

แนวทางปฏิบัติสำหรับการรับโทรศัพท์

1. ควรรับเมื่อครั้งที่ 3 (เว้นแต่รับไม่ทัน)
2. กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ/คะ(บอกสถานที่ หรือหมายเลขโทรศัพท์)ครับ/คะ”
เช่น “สวัสดีค่ะ งานสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์คะ”
3. หากผู้โทรไม่พูดอะไร ควรใช้คำว่า “ที่นี่จะเรียนสายกับใครคะ/ครับ” เช่น “ที่นี่ ภาควิชาวิศวกรรม.....จะเรียนสายกับใครครับ”
4. ถ้าผู้โทรถามว่านั่นใครพูด ควรใช้คำว่า “ดิฉัน/ผม.....(ชื่อ).....กำลังพูดสายอยู่คะ/ครับ”
5. ถ้าผู้โทรเข้าพูดแล้วผู้รับเกิดข้อสงสัย ควรใช้คำว่า “ขอโทษนะคะ/ครับ คุณสมชายนามสกุลอะไรคะ/ครับ เพราะที่นี่มีคุณสมชายหลายคนคะ/ครับ” หรือ “ขอโทษนะคะ/ครับ คุณสมหมายไม่มีนะคะ/ครับ”
6. ห้ามเด็ดขาดรับโทรศัพท์ และห้ามผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องรับโทรศัพท์เด็ดขาด

กรณีโทรผิด

7. หากผู้โทร โทรผิด ควรใช้คำพูดว่า “คุณโทรผิดนะคะ/ครับ ที่นี่.....(บอกสถานที่).....กรุณาตรวจสอบหมายเลขอีกครั้งนะคะ/ครับ” และควรพูดคำว่า “ไม่เป็นไรคะ/ครับ” ถ้าผู้โทรขอโทษ

กรณีเสียงเบามาก หรือฟังไม่ถนัด

8. หากผู้โทร พูดเสียงเบามาก หรือผู้รับฟังไม่ถนัด ควรใช้คำว่า “กรุณาพูดอีกครั้งนะคะ/ครับ ดิฉัน/ผมฟังไม่ถนัดคะ/ครับ” หรือ “กรุณาพูดเสียงดังอีกนิดคะ/ครับ เครื่องทางนี้ไม่ค่อยดีคะ/ครับ”

กรณีไม่ว่าง

9. ถ้าผู้โทรต้องการพูดกับบุคคลหนึ่ง แต่บุคคลนั้นยังไม่ว่างที่จะพูดด้วย ควรใช้คำพูดว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ คุณ.....กำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งอยู่คะ/ครับ” ถ้าต้องไปตาม ไม่ควรตะโกน เพราะเสียงตะโกนจะเข้าไปในเครื่องของผู้โทร ควรเดินไปตาม ก่อนเดินไปควรพูดว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ต้องเดินไปตามไกลสักนิดหนึ่ง” หรือ “กรุณารอสักครู่หนึ่งนะคะ/ครับ คุณ.....กำลังเดินมาคะ/ครับ”
10. ถ้าผู้โทรต้องการพูดกับบุคคลหนึ่ง แต่บุคคลนั้นยังไม่ว่างที่จะพูดด้วย เพราะติดธุระสำคัญ เช่น ประชุมอยู่ มีแขกผู้ใหญ่ ฯลฯ ควรใช้คำพูดว่า “ต้องขอโทษนะครับ/คะ ท่านกำลังติดธุระสำคัญอยู่คะ/ครับ จะให้ท่านโทรกลับ กรุณาฝากหมายเลขโทรกลับไว้ด้วยครับ/คะ ถ้าท่านเสร็จธุระแล้ว จะเรียนให้ท่านทราบครับ/คะ” หรือ “กรุณาฝากข้อความไว้ก็ได้คะ/ครับ ถ้าท่านเสร็จธุระแล้ว จะเรียนให้ท่านทราบครับ/คะ”

กรณีไม่อยู่

11. ถ้าผู้โทรต้องการพูดด้วย “ไม่อยู่” ควรสอบถามว่า จะติดต่อเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน ควรใช้คำพูดว่า “ขอประทานโทษนะคะ/ครับ มีอะไรจะให้ดิฉัน/ผมช่วยได้บ้างคะ/ครับ ตอนนี้อยู่.....ไม่อยู่คะ/ครับ” ถ้าเป็นเรื่องงานจะเรียนสายผู้รับผิดชอบคนอื่นได้หรือไม่คะ/ครับ”
12. ถ้าเป็นเรื่องส่วนตัว อาจพูดว่า “ขอโทษนะครับ/คะ จะกรุณาฝากข้อความถึงคุณ.....มั๊ยคะ/ครับ หรือจะให้คุณ.....โทรกลับดีมั๊ยคะ/ครับ”
13. ถ้าผู้โทรต้องการจะให้โอนสายไปให้ผู้เกี่ยวข้องคนอื่น อาจพูดว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะให้คุณ.....(ระบุชื่อ).....เรียนสายด้วยนะคะ/ครับ”
14. คำพูดตอนจบการสนทนา ควรใช้คำว่า “มีอะไรเพิ่มเติมอีกมั๊ยคะ/ครับ” ถ้าไม่มี “คะ/ครับ ถ้าคุณ.....กลับมาหรือติดต่อได้แล้ว ดิฉัน/ผม จะแจ้งให้ทราบโดยด่วนเลยคะ/ครับ” และควรกล่าวคำสุดท้ายก่อนวางหูโทรศัพท์ “สวัสดีคะ/ครับ”
15. ในการวางหูโทรศัพท์ กรุณาอย่ากระแทก ควรให้ผู้โทรวางสายก่อน หรือผู้อาวุโสวางสายก่อน
16. หลังจากนั้นควรบันทึกรายละเอียดทันที เพื่อส่งมอบให้กับผู้เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า