

---

## การสื่อสารทางโทรศัพท์

การเจรจาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว ( one to one basis )/ การเผชิญหน้า (face to face communication ) โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารประเภทเดียวกับการพบปะพูดคุยเพราะตั้งแต่การเริ่มต้นติดต่อจนจบการติดต่อจะเป็นการใช้เสียงทั้งสิ้น

### จุดประสงค์ของการสื่อสารทางโทรศัพท์

๑. โทรศัพท์ติดต่อเรื่องส่วนตัว
๒. โทรศัพท์ติดต่อธุรกิจการงาน
  - ๒.๑ โทรศัพท์เพื่อสอบถามรายละเอียดต่างๆ ( Request for Information )
  - ๒.๒ โทรศัพท์เพื่อการนัดหมาย ( Request for Appointments )
  - ๒.๓ โทรศัพท์เพื่อฝากข้อความหรือรายละเอียดต่างๆ ( Receiving Information )
  - ๒.๔ โทรศัพท์เพื่อเชิญ ( Extending an Invitation )
  - ๒.๕ โทรศัพท์เพื่อรับเชิญ ( Accepting an Invitation )
  - ๒.๖ โทรศัพท์เพื่อสั่งหรือซื้อสินค้า ( Buying Over the Telephone )

### หลักของการสื่อสารทางโทรศัพท์

สิ่งที่ควรปฏิบัติเวลารับโทรศัพท์ต้องคำนึงถึง คือ

๑. ใช้น้ำเสียงสุภาพ ปกติ ไม่ตะโกน
๒. การออกเสียงถูกต้องชัดเจน
๓. พูดยให้กระชับ ตรงเป้าหมาย
๔. มีอัตราความเร็วพอเหมาะ
๕. ไม่พูดสิ่งที่เป็นความลับทางโทรศัพท์
๖. ไม่ควรวางหูโทรศัพท์แรงๆ หรือ กระแทกหูโทรศัพท์
๗. ไม่ควรคุยอาหารขณะกำลังพูดโทรศัพท์
๘. หากเกิดข้อผิดพลาดควรกล่าวขออภัย

## ๑. มารยาทในการโทรศัพท์ (ผู้ส่งสาร)

๑. ใช้น้ำเสียงสุภาพในการเจรจา
๒. ควรขอบคุณด้วยน้ำเสียงสุภาพ เมื่อผู้รับสายให้ความช่วยเหลือในกรณีต่างๆ เช่น โอนสาย ฝากข้อความ ตามตัวบุคคลที่ต้องพูดด้วยให้ เป็นต้น
๓. เมื่อได้พูดโทรศัพท์กับบุคคลที่ตนต้องการแล้วควรจะพูดให้กระชับและตรงประเด็น
๔. เมื่อพูดจบแล้วควรจะกล่าวขอบคุณ หรือ สวัสดี ก่อนจะวางหูโทรศัพท์
๕. ถ้าบุคคลที่ต้องการพูดด้วยไม่อยู่ ผู้โทรศัพท์ไม่ควรแสดงความหงุดหงิดต่อผู้รับโทรศัพท์
๖. หลีกเลี่ยงคำพูด “ที่นั่นที่ไหนคะ” หรือ “นั่นใครพูด”
๗. ถ้าต่อโทรศัพท์ผิด ให้กล่าวคำขอโทษด้วยน้ำเสียงสุภาพ ไม่ควรวางหูโทรศัพท์ไปเลยๆ

## ๒. มารยาทในการโทรศัพท์ (ผู้รับสาร)

๑. เมื่อได้ยินเสียงโทรศัพท์ ผู้รับโทรศัพท์ควรจะรีบรับสาย ยกหูฟัง ทักทาย และบอกสถานที่ให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาทราบ
๒. หากผู้โทรศัพท์เข้ามาต้องการพูดกับบุคคลอื่น ควรบอกให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาคอยแล้วรีบไปตามบุคคลนั้นมาพูด
๓. ถ้าบุคคลที่ผู้โทรศัพท์เข้ามาต้องการพูดด้วยไม่สามารถมารับโทรศัพท์ที่ได้หรือไม่อยู่ ควรจะบอกให้ทราบอย่างสุภาพและเสนอแนวทางปฏิบัติ/ให้ความช่วยเหลือ
๔. หากในระหว่างที่รับสาย ผู้รับสายมีความจำเป็นที่ต้องหยุดพูดกะทันหันเพื่อไปทำธุระอื่น ผู้รับสายจะต้องแจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาทราบอย่างสุภาพ
๕. ถ้าผู้โทรศัพท์โทรเข้ามาผิดสถานที่ ผู้รับควรจะบอกให้ทราบอย่างสุภาพ ไม่ควรแสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือไม่พอใจ
๖. หลีกเลี่ยงคำพูด “คุณต้องการอะไร” หรือ “นั่นใครพูด”

\*\*\*\*\*

### รายการอ้างอิง

คณาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ภาษาไทย ๑. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

คณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การใช้ภาษาไทย ๑. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๕.

\_\_\_\_\_ . การใช้ภาษาไทย ๒. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.

จิวรัตน์ ลักษณะศิริ (บรรณานิการ). ภาษากับการสื่อสาร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร , ๒๕๔๓.

บรรเทา กิตติศักดิ์ (บรรณานิการ). ภาษาเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , ๒๕๔๒.

ผะอบ โปษกฤษณะ. ลักษณะสำคัญของภาษาไทย การเขียน-การอ่าน-การพูด-การฟังและราชาศัพท์. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น, ๒๕๔๑.

ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ภาษากับการสื่อสาร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร. ๒๕๔๐. เป็นต้น