คู่มือการรับโทรศัพท์

ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมาธิการ
โทร. 0 – 2831 – 9475 – 7
โทรสาร. 0 – 2831 – 9476

สารบัญ

บทนำ **หน้า**

เทคนิคการสนทนาทางโทรศัพท์

1. การเตรียมความพร้อม 1
2. การพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา 1
3. การใช้ “สำนวน” ในการสื่อสาร 1
4. การรับฟังอย่างตั้งใจ 1

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์ 2

การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. การรับโทรศัพท์ 3
2. การรับสายที่โอนมา 4
3. การพักสาย 5
4. การรับฝากข้อความ 5
5. การวางสาย 5
6. การโทรศัพท์ติดต่อบุคคลภายนอก 6

บทนำ

ด้วยสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของวุฒิสภาอย่างมืออาชีพ และภารกิจของสมาชิกวุฒิสภาในด้านการประชุมคณะกรรมาธิการปัจจุบันมี หลายคณะ ทั้งคณะกรรมาธิการสามัญ วิสามัญ อีกทั้งคณะอนุกรรมาธิการจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมาธิการ สมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการ และประชาชนผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลหรือติดตามเรื่องต่าง ๆ ที่คณะกรรมาธิการได้พิจารณา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะกรรมาธิการ สามารถรับทราบรายละเอียดอย่างชัดเจนและรวดเร็ว ดังนั้นศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมาธิการ จึงต้องดำเนินการ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานด้านกรรมาธิการ
2. ให้บริการข้อมูลในวงงานกรรมาธิการทั้งหมด
3. เป็นศูนย์ประสานงานด้านการประชุมคณะกรรมาธิการ ระหว่างสำนักต่าง ๆ ภายในสำนักงานฯ
4. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการ และสรุปผลการประชุมคณะกรรมาธิการ (ตามระเบียบว่าด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ)

ดังนั้น เพื่อให้การบริการของศูนย์ประสานงานด้านข้อมูล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับ จึงนำมาสู่การจัดทำคู่มือการรับโทรศัพท์แบบมาตรฐาน (ในเบื้องต้น) โดยเสนอเทคนิคการรับโทรศัพท์ ข้อพึงปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางในการตอบรับโทรศัพท์ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ในศูนย์ประสานงานฯ ได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ ณ ศูนย์ประสานงานฯ ยึดแนวทางที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน อย่างไรก็ตามเมื่อศูนย์ประสานงานฯ ได้ดำเนินการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วจะได้ปรับปรุงคู่มือให้เหมาะสมเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานต่อไป

เทคนิคการสนทนาทางโทรศัพท์

1. การเตรียมความพร้อม

- ควรเตรียมกระดาษสำหรับบันทึกข้อความ ควรใช้กระดาษบันทึกที่มีแบบฟอร์มชัดเจน(ถ้าทำได้) ปากกาและดินสอเพื่อจดข้อความสำคัญ
- ควรมีหมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายต่าง ๆ ภายในสำนักงาน รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ต้องติดต่ออยู่เป็นประจำ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน สมาชิกวุฒิสภา (มีไว้เพื่อติดต่อประสานงานและไม่ควรให้หมายเลขโทรศัพท์แก่ผู้โทรเข้ามาสอบถาม) วางไว้ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์

2. การพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา

- ควรพูดด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ชัดเจน
- ควรใส่รอยยิ้มในคำพูดและพยายามพูดให้เหมือนว่าเราพูดอยู่ต่อหน้าผู้รับสายจะทำให้เกิดน้ำเสียงที่แสดงความเป็นมิตรกับคู่สนทนา (อาจมองกระจกอยู่ด้านหน้าเพื่อดูสีหน้าของตนเอง)

3. การใช้ “สำนวน” ในการสื่อสาร

- เลือกใช้คำที่สุภาพและให้เกียรติคู่สนทนา
- ระวังสำนวนที่ฟังดูเหมือนจะกล่าวผิดคู่สนทนา เช่น ทำไมคุณไม่เตรียมเอกสารมาให้ครบถ้วนก่อนมาติดต่อค่ะ
- หลีกเลี่ยงการออกคำสั่งต่อคู่สนทนา
- กล่าวขออนุญาตก่อนที่จะเสนอความคิดของตน
- หลีกเลี่ยงการแสดงออกว่าไม่เห็นด้วยกับคู่สนทนา

4. การรับฟังอย่างตั้งใจ

- เมื่อรับสายควรให้ความสนใจและตั้งใจอย่างเต็มที่
- ควรขานรับเป็นระยะ เพื่อแสดงให้คู่สนทนาทราบว่ายังฟังอยู่
- ไม่พยายามอธิบายหรือพูดแทรก
- ควรจดประเด็นสำคัญหรือประเด็นที่ต้องการจะถามแยกไว้
- สรุปทบทวนด้วยคำพูดของตนเองอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์

- ไม่ควรมีสิ่งขบเคี้ยวอยู่ในปากขณะพูดโทรศัพท์
- ไม่พูดล้อเล่นหรือหยอกล้อกับอีกฝ่ายหนึ่งจนเกินความจำเป็นในขณะที่พูดติดต่อเรื่องงาน
- ไม่ควรใช้คำที่แสดงความเป็นกันเองเกินไป เช่น จ๊ะ จ๋า นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงานหรือญาติ
- ไม่พูดต่อเนื่องอยู่ฝ่ายเดียวโดยไม่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดและไม่ขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
- ไม่ควรหยุดพูดกับผู้อื่นโดยไม่แจ้งขอพักสายในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
- ควรจบการสนทนากับผู้อื่นก่อนจะรับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามา
- ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาทำงาน
- ไม่ควรพูดด้วยน้ำเสียงรีบร้อน
- ไม่ควรหายใจแรง ๆ เพราะอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดว่าเรากำลังถอนใจหรือเบื่อหน่ายคู่สนทนา
- หากไม่ได้ยินเสียงตอบรับจากอีกฝ่าย ไม่ควรพูดเสียงดังหรือตะโกน
- หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อ คำกำกวม คำที่ไม่สุภาพ และคำเฉพาะ (Technical Terms หรือ Jargons)
- ไม่พูดเสียงดังหรือเบาจนเกินไป

การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. การรับโทรศัพท์

* ผู้รับโทรศัพท์ต้องรับโทรศัพท์ภายในเสียงเรียกที่ 2

* ผู้รับโทรศัพท์จะต้องกล่าวว่า "สวัสดีค่ะ / ครับ ศูนย์ประสานงานกรรมาธิการค่ะ / ครับ"

- กรณีเรื่องที่ผู้โทรศัพท์เข้าอยู่ในขอบข่ายข้อมูลให้บริการของศูนย์ให้รีบดำเนินการสืบค้นจากฐานข้อมูล และตอบให้ครบถ้วน แล้วพูดว่า "ไม่ทราบต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมมั้ยคะ / ครับ" .....

- กรณีเรื่องที่ผู้โทรศัพท์สอบถามมีรายละเอียดนอกเหนือจากขอบข่ายข้อมูลให้บริการในฐานข้อมูล และจำเป็นต้องสอบถามเพิ่มเติมจากผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องสอบถามวัตถุประสงค์ของผู้โทรศัพท์เข้ามาให้ชัดเจนและหากจะต้องโอนสายไปยังส่วนงานอื่นที่รับผิดชอบ โดยผู้รับโทรศัพท์ต้องปฏิบัติดังนี้

1. แจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้าทราบว่าจะโอนไปยังกลุ่มงานใด / สำนักใด

"ดิฉัน / ผม จะโอนสายไปยัง กลุ่มงาน ..... หมายเลข ..... กรุณารอสักครู่ค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ"

2. แจ้งให้ผู้รับสายทราบว่าเป็นสายที่โอนมา โดยกล่าวว่า

"ดิฉัน / ผม (ชื่อผู้โอน) กำลังจะโอนสายคุณ ..... เรื่อง ..... กรุณารับเรื่องด้วยค่ะ / ครับ" "ดิฉัน/ผม กำลังเรียนสายกับคุณ ....."

* หากพบว่าโอนไปผิดกลุ่มงานหรือยังไม่ทราบว่ากลุ่มงานใดรับผิดชอบ จะต้องดึงสายกลับและขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับทันทีที่ทราบฝ่ายที่รับผิดชอบและกล่าวว่า "ขอโทษนะคะที่ให้ถือสายรอ เนื่องจากผู้รับผิดชอบเรื่อง ..... ขณะนี้ติดภารกิจ สักครู่จะติดต่อให้อีกครั้งค่ะ / ครับ ..... ไม่ทราบสะดวกให้แจ้งกลับที่คุณ ..... ที่หมายเลขอะไรคะ / ครับ ....."

(บันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วนและพยายามดำเนินการเพื่อให้ทราบข้อมูลและแจ้งกลับโดยเร็ว)

* **กรณีรับสายแล้วผู้โทรศัพท์โทรเข้ามาผิด**

การรับสายกรณีผู้โทรศัพท์เข้าผิดหมายเลข (ผู้โทรศัพท์ต้องการโทรศัพท์ไปที่หน่วยงานอื่น หรือบ้านผู้อื่น) ให้ใช้คำพูดว่า "ขอโทษค่ะ / ครับ ที่นี่ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมาธิการ วุฒิสภา ค่ะ"

- พยายามให้การช่วยเหลือผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาผิดโดยการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้ (กรณีที่เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา หรือหน่วยงานราชการที่สำคัญ) "หน่วยงานที่คุณต้องการติดต่อคือ หมายเลข ..... ค่ะ / ครับ"

- หากไม่สามารถหาหมายเลขโทรศัพท์ให้ได้ ให้แนะนำว่า " ที่นี่ 02 – 831 ..... กรุณาตรวจสอบหมายเลขที่ท่านต้องการติดต่ออีกครั้งหนึ่ง ค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ"

- หากผู้ที่โทรศัพท์กล่าวขอโทษให้ตอบว่า "ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ"

ข้อสังเกต การโอนสายผู้โอนต้องแน่ใจว่าได้โอนสายไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างถูกต้อง และอธิบายวัตถุประสงค์และชื่อของผู้ที่โทรศัพท์ แก่ผู้รับโอนสายอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โทรศัพท์เข้าอธิบายซ้ำหลายครั้ง

2. การรับสายที่โอนมา

- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อทราบว่าได้รับสายที่โอนมา ขอให้ตระหนักว่าผู้รับโทรศัพท์จะต้องให้บริการผู้โทรศัพท์เข้ามาอย่างเต็มความสามารถ และควรสอบถามข้อมูลจากผู้โอนสายอย่างละเอียด เนื่องจากไม่ควรโอนสายต่อไปอีกแล้ว (เว้นแต่เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นต้องได้รับรายละเอียดจากผู้รับผิดชอบโดยตรง)

- ผู้รับสายโอนมาไม่ควรสอบถามวัตถุประสงค์หรือปัญหาของผู้โทรศัพท์ซ้ำอีก โดยควรกล่าวว่า "สวัสดีค่ะ / ครับ คุณ (ผู้โทรศัพท์) ดิฉัน / ผม ..... ศูนย์ประสานงานคณะกรรมาธิการ ต้องการทราบเรื่อง .....(สอบถามจากผู้โอนมาแล้ว)..... นะคะ / ครับ กรุณารอสักครู่นะคะ / ครับ แจ้งผล ..... ติดต่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติมที่คุณ ..... กลุ่มงาน ..... หมายเลข ..... ค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ"

3. การพักสาย

การพักสายเป็นเรื่องที่ควรหลีกเลี่ยงในการติดต่อทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับสายควรสนทนาขณะสืบค้นข้อมูลและสอบถามเท่าที่จำเป็นเพื่อค้นหาข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของ ผู้โทรศัพท์ เว้นแต่กรณีที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมและผู้โทรศัพท์เข้ามายืนยันจะถือสายรอ ให้ผู้รับสายปฏิบัติดังนี้

- กดปุ่ม HOLD
- แจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้าทราบเป็นระยะๆ (ทุก 30 วินาที) เพื่อแสดงว่าผู้รับสายไม่ได้ลืม และหากไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบได้ในขณะนั้น ให้กล่าวว่า "คุณ .... (ชื่อเจ้าของเรื่อง).... คะ / ครับ คุณ ..... ผู้รับผิดชอบเรื่อง ..... กำลังติดภารกิจอยู่จะฝากเรื่องให้ดิฉัน / ผม ประสานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดต่อกลับคุณ ..... ที่โทรศัพท์หมายเลข ..... ขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ"

4. การรับฝากข้อความ

ให้เป็นหน้าที่ของผู้รับโทรศัพท์ในการบันทึกข้อความจากผู้โทรศัพท์เข้ามาให้ครบถ้วนแล้วประสานหรือนำส่งแก่ผู้รับผิดชอบทันที และบันทึกเวลาที่แจ้งและผู้รับแจ้งไว้ในสมุดบันทึกการรับโทรศัพท์ด้วย

5. การวางสาย

1. เมื่อสนทนาเสร็จเรียบร้อย ก่อนวางสายโทรศัพท์ให้ปฏิบัติดังนี้
   - เสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยถามว่า "มีอะไรเพิ่มเติมอีกไหมค่ะ/ ครับ"
   - หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการสื่อสาร ให้สรุปทวนสิ่งที่พูดคุยกันอีกครั้ง
     * กล่าวขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ
     * รอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อนจากนั้นจึงวางสายอย่างสุภาพ
2. เมื่อผู้โทรศัพท์เข้ามาพูดจาวกวนหรือพูดเรื่องเดิมซ้ำๆ ไม่จบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ควรควบคุมการสนทนาโดยกล่าวว่า "ขอโทษด้วยนะคะ / ครับ ดิฉัน / ผม มีอีกสายหนึ่งรออยู่ค่ะ / ครับ มีอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ"

3. เมื่อสัญญาณเสียงขัดข้อง

กรณีที่รับโทรศัพท์แล้วไม่สามารถสื่อสารได้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากการที่เราไม่ได้ยินเสียงของผู้โทรศัพท์เข้ามา หรือผู้โทรศัพท์ไม่ได้ยินเสียงผู้รับ ให้ปฏิบัติดังนี้

* กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ / ครับ" แล้วเว้นช่วง นับ 1 2 3 ในใจและกล่าวสวัสดีอีกครั้ง

* หากยังไม่มีเสียงตอบกลับ ให้กล่าวคำว่า "ขอโทษค่ะ / ครับ ดิฉัน / ผม ไม่ได้ยินเสียงคุณ กรุณาติดต่อมาใหม่อีกครั้ง ขอบคุณค่ะ / ครับ"

หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้มากกว่า 1 ครั้งในช่วงเวลาใกล้เคียงกันให้รีบแจ้งฝ่ายช่าง กลุ่มงานอาคารสถานที่ หมายเลข 0 — 2831 - 9365 เพื่อตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ว่าขัดข้องหรือไม่

6. การโทรศัพท์ติดต่อบุคคลภายนอก (หน่วยงานอื่นภายในสำนักงานฯ)

- กล่าวทักทายแนะนำตัว "สวัสดีค่ะ ดิฉัน / ผม จากศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลกรรมาธิการ ค่ะ / ครับ"
- จากนั้นแจ้งข้อความเรื่อง วัตถุประสงค์ ที่ต้องการประสานขอข้อมูล หรือให้ดำเนินการ
- แจ้งชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่ต้องการทราบเรื่องเพื่อให้ผู้รับผิดชอบสามารถติดต่อกลับได้
- ขอทราบชื่อผู้รับแจ้งข้อความ
- บันทึกวัน เวลา เรื่องที่แจ้ง และผู้รับแจ้ง ลงในสมุดบันทึก
- ก่อนจบการสนทนาให้กล่าว "ขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ" จากนั้นรอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อน จึงวางสายอย่างสุภาพ

อันอ้อยตาลหวานลิ้นแล้วสิ้นซาก แต่ลมปากหวานหูไม่รู้หาย
แม้นเจ็บอื่นหมื่นแสนจะแคลนคลาย เจ็บจนตายนั้นเพราะเหน็บให้เจ็บใจ

****