางหลวง	 1348 องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ (ขสมก.)	 1690 การรถไฟ แห่งประเทศไทย
199	 1543 การทางพิเศษ	1584 กรมการขนส่ง	1146 กรมทางหลวงชนบท	

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

คำนำ

ปัจจุบัน การใช้โทรศัพท์เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ประหยัด สะดวก และรวดเร็วที่สุด เมื่อประชาชนต้องการบริการ หรือสอบถามข้อมูล ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร เมื่อผู้ติดต่อได้รับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการย่อมส่งผลถึงทัศนคติที่ดี ดังนั้นผู้ที่รับโทรศัพท์จึงเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน มีภาระหน้าที่ในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ประทับใจ

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๘ บุนนาค รุ่งเรืองตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ จึงได้นำระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติมาใช้เพื่อความสะดวกของผู้ติดต่อ พร้อมทั้งจัดทำมาตรฐานการรับโทรศัพท์ขึ้น เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

คณะผู้จัดทำ

ตุลาคม ๒๕๖๓

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๘ บุณรอด รุ่งเรือง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๕ ข้อ

๑. รับโทรศัพท์เมื่อได้ยินเสียงเรียกครั้งที่ ๒ หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๕ ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า
“สวัสดีครับ/ค่ะ,งาน.....ผม/ดิฉัน.....รับสายครับ/ค่ะ”
๓. เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน / ผมช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ”
๔. เมื่อผู้โทรศัพท์มาแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ดำเนินการ หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว โดยพูดว่า “กรุณาถือสายรอสักครู่นะครับ/ค่ะ”
๕. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ โดยบันทึกใน “ใบบันทึกการฝากข้อความ” เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



หลักการรับโทรศัพท์

๑. เตรียมพร้อม



- เตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที

๒. ตอบรับ



- ตอบรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ ควรจะยกหูรับก่อนเสียงกริ่งครั้งที่ ๕

๓. แสดงตัว



- การแสดงตัวในการตอบรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และทำให้ประหยัดเวลา
- การตอบรับ ควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สมบูรณ์และเข้าใจง่าย
- ในการติดต่อธุรกิจส่วนมากจะตอบรับโดยการกล่าวชื่อ ผู้รับโทรศัพท์ และสถานที่ทำงานด้วย เพื่อบอกให้ผู้โทรฯ มาได้รู้ว่า บัดนี้เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่

๔. ตั้งใจฟัง

- ฟังอย่างระมัดระวัง เก็บรายละเอียด จุดประสงค์
- ชื่อผู้โทรฯ มาที่ถูกต้อง
- รับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ
- ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงิบเฉยโดยไม่พูด ควรพูดบ้างโดยใช้คำสั้น ๆ เพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างสนใจ



๕. ตัดสินใจ

การตอบรับโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตัดสินใจ
ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ดำเนินการเอง
- โอนสายให้ผู้อื่น
- รับข้อความให้ผู้อื่น



๖. ดำเนินการเอง

- รับรู้ความคิดเห็นของเขา
- จัดบันทึกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน
- ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน
- พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้
- พูดให้เข้าใจ



๗. อธิบายสาเหตุที่ต้องรอ

- บางครั้งผู้รับอาจจะต้องวางหูโทรศัพท์เพื่อไปทำธุระอื่น
กลางคัน เช่น ค้นเอกสาร หรือตามตัวบุคคลอื่น ท่าน
ควรบอกให้เขาเข้าใจว่า ท่านกำลังจะดำเนินการ
อย่างไร นานแค่ไหน ถ้าต้องใช้เวลานาน ควรเสนอว่า
ขีดช่องใหม่ ถ้าได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะโทรฯกลับไป
- ถ้าเขาต้องการที่จะรอ เมื่อท่านทำธุระเสร็จและกลับมา
พูดโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง ควรกล่าวคำบางคำเพื่อเรียก
ความสนใจ และแน่ใจว่าเขากำลังคอยอยู่ เช่น เอ๋ยชื่อ
ตัวเขาแล้วจึงให้รายละเอียดหรือข้อความที่เขา
ต้องการต่อไป



ตัวอย่าง “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันจะค้นเอกสาร
ดูก่อน”

“กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันมีโทรศัพท์เรียกเข้ามาอีก
เครื่องหนึ่ง”

ถ้าจะใช้เวลานานในการรอ

“ดิฉันคิดว่า จะต้องใช้เวลาในการค้นหารายละเอียด คุณจะ
ขัดข้องไหมคะ ถ้าดิฉันจะโทรฯกลับไปหา คุณทันทีที่ได้
รายละเอียดแล้ว”

๘. โอนสายให้ผู้อื่น

- บอกผู้โทรฯให้ทราบว่า คุณกำลังจะดำเนินการอย่างไร
พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล
- หาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะต้องโอนสายไปให้
- โอนสายไปอย่างถูกต้อง
- ต้องแน่ใจว่าได้โอนไปถึงผู้ที่ต้องการจริงๆ
- เมื่อโอนได้แล้ว บอกชื่อผู้โทรฯมา พร้อมรายละเอียด
อย่างถูกต้อง ชัดเจน

๙. รับข้อความให้ผู้อื่น

- เสนอให้การช่วยเหลือ หรือรับฝากข้อความ
“จะให้ผม/ดิฉันช่วยเหลืออะไรบ้างครับ/คะ”
“จะฝากโน้ตไว้ไหมครับ/คะ”
“จะให้ท่าน/คุณ.....โทรฯกลับไปไหมคะ”

- การจดบันทึกข้อความ ให้บันทึกรายละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย

ชื่อผู้โทรมา ตำแหน่ง หน่วยงาน

หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายใน (ถ้ามี)

วัน เวลา จุดประสงค์ หรือข้อมูล สิ่งที่ต้องกระทำ

ที่อยู่/เบอร์โทร ถ้าจำเป็น ต้องการให้โทรกลับ

ตัวอย่างการสนทนา

“ขอโทษค่ะ จะให้ดิฉันเรียนว่าใครพูดคะ”

“ขอโทษนะคะ ถ้าท่าน/คุณ.....กลับมา จะให้ดิฉันเรียนว่าใครโทรมาคะ”

อย่าใช้คำถาม “นั่นใครพูดคะ” “คุณชื่ออะไร”

- เมื่อบันทึกรายละเอียดแล้ว ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจ ว่าถูกต้อง ถ้าผิดผู้โทรมาจะได้ช่วยแก้ไขได้
- เสร็จแล้วให้ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เขาต้องการทันทีที่มีโอกาส

๑๐. จบการสนทนา

ก่อนจบการสนทนาควรแน่ใจว่า ท่านได้พยายามอย่างดีที่สุด เพื่อช่วยเหลือเขา



- กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวล
- กล่าวชื่อผู้โทรมา
- รอให้ผู้โทรมาวางหูก่อน
- วางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่างถูกต้องและแผ่วเบา นุ่มนวล

ภาคผนวก

บทบาทที่สำคัญของผู้ใช้โทรศัพท์

ผู้ใช้โทรศัพท์ทุกคนจะมีบทบาทที่สำคัญในการใช้โทรศัพท์ในแต่ละครั้ง ผู้ใช้โทรศัพท์จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ทุกครั้งที่ใช้โทรศัพท์นั้น จะต้องทำหน้าที่เป็น

- ผู้สื่อสารหรือติดต่อ
- ผู้ให้การแนะนำ
- ผู้แก้ปัญหา
- ผู้ให้ความรู้
- ผู้ทำการประชาสัมพันธ์
- ผู้สร้างภาพลักษณ์และคุณค่า



ทุกหน่วยงานมีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ ดังนั้นบุคคลากรต้องรู้จักการใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธี *พึงระลึกถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ* ดังต่อไปนี้

๑. ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ดังนี้

- พึงระลึกว่าท่านเป็นประตูด่านแรกที่แจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามา ได้ทราบว่าเป็นสถาบันอะไร
- พึงใช้ ถ้อยคำน้ำเสียง ต้อนรับผู้มาติดต่อ
- พึงใช้คำพูดให้ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้ฟัง
- พึงเข้าใจในเจตนาารมณ์ของผู้ติดต่อมา
- พึงตอบคำถามชี้แจงสิ่งที่ผู้ติดต่อมาประสงค์
- พึงดำเนินการต่อสายให้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อมา

- พึงทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้แก่สถาบันหน่วยงานของตนโดยตรง
- พึง “ก่อกำเนิด” ความเข้าใจอันดีที่ถูกต้องและขจัดความเข้าใจผิดทั้งหลายทั้งปวง
- พึงเสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในมวลหมู่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด

๒. ความรับผิดชอบต่อนตนเอง ดังนี้

- รับผิดชอบต่ออารมณ์ขุ่นมัวของตนเอง
- รับผิดชอบคำพูดของตนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อตัวเอง
- รับผิดชอบในการฟังด้วยความตั้งใจ
- รับผิดชอบต่อสุขภาพพลานามัยและจิตใจของตนเอง
- มีความจำดีและปฏิภาณไหวพริบ
- เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อนงานและเพื่อตัวเอง
- รู้หลักการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติให้เหมาะสม
- รู้จักคลี่คลายและผ่อนปรนอารมณ์ผู้อื่น
- มีความซื่อสัตย์สุจริต

**** พึงระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นและการรักษาอารมณ์ขุ่นมัวคือ งานหรือหน้าที่ที่จะทำให้เราเจริญรุ่งเรือง ****

๓. ความรับผิดชอบต่อนผู้ติดต่อเข้ามา ดังนี้

- ให้การต้อนรับโดยใช้คำพูดที่เหมาะสม
- ใช้ความสุภาพและสง่าผ่าเผยตลอดเวลา
- พูดจาชัดเจนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ น้ำเสียงมีหางเสียงไพเราะ

- แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
- ยกย่องให้เกียรติอย่างปรากฏชัด และเหมาะสมในน้ำเสียง
ต่อผู้ติดต่อมาไม่ว่าเขาจะเป็นใคร
- มีความช่างสังเกต รอบรู้ และมีความจำดี
- รู้จักกาลเทศะ และรู้จักจังหวะที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว อารมณ์โกรธในทุกกรณีต่อผู้
ติดต่อมา
- หลีกเลี่ยงการพูดมาก หรือพูดคนเดียว ต้องพยายามเป็น
นักฟังที่ดี จะพูดแต่เรื่องที่เขาต้องการ เขาสนใจ หรือเขา
ไต่ถาม
- ไม่ควรทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องใดๆ
โดยเด็ดขาด
- อย่าให้ผู้ติดต่อเข้ามาต้องรอนาน หากจำเป็น ควรกล่าวคำ
ขอโทษ และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
- ห้ามพูดสวน หรือขัดจังหวะ ในขณะที่ผู้ติดต่อเข้ามายังพูด
ไม่จบ ควรมีการขานรับอยู่ตลอดเวลา

การใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธีควรปฏิบัติดังนี้

- เตรียมฝีกอบรมทั้งผู้โทรมาและผู้รับ ให้มีความสงบ เยือก
เย็นและร่าเริงแจ่มใส
- เตรียมเลขหมายและเตรียมเรื่องที่จะพูดให้พร้อมสำหรับผู้
โทรฯ โดยจดและบันทึกสั้นๆป้องกันไม่ให้ยกหูโทรศัพท์ทิ้ง
ไว้ให้เสียเวลาและเสียหายหลายฝ่าย

- การถือโทรศัพท์และเตรียมอุปกรณ์ทั้งผู้เรียกและผู้รับ ควรใช้มือซ้ายเพื่อให้มือขวาเขียนและจดข้อความที่ต้องการ กระดาษดินสอควรมีพร้อมและจัดอยู่ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์
- การต่อโทรศัพท์และฟังสัญญาณ มีรายละเอียดที่ต้องศึกษาพอสมควร เช่น การกดต้องฟังสัญญาณว่างก่อน ถ้าไม่มีสัญญาณชัดเจนให้วางหูรอสักครู่ เวลากดต้องกดให้ได้จังหวะและปล่อยนิ้วออกจากหน้าแปดอย่าแช่น้ำไว้ ควรใช้นิ้วชี้ขี้ขากด อย่าใช้สิ่งของอื่นไปกดแทน
- กล่าวทักทายผู้รับประโยคแรกด้วยความสุภาพ
- ขานรับตลอดเวลา เพื่อแสดงถึงความตั้งใจที่จะฟัง
- ใช้ความนุ่มนวลและว่องไวในการรับโทรศัพท์
- กรณีที่ผู้โทรมาต้องถือสายรอ ควรกล่าวคำขออภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ เพื่อมิให้ผู้โทรมารู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง
- นำศาสตร์และศิลป์ในการพูดมาใช้
- การฝึกฝนตนเองในการพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้
 - สร้างความเป็นตัวของตัวเอง
 - มั่นใจในตัวเอง
 - ฝึกฝนน้ำเสียงให้นุ่มนวล
 - ฝึกฝนใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ
 - ฝึกฝนเสียงให้ดังพอดี อย่าค่อยไปหรือดังไป
 - อย่าให้ความโกรธหลุดมากับน้ำเสียง
 - กล่าวคำขอโทษทุกกรณีที่ควรขอโทษ



- การวางโทรศัพท์ ต้องรอให้แน่ใจว่าอีกฝ่ายเลิกพูด และเอาโทรศัพท์ออกห่างจากหูแล้ว เวลาวางต้องวางอย่างนุ่มนวล อย่ากระแทกหรือโยนโครมคราม

มารยาทในการพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

- ไม่ควรอมหรือขบเคี้ยวอะไรในขณะที่พูดโทรศัพท์
- ไม่หัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับเพื่อนขณะรับโทรศัพท์ หรือล้อเลียนเยาะเย้ยผู้โทรมา
- ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่น
- พยายามอย่าให้เสียงอื่นเข้าไปรบกวน
- อย่าวางหูทิ้งไว้ให้ผู้โทรฯ เข้ามาคอยนาน
- สร้างความรู้สึกว่าผู้โทรมาอยู่ตรงหน้าเรา

ผู้ใช้โทรศัพท์ควรมีความอดทน มีดังนี้

- ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิดหมายเลข
- อดทนกับผู้ที่พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง
- อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออกในขณะที่พูดโทรศัพท์
- เมื่อมีกรณีไม่เข้าใจกัน หรือความคิดเห็นขัดแย้งกันเกิดขึ้นในการพูดโทรศัพท์โต้ตอบ ต้องไม่ต่อความยาวสาวความยืด ควรตัดบทให้นุ่มนวล ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกัน และไม่กระแทกวางหูโทรศัพท์
- ตั้งใจให้มั่นคง จะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้ใช้บริการของเรา แม้งานจะมาก



- ถึงแม้ว่าเราจะมึนงง ลืมมือ หรือกำลังยุ่ง ในขณะที่รับโทรศัพท์ต้องไม่แสดงให้เขาทราบว่าเราไม่มีเวลามากสำหรับเขา
- ยิ้มให้เครื่องโทรศัพท์เหมือนยิ้มให้บุคคลที่เราสนทนาด้วย จะทำให้น้ำเสียงเป็นกันเอง นุ่มนวลไพเราะ เหมือนที่เราหวังตั้งใจ
- หากเกิดอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดีๆ เสียก่อนทุกครั้ง ก่อนจะรับโทรศัพท์
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขอโทษ ขออภัย ขอขอบคุณ สวัสดีค่ะ เป็นต้น
- ทวนเรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญด้วยทุกครั้ง เช่น ชื่อผู้ฝากข้อความ, หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ
- แสดงความขอบคุณด้วยทุกครั้ง
- กล่าวคำอำลาก่อนวางหู “สวัสดีค่ะ/ครับ”



การเรียกโทรศัพท์ (Make calls) ในการเรียกโทรศัพท์ทุกครั้งพึงปฏิบัติดังนี้

- ให้แน่ใจว่า มีหมายเลขที่ต้องการโทรฯ พร้อมแล้ว
- มีกระดาษ ดินสอ หรือปากกา พร้อมที่จะบันทึก
- ยกหูโทรศัพท์ด้วยมือข้างที่ไม่ใช้บันทึก
- กดหมายเลขที่ต้องการ และอย่าทิ้งช่วงการกด ตัวเลขแต่ละตัว ห่างกันนาน
- ทักทาย “สวัสดีค่ะ”

- แนะนำตัวท่าน “ดิฉัน/ผม.....ค่ะ/ครับ
- ขอทราบชื่อและสถานที่ของอีกฝ่ายหนึ่ง
- แจ้งเหตุผลในการโทรฯ มา
- จดบันทึก
- ขอบคุณ กล่าวคำอำลา และวางหูโทรศัพท์

ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- ๑) อย่าใช้คำว่า “Hello” เมื่อรับ หรือ โทรฯ เนื่องจากคำว่า “hello” มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใด ๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์ และความรู้สึกได้ด้วย
- ๒) ใช้ “Hello” ได้ในกรณีที่จะเริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว หรือในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่
- ๓) ไม่ดัดเสียงหรือใช้ศัพท์แสลง หรือการพูดล้อเล่นกับอีกฝ่ายหนึ่งในขณะพูดเรื่องงาน
- ๔) ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติ หรือเพื่อนสนิท
- ๕) ไม่พูดต่อเนืองอยู่แต่ฝ่ายเดียวโดยไม่ปล่อยให้ฝ่ายหนึ่งพูด หรือพูดขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูด
- ๖) ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่นในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
- ๗) ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาทำงาน
- ๘) อย่ารีบร้อนในการพูดโทรศัพท์

- ๙) อย่าหายใจแรง ๆ เพราะเสียงหายใจจะเหมือนเสียงถอนใจ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้
- ๑๐) ขจัด คำซ้ำซาก หรือคำเกิน ในขณะที่รับหรือพูดโทรศัพท์เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำคาญ เช่น “เอ้อ.....” “อ้อ” “นะคะ.....” “แบบว่า.....” “อะไรทำนองนั้น.....”
- “เอ้อ ... ทำให้เสียเวลา อ้อ...ทำให้เสียธุรกิจ”**

- ๑๑) หลีกเลี่ยงคำพูดต่อไปนี้
- “ท่าน/คุณ.....ออกไปข้างนอกค่ะ” “ท่าน/คุณ.....ไม่ว่างค่ะ”
- “ตามตัวไม่เจอค่ะ” “ท่าน/คุณ.....ยังไม่มาค่ะ”
- “ท่าน/คุณ.....ออกไปทานกาแฟค่ะ”
- “ท่าน/คุณ.....กำลังประชุมอยู่ / และรบกวนไม่ได้ค่ะ”
- ใช้คำต่อไปนี้แทน

กล่าวคำขอโทษ เสียใจ เช่น “ขอโทษค่ะ”

ชี้แจงในทางที่ดี เช่น

- “ท่าน/คุณ.....เพิ่งออกจากห้องไปเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ”
- “ท่าน/คุณ.....กำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งค่ะ”
- “ท่าน/คุณ.....กำลังคุยกับแขกอยู่ค่ะ”
- “ดิฉันว่าอีกสักครู่ท่าน/คุณ.....คงกลับมาค่ะ”
- “ท่าน/คุณ.....มีประชุมจนกระทั่งบ่าย ๒ โมงค่ะ”
- “ท่าน/คุณ.....กำลังสอบสัมภาษณ์อยู่ค่ะ”

ทักษะพื้นฐานนำไปสู่ความประทับใจ ได้แก่

- น้ำเสียง (tone of voice)
- ความจริงใจ ความอ่อนใจ (sincerity, warmth)
- ความชัดเจนในถ้อยคำ (clarity of speech)
- ความสมเหตุสมผล (logical presentation)

การสื่อสารที่ดี มี ๗ ประการดังนี้

- พูดให้ชัดเจน (clear) - สุภาพ (courteous)
- พูดให้ได้ใจความถูกต้อง (correct) - พยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเรา
- พูดให้สั้น (concise) - ให้ได้ (concrete)
- พิจารณาว่าผู้อื่นทำตามได้หรือไม่ (consider)
- ข้อความต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน (complete)

ยินดีให้บริการค่ะ



ศูนย์บริการสาธารณสุข ๘ บุญรอด รุ่งเรือง

ใบบันทึกการฝากข้อความ

ชื่อผู้โทรฯมา

ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์

วันที่.....เวลา.....น.

จุดประสงค์

ที่อยู่ (ถ้าจำเป็น)

 โทรฯกลับ ผู้รับฝากข้อความ.....

ศูนย์บริการสาธารณสุข ๘ บุญรอด รุ่งเรือง

ใบบันทึกการฝากข้อความ

ชื่อผู้โทรฯมา

ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์

วันที่.....เวลา.....น.

จุดประสงค์

ที่อยู่ (ถ้าจำเป็น)

 โทรฯกลับ ผู้รับฝากข้อความ.....

