



# ข่าวแจ้งเวียน

ฉบับที่ 17/2554



## วันแม่แห่งชาติ 12 สิงหาคม

### หัวข้อข่าว:

วันแม่แห่งชาติ 12 สิงหาคม  
วิสัยทัศน์ พัทธกิจ ยุทธศาสตร์ ปี  
2555-2559 ของสำนักฯ

เชิญเข้าอบรม "การป้องกันและ  
ระงับอัคคีภัย"

เชิญเลือกผู้แทนเป็นกรรมการ  
สวัสดิการ

ขอความร่วมมือปรับปรุงโครงการ  
Project Manager

รศ.สรศักดิ์ สงวนพงษ์ ได้รับแต่งตั้ง  
เป็นรองอธิการบดีฝ่ายไอที

เชิญรับชมการประชุมเตรียม

ความพร้อมรับตรวจประเมิน

คุณภาพของมหาวิทยาลัย

เชิญเที่ยวงานเพื่อนพ้อง (ภา)

สถาบันการเงินที่เข้าร่วม

โครงการเงินกู้ที่นำมาเห็นจัดก

ทอดมาค้าประกันเงินกู้

เชิญร่วมงานวันอนุรักษ์

พลังงาน

เชิญร่วมสัมมนา "การก้าวสู่

ตำแหน่งทางวิชาการ"



ไม่มีขอบรั้วใดๆ  
ล้อมเท่าใจลูกมีใช้แม่  
ลูรักหันขวับแม่...รักแม่ที่สุดเลย





## ขอเชิญรับทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักฯ ประจำปี 2555-2559

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ขอประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักฯ พ.ศ. 2555-2559 ให้ทุกท่านทราบดังนี้



### วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็งด้าน ICT เพื่อสนับสนุนการเป็น e-University และ Research University

### พันธกิจ

1. วางแผนและพัฒนาปรับปรุงระบบ ICT ของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาระบบการให้บริการด้าน ICT เชิงรุก
3. พัฒนาศักยภาพด้าน ICT ของนิสิต บุคลากร และชุมชน

### ยุทธศาสตร์

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลกลาง
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับคุณภาพการให้บริการและระบบบริหารจัดการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมและสนับสนุนทักษะด้านไอซีทีของนิสิต บุคลากร มก. และบุคคลภายนอก



ที่มา : ศธ0513.132/ว 2089 (งานแผนฯ)

# ขอเชิญเข้ารับการอบรม เรื่อง "การป้องกันและระงับอัคคีภัย ในหน่วยงาน"

สำนักฯ มีกำหนดจัดอบรม เรื่อง “การป้องกันและระงับอัคคีภัยในหน่วยงาน เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน” ประจำปี 2554 ในวันอังคารที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2554 โดยได้รับเกียรติจากท่านอาจารย์จงกลณี จันทร์ศิริและคณะ จากสมาคมการดับเพลิงและช่วยชีวิต มาเป็นวิทยากรบรรยาย ตามกำหนดการดังนี้



## กำหนดการฝึกอบรม

### เรื่อง “การป้องกันและระงับอัคคีภัยในหน่วยงาน เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน”

ในวันอังคารที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2554

ณ.ห้องประชุม 101 และลานกิจกรรมหน้าอาคารเทพศาสตร์สถิตย์

\*\*\*\*\*

เวลา 08.30 – 09.00 น. ลงทะเบียน

เวลา 09.00 – 09.30 น. พิธีเปิด โดย ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### **ภาคทฤษฎี ณ ห้อง 101**

เวลา 09.30 – 10.30 น. การบริหารความเสี่ยง เพื่อพร้อมรับอัคคีภัย

เวลา 10.30 – 10.45 น. พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา 10.45 – 11.30 น. การบรรยาย “ไฟไหม้ ! ปัญหาและสาเหตุ” โดย อาจารย์จงกลณี จันทร์ศิริและคณะ

เวลา 11.30 – 12.30 น. การดับเพลิงและอุปกรณ์ในการดับเพลิง

เวลา 12.30 – 13.30 น. รับประทานอาหารกลางวัน

### **ภาคปฏิบัติ ณ งานหน้าอาคารเทพศาสตร์สถิตย์**

เวลา 13.30 – 14.30 น. การฝึกปฏิบัติ  
ภัยอันตรายจากอัคคีภัยที่เกิดจากแก๊ส และน้ำมัน

เวลา 14.30 – 15.30 น. ฝึกการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงระงับเหตุเพลิงไหม้

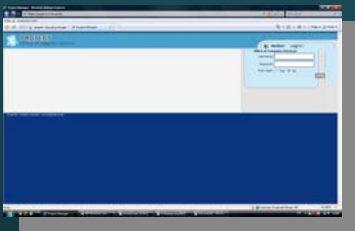
เวลา 15.30 – 16.30 น. ฝึกการใช้สายส่งน้ำดับเพลิงประจำอาคาร  
และสัญญาณมือ

\*\*\*\*\*

ขอเชิญทุกท่านเข้าร่วมกิจกรรมโดยพร้อมเพรียงกัน

ที่มา : งานบุคคล (คุณเยาวลักษณ์)





## ขอเชิญร่วมคัดเลือกผู้แทนสมาชิกเป็นกรรมการสวัสดิการ

เนื่องจากคณะกรรมการสวัสดิการ มก. จะครบกำหนดในวันที่ 30 ก.ย. 54 และมหาวิทยาลัยขอให้ทุกหน่วยงานคัดเลือกผู้แทนหน่วยงานเข้าเป็นคณะกรรมการฯ นั้น สำนักฯ ได้จัดทำแผนการดำเนินงานดังนี้

- 5 ส.ค. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการเสนอแผน
  - 8-9 ส.ค. งานบุคคลทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ์เสนอชื่อ และแบบฟอร์มเสนอชื่อ
  - 10-22 ส.ค. งานสารบรรณประชาสัมพันธ์แผนดำเนินการไปยังผู้มีสิทธิ์เสนอชื่อ
  - 23 ส.ค. - เสนอชื่อผู้เหมาะสมเป็นผู้แทนคนละ 1 ชื่อ ต่อหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ เวลา 9.00-12.00 และ 13.00-15.00 น. ณ ห้อง 308/1
    - คณะกรรมการนับคะแนนโดยเปิดเผย และเสนอชื่อผู้ได้รับคะแนนคะแนนสูงสุด จำนวน 1 คนเป็นผู้แทนหน่วยงาน
  - 26 ส.ค. เสนอมหาวิทยาลัย
- จึงขอเชิญชวนทุกท่านที่มีสิทธิ์เสนอชื่อ เข้าเสนอชื่อได้ตามวันเวลาดังกล่าว
- รายชื่อผู้มีสิทธิ์เสนอชื่อ [http://e-working.ocs.ku.ac.th/upload/404\\_1.pdf](http://e-working.ocs.ku.ac.th/upload/404_1.pdf)
  - รายชื่อผู้มีสิทธิ์ได้รับเสนอชื่อ [http://e-working.ocs.ku.ac.th/upload/404\\_0.pdf](http://e-working.ocs.ku.ac.th/upload/404_0.pdf)
  - หลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกผู้แทนฯ [http://e-working.ocs.ku.ac.th/upload/404\\_2.pdf](http://e-working.ocs.ku.ac.th/upload/404_2.pdf)

## ขอความร่วมมือปรับปรุงข้อมูลโครงการ (Project Manager)

ด้วยโครงการในปีงบประมาณ 2554 จะสิ้นสุดในเดือนกันยายน 2554 งานแผนและประกันคุณภาพ จึงขอความร่วมมือเจ้าของโครงการทุกท่าน เข้าปรับปรุงโครงการ ที่เว็บ Project Manager <https://project.ocs.ku.ac.th/> ในส่วนที่แสดงความคืบหน้าในการดำเนินโครงการ ดังนี้

### 1. รายงานผลในส่วนข้อมูลพื้นฐานของโครงการ

ให้บันทึกวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ผลสัมฤทธิ์ของงาน และระยะเวลาสิ้นสุดของโครงการ

### 2. รายงานผลความก้าวหน้าของโครงการ

ให้บันทึกผลการดำเนินงาน ปัญหาและการแก้ไข ในไตรมาสที่ 1-4

โดยขอให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนวันที่ 30 กันยายน 2554

ที่มา : งานแผนและประกันคุณภาพ





## รศ.สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ ได้รับแต่งตั้งเป็นรองอธิการบดี

สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ออกคำสั่งสภา มก. ที่ 11/2554 เรื่อง แต่งตั้งรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องจาก รศ.ยืน ภู่วรวรรณ จะเกษียณอายุราชการในวันที่ 30 กันยายน 2554 มติสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการประชุมครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2554 จึงแต่งตั้งให้ รศ.สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ สังกัดภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 เป็นต้นไป โดยมีวาระการดำรงตำแหน่งตามคำสั่งมหาวิทยาลัย ที่ 3/2545 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2554

<http://private.ocs.ku.ac.th/letter/แต่งตั้งผู้บริหาร-กรรมการประจำสำนัก/ปี%202554/gen01-1328-2554.pdf>

ที่มา : คำสั่งสภา มก.



**ข่าวประชาสัมพันธ์ภายนอก**

## เชิญร่วมรับฟังการประชุมเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรับประเมินคุณภาพภายใน จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในระหว่างวันที่ 30 ส.ค. – 1 ก.ย. 54 และรับประเมินคุณภาพรอบ 3 จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ประจำปีการศึกษา 2553 ในระหว่างวันที่ 29 กันยายน – 29 สิงหาคม 2554

สำนักประกันคุณภาพจะมีการประชุมเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก รอบ 3 ในวันที่ 15 สิงหาคม 2554 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ จึงขอเชิญชวนทุกท่านร่วมรับฟังการประชุมฯ ผ่านการถ่ายทอดทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามวัน เวลา ดังกล่าว

ที่มา : ศธ0513.10118/682 (2861)



## 60 ล้านไทย ลดใช้พลังงาน

- ลด... การเปิดไฟที่ไม่จำเป็น
- ลด... เว้นการใช้ไฟที่ไม่มีประสิทธิภาพ
- เลิก... พฤติกรรมการใช้ไฟแบบสิ้นเปลือง

## เชิญเที่ยวงาน เพื่อนพื้ง (ภาฯ) เกษตรแฟร์ 2554

เที่ยว ชิม ซื้อม เพื่อมูลนิธิอาสาเพื่อนพื้ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย  
ยกตลาดน้ำ มาที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นครั้งแรก ในงาน เพื่อนพื้ง(ภาฯ)  
เกษตรแฟร์ ประจำปี 2554



มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ได้ดำเนินงานร่วมกับมูลนิธิอาสาเพื่อนพื้ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย จัดงาน “เพื่อนพื้ง (ภาฯ) เกษตรแฟร์” ในระหว่างวันที่ ๒๖ สิงหาคม - ๓ กันยายน ๒๕๕๔ ณ บริเวณหอประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อหารายได้สมทบทุนมูลนิธิอาสาเพื่อนพื้ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย และเพื่อเป็นการเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ของมูลนิธิอาสาเพื่อนพื้ง (ภาฯ) ยามยากฯ และผลงานการประยุกต์ใช้จากผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่จะร่วมกันช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ ตลอดจนการนำผลผลิตของราษฎรที่เคยประสบกับอุทกภัยและได้รับ ความช่วยเหลือจนสามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติมาจำหน่าย

ในวันศุกร์ที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๔ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ จะเสด็จเป็นองค์ประธานเปิดงาน “เพื่อนพื้ง (ภาฯ) เกษตรแฟร์ ประจำปี ๒๕๕๔ เวลา ๑๕.๐๐ น. ณ บริเวณหอประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กิจกรรมภายในงานประกอบด้วย การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของมูลนิธิเพื่อนพื้ง (ภาฯ) ยามยาก สภากาชาดไทย และผลงานวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาจัดแสดง อาทิ ผลงานวิจัยพันธุ์ข้าวพันธุ์ใหม่ การใช้ประโยชน์จากสถานีรับสัญญาณดาวเทียมจุฬารักษ์เพื่องานด้านการเกษตรและการพยากรณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติ เครื่องเพาะถั่วงอก เครื่องผลิตน้ำสะอาดแบบเคลื่อนที่ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย การคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นต์ และแก่นตะวัน เป็นต้น

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

[http://www.ku.ac.th/newdesign/hiligh\\_detail.php?highlightID=150](http://www.ku.ac.th/newdesign/hiligh_detail.php?highlightID=150)

## 60 ล้านไทย ลดใช้พลังงาน

ลด... การเปิดใช้ไฟที่ไม่จำเป็น

ลด... เว้นการใช้ไฟที่ไม่มีประสิทธิภาพ

เลิก... พฤติกรรมการใช้ไฟแบบสิ้นเปลือง

## แจ้งสถาบันการเงินที่ร่วมโครงการกู้เงินกับสถาบันการเงินโดยนำสิทธิใน บำเหน็จตกทอดเป็นหลักฐานประกันการกู้เงิน

กรมบัญชีกลางและสถาบันการเงินได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเพื่อดำเนินโครงการกู้เงินกับสถาบันการเงินโดยนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2554 เพื่อให้ผู้รับบำนาญสามารถนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงินกับสถาบันการเงินได้ โดยมีสถาบันการเงินที่เข้าร่วมทำบันทึกข้อตกลงดังนี้

1. ธ.กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธ.กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธ.กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธ.นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธ.แลนด์แอนด์เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
6. ธ.พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
7. ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำกัด (มหาชน)
8. ธ.ทหารไทย จำกัด (มหาชน)
9. ธ.ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
10. ธ.ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)
11. ธ.ออมสิน จำกัด (มหาชน)
12. ธ.อาคารสงเคราะห์ จำกัด (มหาชน)
13. ธ.อิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ดูรายละเอียดได้ที่ <http://eoffice.ku.ac.th/kuoffice/psdtj/ISU274.pdf>

ขอเรียนเชิญคุณอาจารย์ เข้าร่วมโครงการสัมมนาวิชาการ

### “การก้าวเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ”

ในวันพุธที่ 31 สิงหาคม 2554

เวลา 13.00-16.00 น.

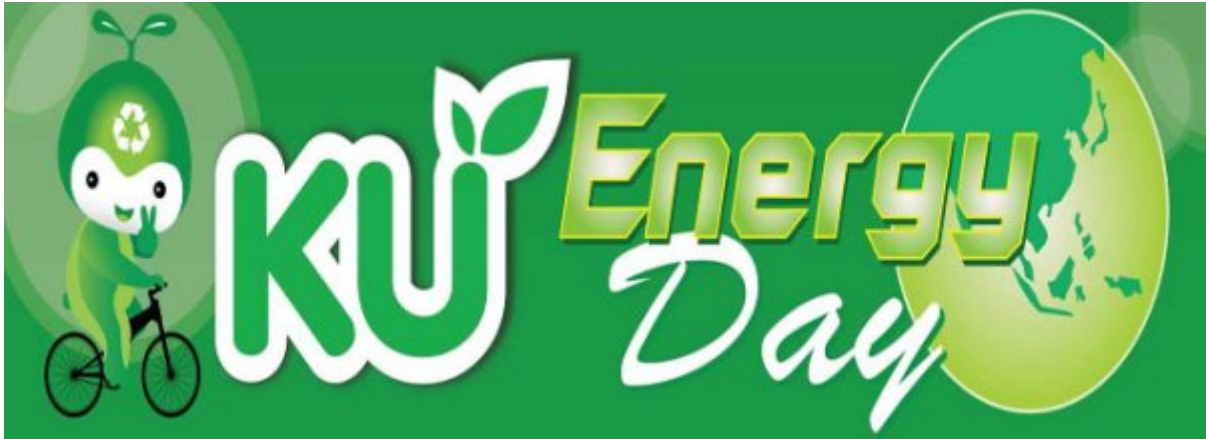
ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 3 อาคารมนุษยศาสตร์ 2

กำหนดการ

13.00 น.	พิธีเปิด
13.10-14.30 น.	บรรยาย เรื่อง “ <u>หลักเกณฑ์และวิธีการขอตำแหน่งทางวิชาการ</u> ” วิทยากรโดย คุณกอบกุล จามรนาค กองการเจ้าหน้าที่
14.30-14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45-15.30 น.	บรรยาย เรื่อง “ <u>ประสบการณ์การก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์</u> ” วิทยากรโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาศิริ ทิมแย้ม
15.30-16.00 น.	ประเด็นพูดคุยซักถามจากผู้เข้าร่วม

สำรองที่นั่งได้ที่ คุณอันธิกา แก้วมูลกิจ ภายในวันศุกร์ที่ 26 สิงหาคม 2554  
โทร 02-5795566-8 ต่อ 2405 หรือ antika\_ern@hotmail.com

## เชิญร่วมงานวันอนุรักษ์พลังงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



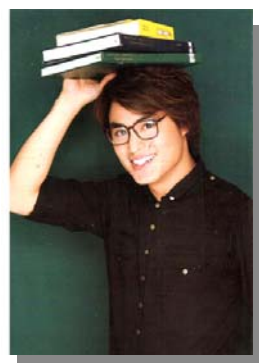
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และบริษัท เจเอสแอล โกลบอล มีเดีย จำกัด ขอเชิญนิสิตและบุคลากร มก. รวมทั้งผู้ที่สนใจในเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน เข้าร่วมงาน "วันอนุรักษ์พลังงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (KU Energy Day)" ใน **วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 10.00 - 16.00 น. ณ สำนักหอสมุด มก.**

\*\* โดยภายในงานมีการจัดเสวนาในหัวข้อเรื่อง “KU Green Campus ...แนวทางสีเขียวเพื่อปัจจุบันและอนาคต” โดยวิทยากรแนวหน้าในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของ มก. ได้แก่ ดร. สุจินดา วรรณสูต, ผศ.ดร. สิงห์ อินทรชูโต และ อ. ปัญญวัฒน์ โกมุทบุตร

\*\* เข้าร่วมชมและร่วมส่งกำลังใจให้กับทีมที่เข้าประกวดแข่งขัน "KU Energy Talent" ที่จะมาแสดงความสามารถพิเศษในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อชิงเงินรางวัล มูลค่ารวม 80,000 บาท โดยทีมที่ชนะเลิศจะได้รับเงินรางวัล 20,000 บาท, รองชนะเลิศ ลำดับที่ 1 ได้รับเงินรางวัล 15,000 บาท, รองชนะเลิศ ลำดับที่ 2 ได้รับเงินรางวัล 10,000 บาท, รางวัลชมเชย ได้รับเงินรางวัล 5,000 บาท และรางวัลอื่น ๆ อีกมากมาย โดยคณะกรรมการตัดสินการประกวดในครั้งนี้ล้วนแล้วแต่เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียง ได้แก่ คุณสุชา โทณะวณิก (รองกรรมการผู้จัดการบริษัท JSL), ดร. สุจินดา วรรณสูต (ผช.รองอธิการบดีฯ) และ ดร. นาวิณ เยาวพลกุล (อาจารย์ มก., นักร้อง/นักแสดง)

\*\* **ชมนิทรรศการในหัวข้อเรื่อง “การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม”** จากบริษัทชั้นนำและหน่วยงานภายใน มก. ที่ดำเนินการทางด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

\*\* สำหรับท่านที่เข้าร่วมงานการเสวนาและการประกวดแข่งขัน KU Energy Talent จะได้รับของที่ระลึกทุกท่าน และลุ้นรับรางวัลพิเศษมากมายในทุกช่วงกิจกรรม และสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรีจะได้รับชั่วโมงกิจกรรมในการเข้าร่วมงานด้วย







### 60 ล้านไทย ลดใช้พลังงาน

- ลด... การเปิดไฟที่ไม่จำเป็น
- ลด... เว้นการใช้ไฟที่ไม่มีประสิทธิภาพ
- เลิก... พฤติกรรมการใช้ไฟแบบสิ้นเปลือง



สำนักฯ เปิดรับตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานเงิน  
งบประมาณ ตั้งแต่วันที่ 4 - 31 สิงหาคม 2554 และของเดิมที่  
ประชาสัมพันธ์ไปแล้ว แต่มีผู้มาสมัครน้อยมาก คือตำแหน่ง  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ พนักงานเงินงบประมาณ ท่านใดสนใจ  
สมัครที่งานบุคคล ถึงวันที่ 15 ส.ค. นี้ เท่านั้น



บุคลากรสำนักฯ สุขภาพไม่ค่อยแข็งแรง มีป่วยหลายคน ท่านใด  
สนใจฝึกสุขภาพ “จินจูฉ่าย” อยากรู้ว่าเป็นอะไร ค้นได้ที่ อากู ฝากพี่  
พวงทิพย์ซื้อได้ ไม่คิดค่าน้ำมันรถจำ ถูกละ 25 บาท



ท่านใดมีข่าว/กิจกรรม ต้องการให้เรา ชาว OCS รับทราบ แจ้งข่าว  
ได้ที่งานสารบรรณ e-mail : [ampai@ku.ac.th](mailto:ampai@ku.ac.th) ทั้งเรื่องงาน และ  
เรื่องนอกราชการ เราสังคมเดียวกัน จะได้ดูแลช่วยเหลือซึ่งกันจะ  
(และ เหมือนคุยกันมากขึ้น สื่อสารกันมากขึ้น เข้าใจกันมากขึ้น)



# สารานุกรมจาก OCSwiki

## เรื่อง “การรับโทรศัพท์ให้น่าประทับใจ”



### การรับโทรศัพท์ให้น่าประทับใจ



โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำธุรกิจ จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันพนักงานธุรการ เสมียน พนักงานต้อนรับ เลขานุการ และทุก ๆ ตำแหน่งจำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่อย่างน้อยก็ต้องรับสายจากภายนอก บริษัท หน่วยงาน หรือบุคคลที่เราทำธุรกรรมด้วย มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่นเรียบร้อยดัง เทคนิค 12 ข้อ ต่อไปนี้

1. พยายามรับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
2. รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมนึก ยิ้ม และยิ้ม แม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าคุณก็ตาม
3. ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมนึกว่า เมื่อทราบชื่อเขาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาที่สนทนากันด้วย
4. พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วน ที่สำคัญ ไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา
5. ถ้าปกติคุณเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์
6. ถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ 2 นิ้วมือกั้น
7. เมื่อต้องการให้ผู้โทรเข้ามารอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย

8. เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับทราบ ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้ที่โทรมารอนาน
9. หากผู้ที่โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย
10. ก่อนวางสาย คุณต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้ว
11. จำไว้ว่าควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ค่ะ
12. สุดท้าย ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา

ที่มา : <http://th.jobsdb.com/TH/TH/V6HTML/Home/admin53.htm>

ของแถม

## มาตรฐานงานด้านการติดต่อทางโทรศัพท์

### การใช้โทรศัพท์กับงานบริการ

สำหรับผู้ที่เป็นเลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการ หน้าทีของท่านทางโทรศัพท์นั้นสำคัญมาก บ่อยครั้งที่ท่านจะต้องแสดงตัวแทนผู้บังคับบัญชา การใช้โทรศัพท์อย่างมีมารยาท มีหลักการ มีไหวพริบ จะเป็นผลสะท้อนให้ชื่อเสียงของผู้บังคับบัญชาดีขึ้นเป็นที่น่าติดต่อสมาคมด้วย

ทุกครั้งที่ท่านรับโทรศัพท์แทนผู้บังคับบัญชา ควรยึดหลักการ ดังนี้

1. เตรียมพร้อมที่จะช่วยเหลือ
2. แสดงความเป็นมิตร
3. หลีกเลี่ยงการพูดต่อไปนี้  
“ท่านออกไปข้างนอกค่ะ”  
“ท่านไม่ว่างค่ะ”  
“ตามตัวไม่เจอค่ะ”  
“ท่านยังไม่มาค่ะ”  
“ท่านออกไปทานกาแฟค่ะ”  
“ท่านกำลังประชุมอยู่ / และรบกวนไม่ได้ค่ะ”

จงใช้คำต่อไปนี้แทน

1. กล่าวคำขอโทษ เสียใจ เช่น “ขอโทษค่ะ”
2. ชี้แจงในทางที่ดี เช่น  
“ท่านเพิ่งออกจากห้องไปเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ”  
“ท่านกำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งค่ะ”  
“ท่านกำลังคุยกับแขกอยู่ค่ะ”

“ดิฉันว่าอีกสักครู่່านคงกลับมาคะ”

“ท่านมีประชุมจนกระทั่งบ่าย 2 โมงคะ”

“ท่านกำลังสอบสัมภาษณ์อยู่คะ”

### 3. เสนอความช่วยเหลือ

“จะให้ดิฉันช่วยเหลืออะไรบ้างคะ”

“จะฝากโน้ตไว้ไหมคะ”

“จะให้ท่านเรียกกลับไปไหมคะ”

### 1. พูดอย่างชัดเจน

- จับหูฟังในลักษณะที่ถูกต้องเพื่อให้ได้ยินชัดเจน และพูดให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ยินชัดเจนเช่นกัน
- การพูด ควรใช้เสียงพูดที่เป็นปกติธรรมดา และใช้ภาษาที่สุภาพ
- เสียงที่พูดแสดงถึงความเป็นมิตร เป็นกันเอง แสดงน้ำใสใจจริง และแสดงออกถึงความสนใจ
- กล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

## มาตรฐานงานการรับโทรศัพท์

### หลักการรับโทรศัพท์

#### 1) วิธีการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่พึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ มีดังนี้

##### 1. เตรียมพร้อม

- เตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที

##### 2. ตอบรับ

- ตอบรับโดยทันที เร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้ ควรจะยกหูรับก่อนเสียงกริ่งครั้งที่สอง

##### 3. แสดงตัว

- การแสดงตัวในการตอบรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และทำให้ประหยัดเวลาด้วย
- การตอบรับ ควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สมบูรณ์และเข้าใจง่าย
- ในการติดต่อธุรกิจส่วนมากจะตอบรับโดยการกล่าวชื่อผู้รับโทรศัพท์ ในวงกว้างไปแล้วควรแสดงตัวโดย กล่าวชื่อผู้รับ และสถานที่ทำงานด้วย เพื่อบอกให้ผู้เรียกได้รู้ว่า บัดนี้เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่

##### 4. ตั้งใจฟัง

- ฟังอย่างระมัดระวัง
- เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจับจุดประสงค์ในการเรียก
- ชื่อผู้เรียกที่ถูกต้อง
- รับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ
- ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงิบเฉยโดยไม่พูด ควรพูดบ้างโดยใช้คำสั้น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างสนใจ

##### 5. ตัดสินใจ

การตอบรับโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตัดสินใจทำอย่างไรบ้าง ดังต่อไปนี้

- ดำเนินการเอง

- โอนสายให้ผู้อื่น
- รับข้อความให้ผู้อื่น

## 6. ดำเนินการเอง

- รับรู้ความคิดเห็นของเขา
- จัดบันทึกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน
- ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน
- พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้
- พุดให้เข้าใจ

## 7. อธิบายสาเหตุที่ต้องรอ

- บางครั้งเลขานุการอาจจะต้องวางหูโทรศัพท์เพื่อไปทำธุระอื่นกลางคัน เช่น ค้นเอกสาร หรือตามตัวบุคคลอื่น ท่านควรบอกให้เขาเข้าใจว่า ท่านกำลังจะดำเนินการอย่างไร นานแค่ไหน ถ้าต้องใช้เวลา นาน ควรเสนอว่าขัดข้องไหม ถ้าได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะเรียกกลับไป
- ถ้าเขาต้องการที่จะรอ เมื่อท่านทำธุระเสร็จและกลับมาพูดโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง ควรกล่าวคำบางคำเพื่อเรียกความสนใจ และแน่ใจว่าเขากำลังคอยอยู่ เช่น เอย่ชื่อตัวเขาแล้วจึงให้รายละเอียดหรือข้อความที่เขาต้องการต่อไป

ตัวอย่าง “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันจะค้นเอกสารดูก่อน”

“กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันมีโทรศัพท์เรียกเข้ามาอีกเครื่องหนึ่ง”

ถ้าจะใช้เวลานานในการรอ

“ดิฉันคิดว่า จะต้องใช้เวลาในการค้นหารายละเอียด คุณจะขัดข้องไหมคะ ถ้าดิฉันจะโทรกลับไปหาคุณทันทีที่ได้รายละเอียดแล้ว”

## 8. โอนสายให้ผู้อื่น

- บอกผู้เรียกให้ทราบว่า คุณกำลังจะดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล
- หาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะต้องโอนสายไปให้
- โอนสายไปอย่างถูกต้อง
- ต้องแน่ใจว่าได้โอนไปถึงผู้ที่ต้องการจริงๆ
- เมื่อโอนได้แล้ว บอกชื่อผู้เรียก พร้อมรายละเอียดอย่างถูกต้อง ชัดเจน

## 9. รับข้อความให้ผู้อื่น

- เสนอให้การช่วยเหลือ หรือรับฝากข้อความ
- การจดบันทึกข้อความ ให้บันทึกรายละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย

ชื่อผู้เรียก ตำแหน่ง หน่วยงาน

หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน (ถ้ามี)

วัน เวลาในขณะนี้

จุดประสงค์ หรือข้อมูล

สิ่งที่ต้องกระทำ

ที่อยู่ (ถ้ามี)

เขาต้องการให้เรียกกลับหรือไม่

- เมื่อบันทึกรายละเอียด ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง ถ้าผิดผู้เรียกจะได้ช่วยแก้ไขได้
- เสร็จแล้วให้ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เขาต้องการทันทีที่มีโอกาส

ตัวอย่างการสนทนา

“ประธานโทษ จะให้ดิฉันเรียนว่าใครพูดคะ”

“ขอโทษนะคะ ถ้าท่านรองฯ กลับมา จะให้ดิฉันเรียนว่าใครเรียกมาคะ”

**อย่าใช้คำถาม**

“นั่นใครพูดคะ”

“คุณชื่ออะไร”

## 10. จบการสนทนา

ก่อนจบการสนทนาควรแน่ใจว่า ท่านได้พยายามอย่างดีที่สุดเพื่อช่วยเหลือเขา

- กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวล
- กล่าวชื่อผู้เรียก
- รอให้ผู้เรียกวางหูก่อน
- วางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่างถูกต้องและแผ่วเบา
- 

## 2) ถ้อยคำในการรับโทรศัพท์

1. การตอบรับในนามของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น

ควรตอบรับโดยกล่าวชื่อหน่วยงาน และคำทักทาย เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ คณะพยาบาลศาสตร์ สวัสดิ์ค่ะ

2. การตอบรับโทรศัพท์ของท่านเอง

ควรตอบรับโดยกล่าวชื่อของท่านเอง เช่น ดุษฎีค่ะ

การมีมารยาทที่ดี จะเสริมสร้างบุคลิกภาพของท่านทางโทรศัพท์ได้ดังนี้

- ฟังอย่างสุขุม ตั้งใจ
  - ไม่ขัดกลางคัน
  - แสดงความเข้าใจ
  - แสดงออกว่าท่านกำลังฟังอยู่
2. พยายามมองเห็นภาพคู่สนทนา  
ท่านกำลังพูดกับผู้รับสาย ไม่ใช่พูดกับโทรศัพท์ ความรู้สึก และการแสดงออกของท่านจะบ่งบอกไปกับเสียงพูดโทรศัพท์ของท่าน ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศดีขึ้น
  3. เอยชื่อคู่สนทนา  
ผู้ฟังจะรู้สึกชื่นชมยินดีเมื่อมีผู้กล่าวชื่อเขา ดังนั้น ท่านจะต้องเอยชื่อเขาเป็นบางครั้งบางคราวตามโอกาสอันสมควร
  4. พูดถึงวัตถุประสงค์  
ส่วนสำคัญในการสนทนา ได้แก่ เรื่องที่ท่านวางแผนการพูดไว้แล้ว ต้องพูดให้ละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และอธิบายให้เขาเข้าใจ
  5. กล่าวคำขอโทษในความผิดพลาด

ในบางครั้งท่านอาจต่อโทรศัพท์โดยได้หมายเลขที่ไม่ถูกต้อง หรือต่อโทรศัพท์ผิดพลาด เมื่อท่านต่อไปผิดที่ ควรกล่าวคำขอโทษผู้รับสายปลายทางเสียก่อนที่จะท่านจะวางหู ไม่ควรวางหูไปเฉยๆ โดยไม่พูดอะไร

#### 6. การวางสายโทรศัพท์

ตามหลักการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้เรียกควรจะเป็นฝ่ายวางสายก่อน แต่สำหรับการใช้โทรศัพท์ในงานบริการสมควรให้ผู้ติดต่อประสานงานวางหูก่อน

#### 7. จบการสนทนา

- ต้องแน่ใจว่า ผู้รับได้รับรู้เรื่องของท่านแล้ว
- กล่าวคำสวัสดีอย่างนุ่มนวล
- เอ่ยนามคู่สนทนา
- วางโทรศัพท์เข้าที่อย่างถูกต้อง นุ่มนวล

## การรับโทรศัพท์

### 1.1 วิธีการรับโทรศัพท์

- เตรียมพร้อม
- ตอบรับ
- แสดงตัวว่าผู้รับเป็นใคร

### 1.2 ประเภทของโทรศัพท์

- โทรศัพท์ของเราเอง
- รับโทรศัพท์แทนผู้บริหาร อาจจะเป็นการโทรศัพท์มาเพื่อขอข้อมูล หรือซักถามเรื่องต่าง ๆ กับผู้บริหาร เลขานุการไม่จำเป็นต้องโอนสายให้ แต่อาจจะตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลแทน  
ควรถามชื่อและจุดมุ่งหมายของการติดต่อ และให้ข้อมูลเท่าที่เราสามารถให้ได้ ถ้าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ในขณะนั้นให้ขอหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ติดต่อด้วยเอาไว้ ถ้าเป็นสายที่ไม่สามารถโอนสายให้ผู้บริหารรับได้ เช่น ผู้บริหารกำลังมีภาระกิจด่วน หรือผู้บริหารไม่สะดวกที่จะรับสาย ควรปฏิเสธอย่างสุภาพที่สุด
- รับโทรศัพท์แล้วโอนสายให้ผู้บริหาร ในกรณีที่เรารับความต้องการของผู้ที่ติดต่อมาแล้วถ้าสามารถดำเนินการเองได้ เลขานุการควรดำเนินการเอง แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการเองได้จึงโอนสายให้ผู้บริหาร

## บทบาทที่สำคัญของผู้ใช้โทรศัพท์

ผู้ใช้โทรศัพท์ทุกคนจะมีบทบาทที่สำคัญในการใช้โทรศัพท์ในแต่ละครั้ง ผู้ใช้โทรศัพท์จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ทุกครั้งที่ใช้โทรศัพท์นั้น จะต้องทำหน้าที่เป็น

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

ธุรกิจของเรามีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญให้เป็นประโยชน์ต่อกิจการของเรา โดยต้องสำนึกในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้โทรศัพท์ว่า มีภาระหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อใคร และต่ออะไร ต้องรู้จักการใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธี และมีศิลปะในการติดต่อทางโทรศัพท์ โดยมีหัวข้อพอสรุปได้ดังนี้

### 1. ภาระหน้าที่ ภาระหน้าที่ของพนักงานรับโทรศัพท์หรือผู้ใช้โทรศัพท์เป็นประจำคือ

- เป็นประตูด่านแรกที่แจ้งให้ผู้ติดต่อเข้ามาได้ทราบว่าเป็นสถาบันอะไร
- ใช้ถ้อยคำน้ำเสียงต้อนรับผู้มาติดต่อ
- ใช้คำพูดให้ก่อเกิดความเข้าใจต่อผู้ฟัง
- เข้าใจในเจตนาารมณ์ของผู้ติดต่อมาอย่างตุ้กลาง
- ตอบคำถามชี้แจงสิ่งที่คุณติดต่อมาประสงค์
- ดำเนินการสลับสายให้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อมาอย่างตุ้กลาง
- ผลสำเร็จของการติดต่อทางโทรศัพท์ของคุณอื่น คือภาระหน้าที่ของเรา
- ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้แก่สถาบันหน่วยงานของตนโดยตรง
- ก่อ แก่ กัน ความเข้าใจอันดีที่ถูกต้องและขจัดความเข้าใจผิดทั้งหลายทั้งปวง
- เสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในมวลหมู่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด

### 2. ความรับผิดชอบ ผู้ใช้โทรศัพท์ประจำต้องรับผิดชอบต่อตนเอง คือ

- รับผิดชอบต่ออารมณ์ขุ่นมัวของตัวเอง
- รับผิดชอบต่อคำพูดของตนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อตัวเอง
- รับผิดชอบในการฟังด้วยความตั้งใจ
- รับผิดชอบการตรงต่อเวลาและไม่ทิ้งหน้าที่
- รับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยและจิตใจของตนเอง
- มีความจำดีและปฏิภาณไหวพริบ
- เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่องานและเพื่อตัวเอง
- รู้หลักการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติให้เหมาะสม
- รู้จักคลี่คลายและผ่อนปรนอารมณ์ผู้อื่น
- มีความซื่อสัตย์สุจริต
- ขจัดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและครอบครัว
- ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นและการรักษาอารมณ์ขุ่นมัวคือ งานหรือหน้าที่ที่จะทำให้เราเจริญรุ่งเรือง

### 3. มีความรับผิดชอบต่อสถาบัน ควรมีดังนี้

- มีความจงรักภักดีต่อสถาบันของตน
- เพิ่มพูนความรัก ความพึงพอใจในงานของตน
- แสดงให้ปรากฏว่าตนรักสถาบัน และโน้มน้าวให้ผู้ติดต่อเข้ามาเห็นความดีของสถาบันของตน
- งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและต่อโทรศัพท์เพื่อประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบัน



- คำชี้แจงใดๆที่เป็นข้อมูลรายละเอียดและเพื่อผลแห่งการประชาสัมพันธ์ ต่อสถาบัน หากผู้ติดต่อทราบจะต้องเต็มใจให้คำชี้แจงโดยครบถ้วนถูกต้อง
- พึงหลีกเลี่ยงคำตำหนิหรือผสมโรงตามคำขอของผู้ติดต่อเข้ามาเกี่ยวกับสถาบันของตนในทางร้าย
- หลีกเลี่ยงกล่าวปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
- ยกย่องผู้ติดต่ออย่างมีศิลปะ ให้ถือว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ โดยสนใจชื่อ จุดดี จุดเด่น จุดสำคัญของเขาลดเวลาของการให้บริการ

#### 4. มีความรับผิดชอบต่อผู้ติดต่อเข้ามา ควรปฏิบัติดังนี้

- ให้การต้อนรับโดยใช้คำพูดที่เหมาะสม
- ใช้ความสุภาพและสง่าผ่าเผยตลอดเวลา
- พูดจาชัดเจนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ น้ำเสียงมีหางเสียงไพเราะ
- แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
- ยกย่องให้เกียรติอย่างปรากฏชัด และเหมาะสมในน้ำเสียงต่อผู้ติดต่อมาไม่ว่าเขาจะเป็นใคร
- มีความช่างสังเกต รอบรู้ และมีความจำดี
- รู้จักกาลเทศะ และดูจังหวะที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ฉุนเฉียวในอารมณ์โกรธในทุกกรณีต่อผู้ติดต่อมา
- หลีกเลี่ยงการพูดมาก หรือพูดคนเดียว ต้องพยายามเป็นนักฟังที่ดี จะพูดแต่เรื่องที่เขาต้องการ เขาสนใจ หรือเขาโต้ถาม
- ไม่ควรทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องใดๆโดยเด็ดขาด
- อย่าให้ผู้ติดต่อเข้ามาต้องรอนาน หากจำเป็น ควรกล่าวคำขอโทษ และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
- ห้ามพูดสวน หรือขัดจังหวะ ในขณะที่ผู้ติดต่อเข้ามายังพูดไม่จบ ควรมีการขานรับอยู่ตลอดเวลา

#### 5. การใช้โทรศัพท์ให้ถูกวิธี ควรปฏิบัติดังนี้

- เตรียมฝีกอบรมทั้งผู้เรียกและผู้รับ ให้มีความสงบ เยือกเย็นและร่าเริงแจ่มใส
- เตรียมเลขหมายและเตรียมเรื่องที่จะพูดให้พร้อมสำหรับผู้เรียก โดยจดและบันทึกสั้นๆป้องกันไม่ไห้ยกหูทิ้งไว้ให้เสียเวลาและเสียหายหลายฝ่าย
- การถือโทรศัพท์และเตรียมอุปกรณ์ทั้งผู้เรียกและผู้รับ ควรใช้มือซ้ายเพื่อให้มือขวาเขียนและจดข้อความที่ต้องการ กระดาษดินสอควรมีพร้อมและจัดอยู่ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์
- การต่อโทรศัพท์และฟังสัญญาณ มีรายละเอียดที่ต้องศึกษาพอสมควร เช่น การกดต้องฟังสัญญาณว่างก่อน ถ้าไม่มีสัญญาณชัดเจนให้วางหูรอสักครู่ เวลากดต้องกดให้ได้จังหวะและปล่อยนิ้วออกจากหน้าปัดอย่าแน่นเกินไป ควรใช้นิ้วชี้ขวา กด อย่าใช้สิ่งของอื่นไปกดแทน
- การวางโทรศัพท์ ต้องรอให้แน่ใจว่าอีกฝ่ายเลิกพูด และเอาโทรศัพท์ออกห่างจากหูแล้ว เวลาวางต้องวางอย่างนุ่มนวล อย่ากระแทกหรือโยนโครมคราม

#### 6. การพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

- กล่าวทักทายผู้รับประโยคแรกด้วยความสุภาพ

- ขานรับตลอดเวลา เพื่อแสดงถึงความตั้งใจที่จะฟัง
- ใช้ความนุ่มนวลและว่องไวในการรับโทรศัพท์
- กรณีที่ผู้เรียกคอย ควรกล่าวคำขออภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ เพื่อมิให้ผู้เรียกรู้สึกว่าคุณทอดทิ้ง
- นำศาสตร์และศิลป์ในการพูดมาใช้

### 7. การฝึกฝนตนเองในการพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

- สร้างความเป็นตัวของตัวเอง
- มั่นใจในตัวเอง
- ฝึกฝนน้ำเสียงให้นุ่มนวล
- ฝึกฝนใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ
- ฝึกฝนเสียงให้ดังพอดี อย่าค่อยไปหรือดังไป

### 8. น้ำเสียงในการพูดโทรศัพท์ควรมีลักษณะดังนี้

- พูดน้ำเสียงปกติ ไม่ห้วนและควรมีหางเสียง
- อย่าตัดเสียง
- ไม่ใช่ศัพท์แสง
- พูดให้พอดี อย่าเร็วหรือช้าเกินไป
- อย่าให้ความโกรธหลุดมากับน้ำเสียง
- กล่าวคำขอโทษทุกกรณีที่ควรขอโทษ

### 9. มารยาทในการพูดโทรศัพท์ ควรมีลักษณะดังนี้

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

### 10. ความอดทน ความอดทนในการพูดโทรศัพท์ของผู้ใช้โทรศัพท์เป็นประจำ มีดังนี้

- ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรฯ มาผิดหมายเลข
- อดทนกับผู้พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง
- อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออกในขณะที่พูดโทรศัพท์
- เมื่อมีกรณีอะไรเกิดขึ้นในการพูดโทรศัพท์ได้ตอบ ต้องไม่ต่อความยาวสาวความยืด ควรตัดบทให้นุ่มนวล ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกัน และไม่กระแทกวางหูโทรศัพท์
- ตั้งใจให้มันคง จะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้ใช้บริการของเรา แม้งานจะมาก
- ถึงแม้ว่าเราจะมึนงานล้นมือ หรือกำลังยุ่ง ในขณะที่รับโทรศัพท์ต้องไม่แสดงให้เขาทราบว่าเราไม่มีเวลามากสำหรับเขา

- ยิ้มให้เครื่องโทรศัพท์เหมือนยิ้มให้บุคคลที่เราสนทนาด้วย จะทำให้น้ำเสียงเป็นกันเอง นุ่มนวลไพเราะ เหมือนที่เราหวังตั้งใจ
- หากเกิดอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดีๆ เสียก่อนทุกครั้ง ก่อนจะรับโทรศัพท์

### 11. ศิลปะอันสำคัญในการให้บริการทางโทรศัพท์ มีดังนี้

- สนใจในความรู้เรื่องโทรศัพท์พอสมควร
- กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง แจ้งข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน
- พูดด้วยน้ำเสียงดังปกติ นุ่มนวลกังวาน มีคำขานตลอดเวลา
- ระวังการพูดคุยกับเพื่อนข้าง ๆ
- อย่าหันไปคุยกับเพื่อนหรือพูดโทรศัพท์แล้วหันไปพูดล้อเล่น หัวร่อต่อกระซิกกับเพื่อนข้าง ๆ
- ไม่โกรธผู้โทรมาผิด ไม่ล้อเล่น ไม่เยาะเย้ย ผู้โทรมาหา
- สมมุติว่าผู้พูดนั่งอยู่ตรงหน้า
- การยก การวาง การสับสวิทซ์โทรศัพท์ต้องกระทำอย่างนุ่มนวลและแน่ใจว่าอีกฝ่ายเลิกพูดกับเราแล้ว
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นมาใช้ให้ติดปาก เช่น ขอโทษ ขออภัย ขอขอบคุณ สวัสดีค่ะ เป็นต้น

### เทคนิคและอรรถาธิบายพื้นฐานในการใช้โทรศัพท์

1. การรับโทรศัพท์ (Answering calls) ในการรับโทรศัพท์ทุกครั้งพึงปฏิบัติดังนี้
  - 1.1 รีบรับทันที
  - 1.2 กล่าวคำทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ
  - 1.3 พูดด้วยเสียงแสดงน้ำใจ บอกชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์
  - 1.4 เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน / ผม ช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ”
  - 1.5 เตรียมจดบันทึกด้วยทุกครั้ง
  - 1.6 ถามตอบอย่างสมเหตุสมผล
  - 1.7 ทวนเรื่องราวที่เป็นสาระสำคัญด้วยทุกครั้ง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ที่ฝาก
  - 1.8 แสดงความขอบคุณด้วยทุกครั้ง
  - 1.9 กล่าวคำอำลาก่อนวางหู “สวัสดีค่ะ/ครับ”
2. การเรียกโทรศัพท์ (Make calls) ในการเรียกโทรศัพท์ทุกครั้งพึงปฏิบัติดังนี้
  - 2.1 ให้แน่ใจว่า มีหมายเลขที่ต้องการเรียกพร้อมอยู่แล้ว
  - 2.2 มีกระดาษ ดินสอ หรือปากกา พร้อมทั้งจะบันทึก
  - 2.3 ยกหูโทรศัพท์ด้วยมือข้างที่ไม่ใช่บันทึก
  - 2.4 หมุนหมายเลขที่ต้องการ และปล่อยให้หมุนกลับที่เดิมเอง และอย่าทิ้งช่วงการหมุนตัวเลขแต่ละตัว ห่างกันนาน
  - 2.5 ทักทาย
  - 2.6 แนะนำตัวท่าน
  - 2.7 ขอทราบชื่อและสถานที่ของอีกฝ่ายหนึ่ง
  - 2.8 แจ้งเหตุผลในการเรียกมา

## 2.9 จดบันทึก

## 2.10 ขอบคุณ กล่าวคำอำลา และวางหูโทรศัพท์

### ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

- 1 อย่าใช้คำว่า “Hello” เมื่อรับ หรือ เรียก เนื่องจากคำว่า “hello” มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใด ๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์ และความรู้สึกได้ด้วย
- 2 ใช้ “Hello” ได้ในกรณีที่เริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว หรือในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่
- 3 ไม่ดัดเสียงหรือใช้ศัพท์แสลง หรือการพูดล้อเล่นกับอีกฝ่ายหนึ่งในขณะพูดเรื่องงาน
- 4 ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติ หรือเพื่อนสนิท
- 5 ไม่พูดต่อเนืองอยู่แต่ฝ่ายเดียวโดยไม่ปล่อยให้ฝ่ายหนึ่งพูด หรือพูดขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
- 6 ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่นในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
- 7 ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลางาน
- 8 อย่ารีบร้อนในการพูดโทรศัพท์
- 9 อย่าหายใจแรง ๆ เพราะเสียงหายใจจะเหมือนเสียงถอนใจ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้

### คุณสมบัติที่ดีในการพูดโทรศัพท์ของผู้ให้บริการ ควรมีดังนี้

- 1 ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิด
  - 2 อดทนกับผู้ที่พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง หรือพูดต่อความยาวสาวความยืด ควรใช้วิธีตัดบทให้นุ่มนวล ไม่กระแทกเสียงเมื่อพูดไม่เข้าใจกัน และไม่กระแทกหูโทรศัพท์หรือวางลงโดยแรงเมื่อไม่พอใจ
  - 3 อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออกขณะพูดโทรศัพท์
  - 4 ตั้งใจไว้ให้มั่นคง จะไม่ต่อว่าหรือโกรธผู้โทรศัพท์มารบกวนแม้จะมีงานมากก็ตาม
  - 5 แม้ว่าจะมีงานล้นมือ หรือกำลังยุ่งในขณะรับโทรศัพท์ ต้องไม่แสดงให้ผู้โทรศัพท์มารู้ว่าเรากำลังยุ่งอยู่ไม่มีเวลาสำหรับเขา
  - 6 ยิ้มเสมอเวลาพูดโทรศัพท์จะทำให้ น้ำเสียงเป็นกันเอง และนุ่มนวลไพเราะ
  - 7 หากอารมณ์หงุดหงิด ต้องพยายามข่มสติคิดแต่สิ่งดี ๆ เสียก่อนที่จะรับโทรศัพท์
- ทักษะพื้นฐานนำไปสู่ความประทับใจ การติดต่อทางโทรศัพท์จำเป็นต้องอาศัยทักษะบางประการเพื่อช่วยให้เกิดบรรยากาศอันดี ได้แก่

1. น้ำเสียง (tone of voice)
2. ความจริงใจ ความอบอุ่นใจ (sincerity, warmth)
3. ความชัดเจนในถ้อยคำ (clarity of speech)
4. ความสมเหตุสมผล (logical presentation)

การสื่อสารที่ดี ที่ใช้ภาษาดอกไม้มี 7 ประการดังนี้

1. พูดให้ชัดเจน (clear)
2. พูดให้ได้ใจความถูกต้อง (correct)

3. พูดให้สั้น (concise)
4. พิจารณาว่าผู้อื่นทำตามได้หรือไม่ (consider)
5. สุภาพ (courteous)
6. พยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราให้ได้ (concrete)
7. ข้อความต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน (complete)

กุญแจลับ ขจัด คำซ้ำซาก หรือคำเกิน ในขณะที่รับหรือพูดโทรศัพท์จะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำคาญ คำที่จัดว่าเป็นคำซ้ำซากหรือคำเกิน เช่น

“เอื้อ \_\_\_\_\_”

“อ้า \_\_\_\_\_”

“นะคะ \_\_\_\_\_”

“แบบว่า \_\_\_\_\_”

“อะไรทำนองนั้น \_\_\_\_\_”

“ เอื้อ \_\_\_\_\_ ทำให้เสียเวลา อ้า \_\_\_\_\_ ทำให้เสียธุรกิจ”

\*\*\*\*\*