



คู่มือ

เทคนิคการติดต่อประสานงานผ่านทางโทรศัพท์ อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
โทรศัพท์ 054-241303, 083-5807665 โทรสาร 054-316748
www.edulpru.com Email : edulpru@gmail.com



ตั้งใจฟัง

“ยิ้มแย้ม”
ก่อนยกหู

จดประเด็น
“สำคัญ”

กล่าว“สวัสดี”

คำนำ

ด้วยคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการสนับสนุน การปฏิบัติหน้าที่ของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ และภารกิจของคณะครุศาสตร์ด้านการประชุมใน ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานและสาขาวิชาที่สังกัดคณะ

ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคณะครุศาสตร์และบุคคล หน่วยงานภายนอกผู้มาติดต่อ สอบถามข้อมูลหรือติดตามเรื่องต่างๆ รวมถึงกิจกรรม/โครงการของคณะกรรมาธิการ สามารถรับทราบ รายละเอียดอย่าง ชัดเจนและรวดเร็ว ดังนั้นคณะครุศาสตร์จึงต้องดำเนินการ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน
2. ให้บริการข้อมูลในวงงานการศึกษาทั้งหมด
3. เป็นศูนย์ประสานงานด้านการประชุม ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะและนอกคณะ
4. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของคณะ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการของคณะครุศาสตร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจและความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับ จึงนำมาสู่การจัดทำคู่มือการติดต่อประสานงานผ่านทาง โทรศัพท์ คณะครุศาสตร์ โดยคณะผู้จัดทำได้รวบรวมเทคนิคการรับโทรศัพท์ ข้อพึงปฏิบัติ ตลอดจน แนวทางและตัวอย่างบทสนทนาในการตอบรับโทรศัพท์ในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากร ผู้ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือจาก เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ทำหน้าที่ในการให้บริการของคณะครุศาสตร์ ยึดแนวทางที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

2559

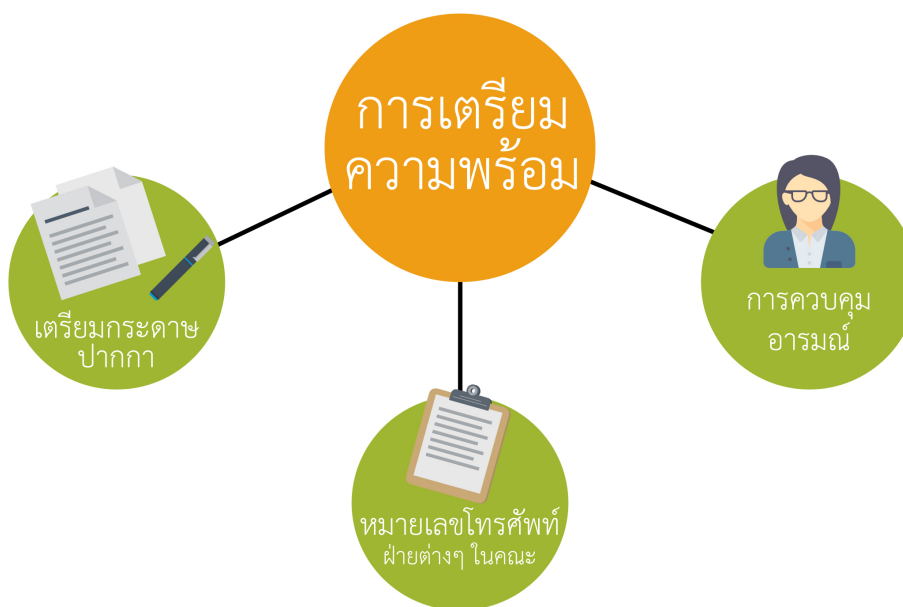
สารบัญ

บทนำ	หน้า
สารบัญ	
เทคนิคการสนทนาทางโทรศัพท์	
การเตรียมความพร้อม	1
การพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา	1
การใช้ “สำนวน” ในการสื่อสาร	2
การรับฟังอย่างตั้งใจ	2
การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	
การรับโทรศัพท์	4
การรับสายที่โอนมา	5
การพักสาย	6
การรับฝากข้อความ	6
การวางสาย	7
การโทรศัพท์ติดต่อบุคคลภายนอก	8
สิ่งที่คุณควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์	2
เทคนิคการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์	9
ภาคผนวก	
คู่มือการใช้งานปฏิทินบันทึกกิจกรรมคณะครุศาสตร์ออนไลน์	

เทคนิคการสนทนาทางโทรศัพท์

1. การเตรียมความพร้อม

จากการพูดคุยระหว่างนางวิมลรัตน์ หนองาม และนางกชพรรณ เขมแก้วกุล ได้แนวทางที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ต้องเริ่มจากการเตรียมความพร้อมของผู้ใช้โทรศัพท์ โดยได้เลือกแนวทางที่มีคะแนนความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้



1. เตรียมกระดาษ ปากกา สำหรับบันทึกข้อความ ควรใช้กระดาษบันทึกที่มีแบบฟอร์มชัดเจน (ถ้าทำได้) หรือใช้กระดาษใช้แล้วอีกด้าน ปากกาและดินสอเพื่อจดบันทึกข้อความสำคัญ
2. มีหมายเลขโทรศัพท์ของฝ่ายต่างๆ ภายในคณะ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์สำคัญที่ต้องติดต่ออยู่เป็นประจำ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ อาจารย์ หน่วยงาน สาขาวิชา (เพื่อติดต่อประสานงานและไม่ควรให้หมายเลขโทรศัพท์แก่ผู้โทรเข้ามาสอบถาม) วางไว้ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์
3. ควร ควบคุมอารมณ์ให้ดี ก่อนพูดหากรู้ว่าอารมณ์ไม่ดี อย่าเพิ่งใช้โทรศัพท์

2. การพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา

จากการพูดคุยของ นางอิสสรีย์ภรณ์ วาณิชพิพัฒน์ นางสาวศิริลักษณ์ พิลัยหล้า และนางสาวเอราวัณ อินทะรังษิ ได้แนวทางที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยต้องใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน อันจะสร้างความเข้าใจแก่ปลายสาย และการใช้เสียงที่สุภาพ มีทางเสียง ถูกกาลเทศะในขณะสนทนาทางโทรศัพท์ จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ผู้ที่อยู่ปลายสาย จึงเสนอเทคนิคการพูดและการใช้เสียงขณะสนทนา ดังนี้



1. ควรพูดด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่ชัดเจน ใช้น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล มีทางเสียง ใช้ถ้อยคำให้เหมาะสม
2. ควรใส่รอยยิ้มในคำพูดและพยายามพูดให้เหมือนว่าเราพูดอยู่ต่อหน้าผู้รับสายจะ ทำให้เกิดน้ำเสียงที่แสดงความเป็นมิตรกับคู่สนทนา (อาจมองกระจกอยู่ด้านหน้าเพื่อดูสีหน้า ของตนเอง)

3. การใช้ “สำนวน” ในการสื่อสาร

จากการพูดคุยของ นางอัญชญา ศรีวรรณบุตร นางสาวพวงรัตน์ คมคง ได้เสนอว่า การใช้สำนวนที่เหมาะสม ก็มีความจำเป็นเช่นกัน จึงได้เสนอเสนอแนวทางการใช้สำนวนในการสื่อสารที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้นดังนี้

1. เลือกใช้คำที่สุภาพและให้เกียรติคู่สนทนา
2. ระวังสำนวนที่ฟังดูเหมือนจะกล่าวผิดคู่สนทนา เช่น ทำไมคุณไม่เตรียมเอกสาร มาให้ครบถ้วนก่อนมาติดต่อค่ะ
3. หลีกเลี่ยงการออกคำสั่งต่อคู่สนทนา
4. กล่าวขออนุญาตก่อนที่จะเสนอความคิดของตน
5. หลีกเลี่ยงการแสดงออกว่าไม่เห็นด้วยกับคู่สนทนา



4. การรับฟังอย่างตั้งใจ

จากการพูดคุยของ นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สายทอง และนางสาวกุลวรุ์ สิงห์คำ ได้เสนอว่าการรับฟังอย่างตั้งใจ และใส่ใจผู้พูด จะเป็นแนวทางที่จะส่งผลให้การประสานงานทางโทรศัพท์มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล กล่าวคือ นอกจากการพูดคุยแล้วแล้ว ยังจะต้องฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งจะสามารถจับใจความประเด็นสำคัญว่าผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา มีต้องการอะไร และได้เสนอแนวทางดังนี้



1. เมื่อรับสายควรให้ความสนใจ **ตั้งใจฟัง** คู่สนทนาอย่างเต็มที่และมีสติที่ดีขณะสนทนา
2. ควร **ขานรับเป็นระยะ** เพื่อแสดงให้คู่สนทนาทราบว่ายังฟังอยู่
3. **ไม่**พยายามอธิบายหรือ **พูดแทรก**
4. ควร **จดประเด็นสำคัญ** หรือประเด็นที่ต้องการจะถามแยกไว้
5. **สรุปทบทวน** ด้วยคำพูดของตนเองอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง

การให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. การรับโทรศัพท์

- * ผู้รับโทรศัพท์ต้องรับโทรศัพท์ภายในเสียงเรียกที่ 2 ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน 3 ครั้ง อย่าให้คนอื่นรอนาน
- * ยิ้มก่อนพูด (Put smile in your voice)
- * ผู้รับโทรศัพท์จะต้องกล่าวว่า “สวัสดีค่ะ / ครับ คณะครุศาสตร์ ค่ะ / ครับ” แทนคำว่า “ฮัลโหล” ต่อด้วยการบอกชื่อ สถานที่และ “ยินดีรับใช้ค่ะ/ครับ” ก่อนเสมอ

“คณะครุศาสตร์ค่ะ สวัสดีค่ะ”

- กรณีเรื่อง que ผู้โทรศัพท์เข้ามาอยู่ในขอบข่ายข้อมูลให้บริการของคณะให้รับดำเนินการ สืบค้นจากฐานข้อมูล และตอบให้ครบถ้วน แล้วพูดว่า “ต้องการสอบถามอะไร เพิ่มเติมไหมคะ / ครับ”

- กรณีเรื่อง que ผู้โทรศัพท์สอบถามมีรายละเอียดนอกเหนือจากขอบข่ายข้อมูล ให้บริการในฐานข้อมูล และจำเป็นต้องสอบถามเพิ่มเติมจากผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องสอบถามวัตถุประสงค์ของผู้โทรศัพท์เข้ามาให้ชัดเจนและหากจะต้องโอนสายไปยังส่วนงานอื่นที่รับผิดชอบ โดยผู้รับโทรศัพท์ต้องปฏิบัติดังนี้

แจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้าทราบว่าจะโอนไปยังหน่วยงานใด / สาขาวิชาใด

“ดิฉัน จะโอนสายไปยัง ฝ่ายหลักสูตร กองบริการการศึกษา หมายเลข 3840 กรุณา รอสักครู่ค่ะ”

2. แจ้งให้ผู้รับสายทราบว่าเป็นสายที่โอนมา โดยกล่าวว่า

“ดิฉัน / ผม (ชื่อผู้โอน) กำลังจะโอนสายคุณ เรื่อง กรุณารับเรื่องด้วยค่ะ / ครับ” “ดิฉัน/ผม กำลังเรียนสายกับคุณ” ตัดออกค่ะ ในชีวิตจริง เวลาโอน ไม่ได้แจ้งให้ผู้รับโอนทราบว่า มีสายโอนมา เนื่องจากสายมักจะหลุด เลยใช้วิธีโอน แล้วเราก็วางสายเลย ถ้าไม่มีคนรับ มันจะดังกลับมา

- * หากพบว่าโอนไปผิดหน่วยงานหรือยังไม่ทราบว่าจะโอนไปหน่วยงานใดรับผิดชอบ จะต้องดึงสายกลับและขอหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับทันทีที่ทราบฝ่ายที่รับผิดชอบและกล่าวว่า

“ขอโทษนะคะ/ครับที่ให้ถือสายรอ ขณะเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ติดภารกิจ ไม่ทราบว่าจะติดต่อกลับมาภายหลัง หรือจะฝากข้อความทิ้งไว้ค่ะ”

(บันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วนและพยายามดำเนินการเพื่อให้ทราบข้อมูลและแจ้งกลับโดยเร็ว)

* กรณีรับสายแล้วผู้โทรศัพท์โทรเข้ามาผิด

การรับสายกรณีผู้โทรศัพท์เข้ามาผิดหมายเลข (ผู้โทรศัพท์ต้องการโทรศัพท์ไปที่หน่วยงานอื่นหรือบ้านผู้อื่น) ให้ใช้คำพูดว่า

“ขอโทษค่ะ คณะครุศาสตร์ ยินดีบริการข้อมูลค่ะ”

ผู้รับสายจะต้องแสดงถึงพยายามที่จะให้การช่วยเหลือผู้โทรศัพท์เข้ามาผิดโดยการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้ เช่น

“หน่วยงานที่คุณต้องการติดต่อคือ กองพัฒนานักศึกษา หมายเลข 4112 ค่ะ โปรดถือสายรอสักครู่ จะโอนสายให้ค่ะ”

- หากไม่สามารถหาหมายเลขโทรศัพท์ให้ได้ ให้แนะนำให้โทรว่า

“ขอโทษค่ะ คณะครุศาสตร์ไม่มีกำหนดการในหัวข้อการประชุมที่ท่านสอบถาม ดิฉันจะโอนสายไปยังงานประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย หมายเลข 0 กรณีสายหลุด กรุณาติดต่อหมายเลข 054 – 237399 ต่อ 0 “

- หากผู้โทรศัพท์กล่าวขอโทษให้ตอบว่า **“ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ”**

- **“ขอโทษ”** เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอหรือเราต่อผิด

- **“ขอประทานโทษ”** เมื่อคนมารับผิดคน เสียงไม่ชัด อยากให้เขาบอกชื่อ หรือเมื่อต้องการสรุปการสนทนา ยุติการสนทนาหรือทำอะไรที่คิดว่าจะมีผลกระทบต่อผู้สนทนา

- **“กรุณา”** เมื่อต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้เรา ช่วยเหลือเรา พุดตังขึ้น บอกข้อมูลมากขึ้นหรืออะไรก็ตามที่เป็นผลประโยชน์ต่อเรา

ข้อสังเกต การโอนสายผู้โอนต้องแน่ใจว่าได้โอนสายไปยังฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงอย่างถูกต้อง และอธิบายวัตถุประสงค์และชื่อของผู้โทรศัพท์ แก่ผู้รับโอนสายอย่าง ชัดเจนเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้โทรศัพท์เข้าอธิบายซ้ำหลายครั้ง

2. การรับสายที่โอนมา

- ผู้รับโทรศัพท์เมื่อทราบว่าได้รับสายที่โอนมา ขอให้ตระหนักว่าผู้รับโทรศัพท์จะต้องให้บริการผู้โทรศัพท์เข้ามาอย่างเต็มความสามารถและควรสอบถามข้อมูลจากผู้โอนสายอย่างละเอียด เนื่องจากไม่ควรโอนสายต่อไปอีกแล้ว (เว้นแต่เพื่อให้ข้อมูลที่จำเป็นต้องได้รับรายละเอียดจากผู้รับผิดชอบโดยตรง)

- ผู้รับสายโอนมาไม่ควรสอบถามวัตถุประสงค์หรือปัญหาของผู้โทรศัพท์ซ้ำอีก โดยควรกล่าวว่า **“สวัสดิ์ค่ะ คณะครุศาสตร์ค่ะ ต้องการทราบรายละเอียด โรงเรียนฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู กรุณารอสักครู่ค่ะ เบื้องต้น โรงเรียนที่จะสมัครเป็นโรงเรียนเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู จะต้องผ่านการประเมินจาก สมศ. เมื่อโรงเรียนผ่านการประเมิน สมศ.แล้ว โรงเรียนสามารถส่งข้อมูลพื้นฐานมายังคณะครุศาสตร์ได้เลยค่ะ”**

3. การพักสาย



การพักสายเป็นเรื่องที่ควรหลีกเลี่ยงในการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้รับสายควรสนทนาขณะสืบค้นข้อมูลและสอบถามเท่าที่จำเป็นเพื่อค้นหาข้อมูลได้ถูกต้องชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของผู้โทรศัพท์ เว้นแต่กรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมและผู้โทรศัพท์เข้ามายืนยันจะถือสายรอ ให้ผู้รับสายปฏิบัติดังนี้

- แจ้งให้ผู้โทรศัพท์เข้าทราบเป็นระยะๆ (ทุก 20 วินาที) เพื่อแสดงว่า ผู้รับสายไม่ได้ลืม
- หากไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบได้ในขณะนั้น ให้กล่าวขอโทษ และขอหมายเลขโทรศัพท์

เพื่อให้ผู้รับผิดชอบติดต่อกลับ หรือประสานผู้ที่ติดต่อมาให้ติดต่อมาภายหลัง(โดยกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน)

- กรณีรอให้ผู้รับผิดชอบงาน มารับสายไม่ควรปล่อยให้รออยู่ว่าง ๆ นานเกินไป เมื่อครบ 60 วินาที ให้ยุติการติดต่อโดยให้ปลายสายเลือกเอาว่าจะให้คนที่ต้องการพูดคุยด้วยโทรกลับไปที่หมายเลขอะไร หรือจะโทรมาใหม่ หรือฝากข้อความไว้

4. การรับฝากข้อความ

การรับฝากข้อความ เป็นหน้าที่ของผู้รับโทรศัพท์ในการบันทึกข้อความจากผู้โทรศัพท์เข้ามาให้ครบถ้วนแล้วประสานหรือนำส่งแก่ผู้รับผิดชอบทันทีและบันทึกเวลาที่แจ้งและผู้รับแจ้งไว้ในสมุดบันทึกการรับโทรศัพท์ด้วย

แบบบันทึกข้อความทางโทรศัพท์		
ข้อความถึง		
จากหน่วยงาน.....		
ที่อยู่.....โทรศัพท์.....		
<input type="checkbox"/> ติดต่อกลับด่วน..... <input type="checkbox"/> เรื่องด่วน..... <input type="checkbox"/> จะติดต่อกลับมาอีกครั้ง <input type="checkbox"/> ขอพบ.....	<input type="checkbox"/> ผากข้อความ..... <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	
เรื่อง		
ผู้รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี	เวลา

5. การวางสาย

- เมื่อสนทนาเสร็จเรียบร้อย ก่อนวางสายโทรศัพท์ให้ปฏิบัติดังนี้
 - เสนอความช่วยเหลือเพิ่มเติม โดยถามว่า **“มีอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ/ ครับ”**
 - หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการสื่อสาร ให้สรุปทวนเรื่อง ที่พูดคุยกันอีกครั้ง
 - * กล่าวขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ
 - * รอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อนจากนั้นจึงวางสายอย่างสุภาพ
- เมื่อผู้โทรศัพท์เข้ามาพูดจาวกวนหรือพูดเรื่องเดิมซ้ำๆ ไม่จบ

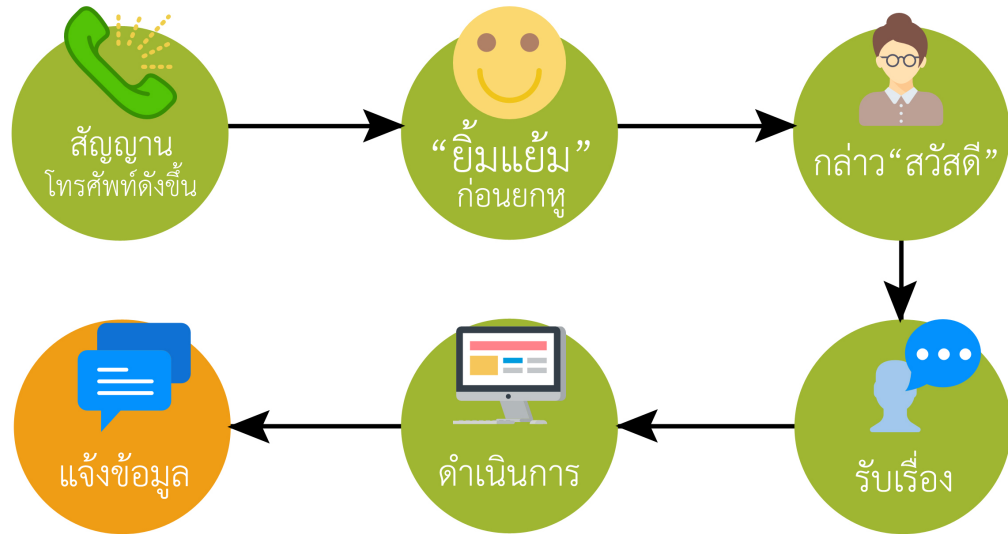
ผู้รับโทรศัพท์ควรควบคุมการสนทนาโดยกล่าวว่า **“ขอโทษด้วย นะคะ / ครับ ดิฉัน / ผม มีอีกสายหนึ่งรอกอยู่ค่ะ / ครับ มีอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ”**
- เมื่อสัญญาณเสียงขัดข้อง

กรณีที่รับโทรศัพท์แล้วไม่สามารถสื่อสารได้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากการที่เราไม่ได้ยินเสียงของผู้โทรศัพท์เข้ามาหรือผู้โทรศัพท์ไม่ได้ยินเสียงผู้รับ ให้ปฏิบัติดังนี้

 - * กล่าวคำว่า **“สวัสดีค่ะ / ครับ”** แล้วเว้นช่วง นับ 1 2 3 ในใจและกล่าว **“สวัสดีอีก ครั้ง”**
 - * หากยังไม่มีเสียงตอบกลับ ให้กล่าวคำว่า **“ขอโทษค่ะ / ครับ ดิฉัน / ผม ไม่ได้ยินเสียงคุณ กรุณาติดต่อมาใหม่อีกครั้ง ขอขอบคุณค่ะ / ครับ”**

หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้มากกว่า 1 ครั้งในช่วงเวลาใกล้เคียงกันให้รีบแจ้ง งานโสตทัศนูปกรณ์ หมายเลขภายใน 1016 เพื่อตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ว่าขัดข้องหรือไม่

6. การโทรศัพท์ติดต่อบุคคลภายนอก



1. กล่าวทักทายแนะนำตัว “สวัสดีค่ะ ดิฉันนางเจมขวัญ ศรียอด จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางค่ะ”
2. จากนั้นแจ้งข้อความเรื่อง วัตถุประสงค์ ที่ต้องการประสานขอข้อมูล หรือ ให้ดำเนินการ
3. แจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ผู้ที่ต้องการทราบเรื่องเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ สามารถติดต่อกลับได้
4. ขอทราบชื่อผู้รับแจ้งข้อความ
5. บันทึกวัน เวลา เรื่องที่แจ้ง และผู้รับแจ้ง ลงในสมุดบันทึก/กระดาน
6. ก่อนจบการสนทนาให้กล่าว “ขอบคุณค่ะ / ครับ สวัสดีค่ะ / ครับ” จากนั้นรอให้อีกฝ่ายหนึ่งวางสายก่อนจึงวางสายอย่างสุภาพ

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์

1. ไม่ควรมีสิ่งขบเคี้ยว **อาหาร**อยู่ในปากขณะพูดโทรศัพท์
2. **ไม่พูดล้อเล่น**หรือหยอกล้อกับอีกฝ่ายหนึ่งจนเกินความจำเป็นในขณะที่พูดติดต่อเรื่องงาน
3. ไม่ควรใช้คำที่แสดงความเป็น**กันเองเกินไป** เช่น จ๊ะ จำ นะฮะ กับบุคคลที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงานหรือญาติ
4. ไม่พูดต่อเรื่อง**ผู้ขาดอยู่ฝ่ายเดียว**โดยไม่เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายหนึ่งพูดและไม่ขัดจังหวะ อย่าจับผิด อย่าชวนทะเลาะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
5. ไม่ควร**หยุดพูด**กับผู้อื่นโดยไม่แจ้งขอพักสายในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
6. ควร**จบการสนทนา**กับผู้อื่นก่อนจะรับโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามาอีกสาย
7. อย่าจบสนทนาโดยใจความยังไม่สมบูรณ์ชัดเจน
8. ไม่ควรใช้โทรศัพท์**พูดเรื่องส่วนตัว**เป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลางาน
9. ไม่ควรพูดด้วย**น้ำเสียงรีบร้อน**
10. ไม่ควร**ถอนหายใจ** หายใจแรงๆ หรือพ่นลมในกระบอกโทรศัพท์เพราะอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดว่าเรากำลังถอนใจหรือเบื่อหน่ายคู่สนทนา
11. หากไม่ได้ยินเสียงตอบรับจากอีกฝ่าย **ไม่ควรพูดเสียงดังหรือตะโกน**
12. หลีกเลี่ยงการใช้**คำย่อ คำกำกวม คำที่ไม่สุภาพ** และคำเฉพาะ (Technical Terms หรือ Jargons)
13. ไม่พูดเสียงดัง เบาจนเกินไป ดัดเสียงให้ทุ้มแหลม ช้าเร็ว สูงต่ำ ผิดไปจากธรรมชาติ
14. อย่า**สนทนา**คือ โทรศัพท์ 2 เครื่องหรือคุยกับคนอื่นด้วยในขณะที่ใช้โทรศัพท์
15. อย่าเผลอแสดง**อาการหงุดหงิด** รำคาญ ฉุนเฉียว เบื่อหน่าย เมื่อปลายสายพูดไม่ถูกใจ ควบคุมคุณภาพการพูดของคนอื่น โดยการควบคุมการพูดของตัวเอง
16. อย่าใช้โทรศัพท์เป็นที่**ระบายอารมณ์**หรือกล่าวโทษ นินทา ให้ร้ายคนอื่น
17. ในกรณีที่ให้**คนอื่นมาร่วมสนทนา**ด้วย จะต้องบอกว่าคนที่จะมาช่วยซื้ออะไร มีความสำคัญต่อการพูดอย่างไร
18. **จดทุกครั้งที่รับโทรศัพท์** ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เข้าใจ ถ้ามกก่อนที่จะผ่านไป เมื่อมีโทรศัพท์ถึงคนที่ไม่อยู่ในที่ทำงาน อย่าลืมใช้แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์
19. ขณะกำลังสนทนาอยู่กับใคร ไม่ควรต่อโทรศัพท์ถึงคนอื่น ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนา
20. หากต้อง**วางหูโทรศัพท์**หรือเพื่อหยุดไปดำเนินการใดๆ ให้วางหูโทรศัพท์คว่ำลงอย่าหงายและงดวิจารณ์คู่สนทนาเพราะเสียงอาจลอดเข้าไป
21. ระมัดระวังในการ**วางหูโทรศัพท์อย่างเบา**มือ เมื่อจบการสนทนาอย่ากระแทกหูโทรศัพท์เสียงดัง

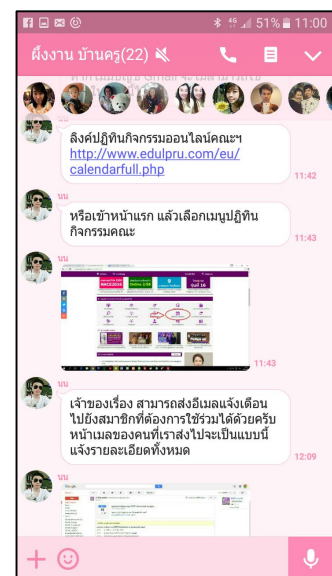
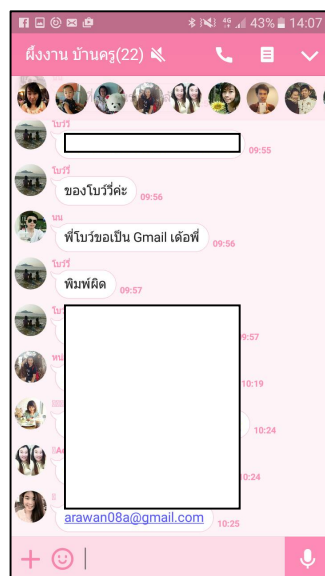
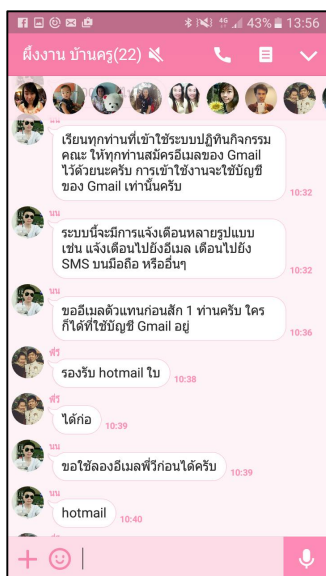
การที่จะได้มาซึ่งข้อมูล

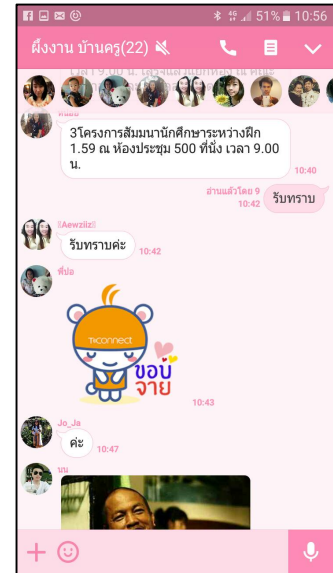
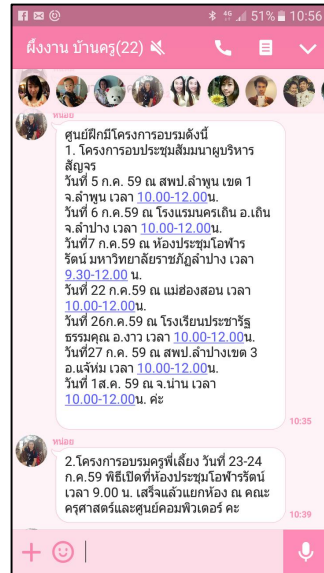
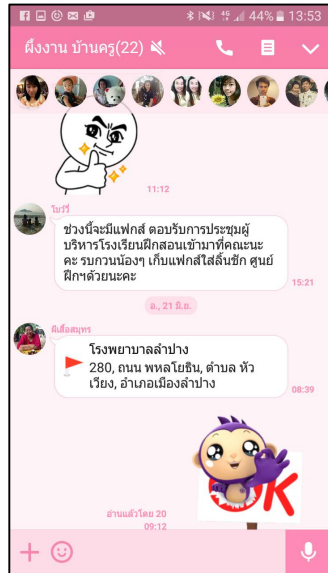
สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ เล็งเห็นถึงความสำคัญของข้อมูล การได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง จะสามารถช่วยให้การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานคณบดีคณะครุศาสตร์ มีมติเห็นชอบให้มีการประชุมบุคลากรสายสนับสนุนทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานภายในคณะครุศาสตร์ เพื่อพบปะ แลกเปลี่ยน ระบายความท้อแท้ ปัญหา เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย นอกจากนี้ยังการแบ่งปันข้อมูลผ่านทางระบบไลน์ ทางอีเมล และระบบสารสนเทศของคณะครุศาสตร์ โดยขอยกตัวเทคนิคการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ผ่านระบบไลน์อย่าง ขอซื้อดีดิก้า

เทคนิคการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์

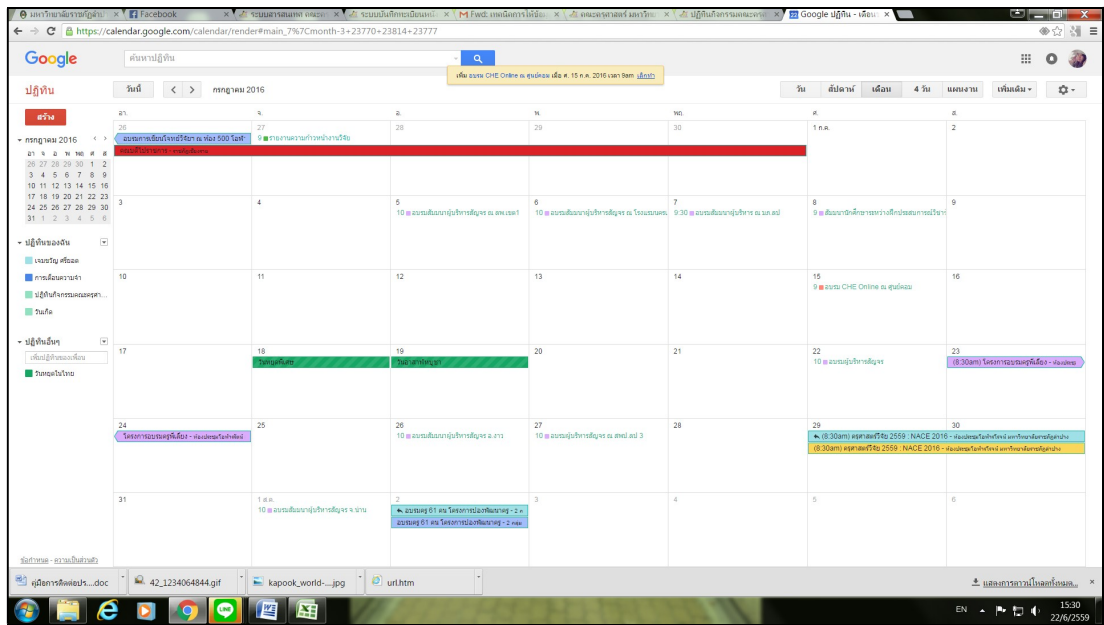
การให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) ถือเป็นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานฯ และมีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนที่มีข้อมูลข่าวสารเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆขององค์กร เทคนิคหนึ่งที่มีความสำคัญและสามารถส่งต่อบุคคลอื่นได้อย่างรวดเร็วก็คือการแบ่งปันข้อมูลผ่านทางระบบไลน์กลุ่มของสำนักงานฯ ที่มีชื่อไลน์ว่า “ผั้งงาน บ้านครู” ซึ่งมีสมาชิกเป็นบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดจำนวน 22 คน โดยให้แต่ละส่วนงานแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและอื่นๆ ผ่านทางช่องทางนี้ ซึ่งจะทำให้สมาชิกทุกคนได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่ที่เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ช่วยให้ผู้รับโทรศัพท์สามารถนำข้อมูลต่างๆ จากสมาชิกกลุ่มบริการให้แก่ ผู้ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานผ่านทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น



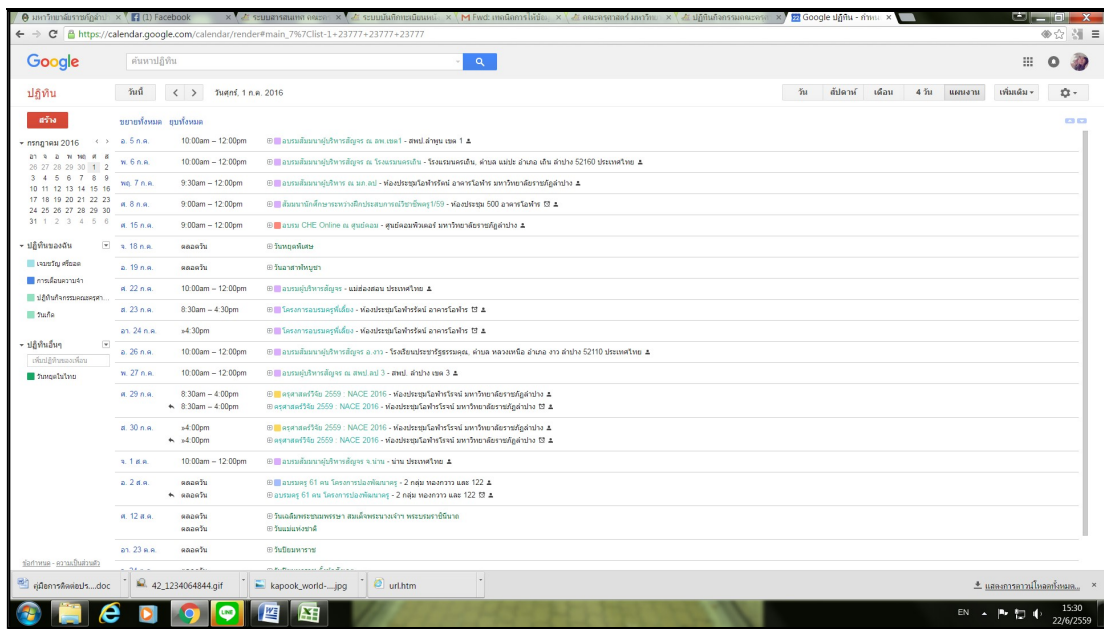


ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์ เป็นระบบสารสนเทศที่บุคลากรสายสนับสนุนทุกส่วนงานในสังกัดคณะครุศาสตร์เป็นผู้บันทึกข้อมูลเข้าระบบ เพื่อให้คณาจารย์และบุคลากรได้ทราบข้อมูลกิจกรรม รวมถึงผู้ที่ติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของคณะมีหน่วยงานใดจัดกิจกรรมอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร โดยที่ผู้รับโทรศัพท์ไม่ต้องส่งต่อโทรศัพท์ให้บุคคลอื่นตอบคำถามแทน ผู้ใช้งานสามารถศึกษาคู่มือได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม หรือที่เว็บไซต์ www.edulpru.com/eu/calendarfull.php คลิกเลือกคู่มือการใช้งาน



ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์



แสดงผลแบบรายการ

ภาคผนวก

คู่มือการใช้งานปฏิทินกิจกรรมออนไลน์

1. เข้าสู่ระบบ ที่ www.edulpru.com/eu/calendarfull.php คลิก +เพิ่มข้อมูลปฏิทิน

ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

หน้า | มิถุนายน 2016 | พิมพ์ | สัปดาห์ | เดือน | แผนงาน

จ.	อ.	พ.	พฤ.	ศ.	ส.	อา.
30	31	1 มิ.ย.	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1 ก.ค.	2	3

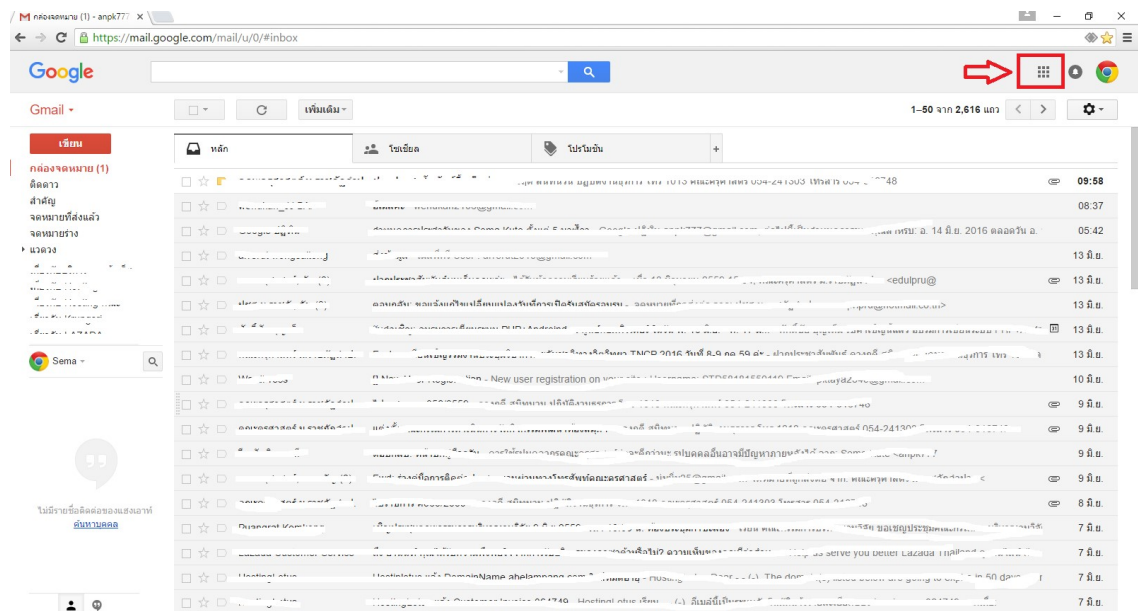
อบรมการใช้กระดานเส้จวิธเ อเรียนห้อง

อบรมการเขียนระบบ PHP+Android ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย

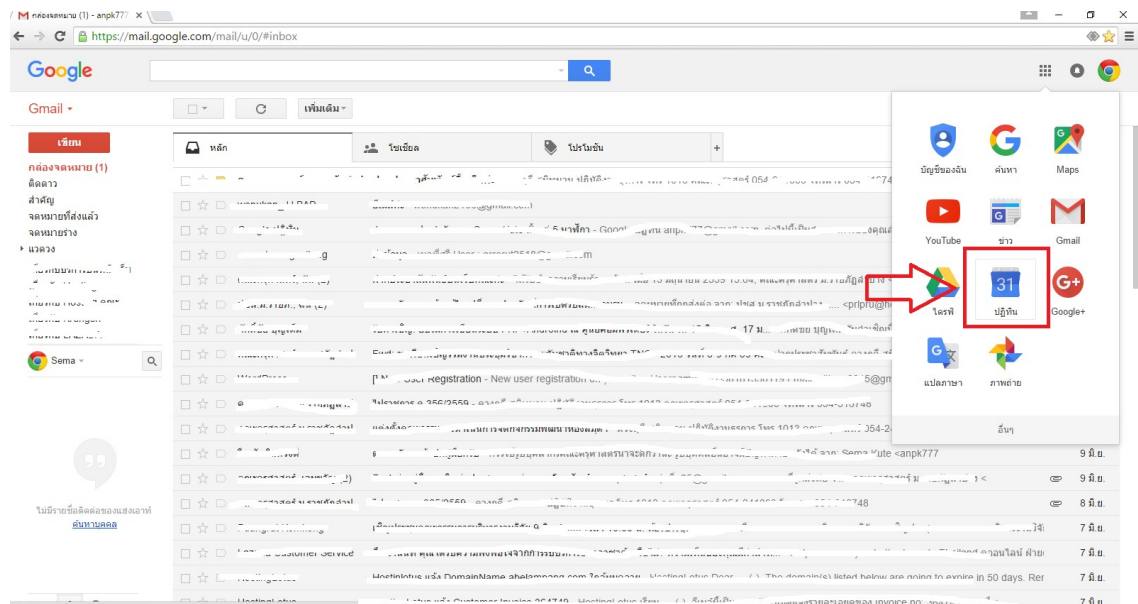
งานฉลองครู - มหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. คลิกเข้าสู่ระบบ ด้วยชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านของท่าน

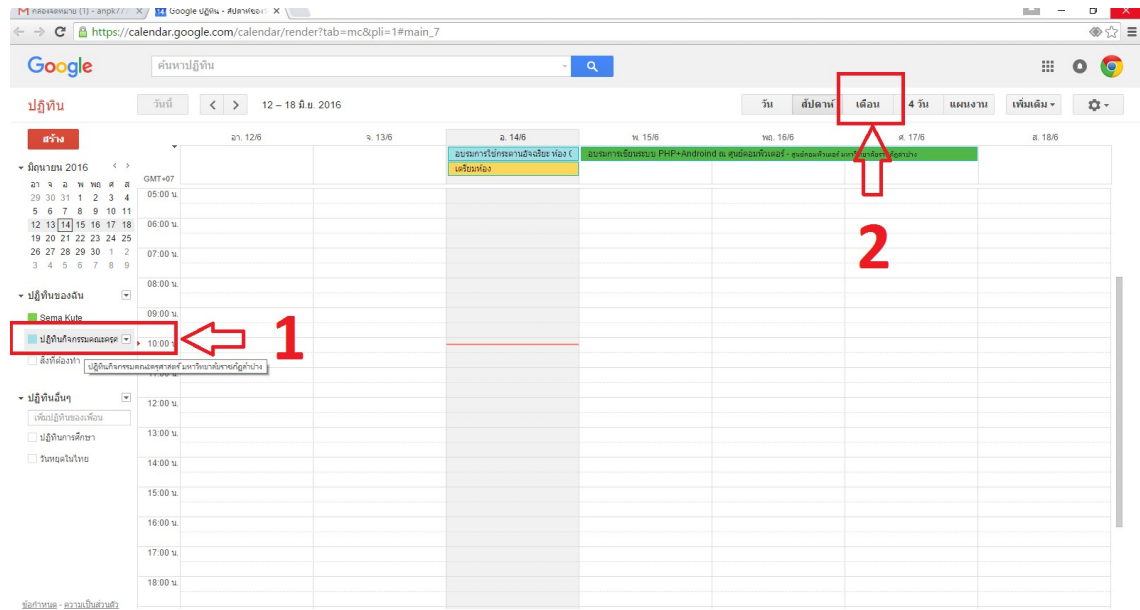
3. คลิกที่ปุ่มเมนูด้านบนมุมขวาของหน้าจอ



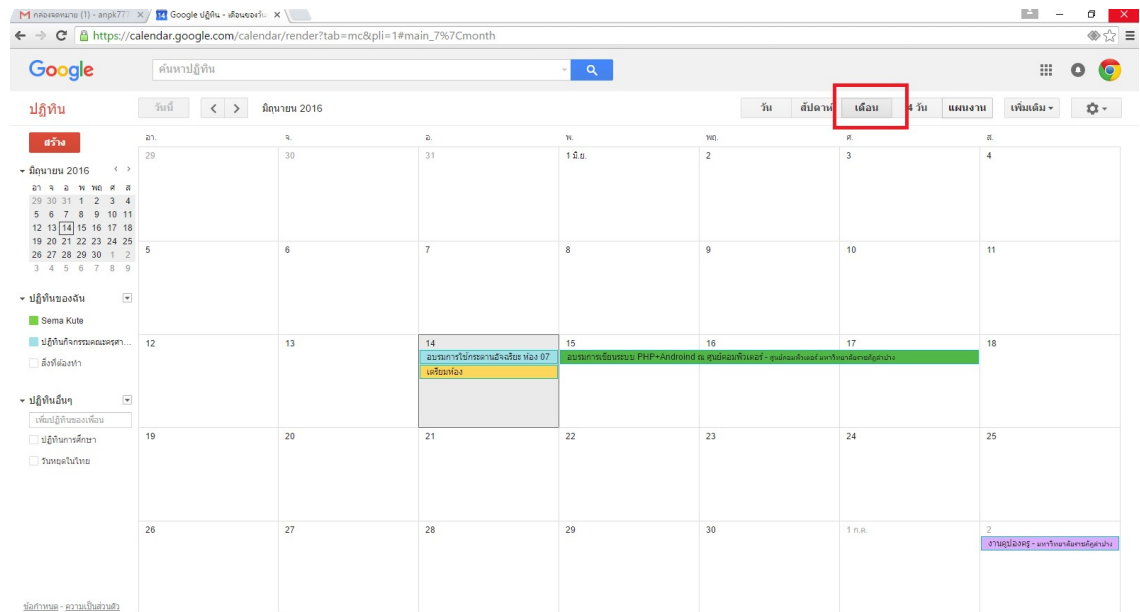
4. คลิกที่เมนู “ปฏิทิน”



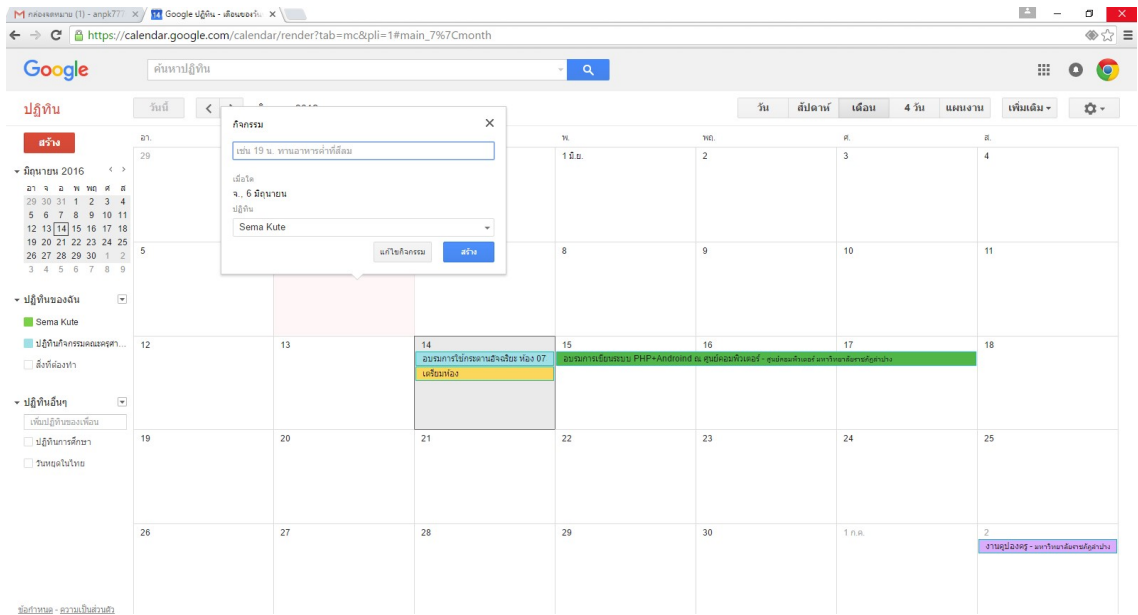
5. ระบบจะเปิดไปยังหน้าปฏิทิน ให้คลิกเลือกที่ (1) ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์ มร.ลพ. แล้วคลิก (2) เพื่อปรับรูปแบบให้แสดงผลเป็นตารางเดือน



6. ระบบจะแสดงหน้าจอเป็นแบบตารางเดือน

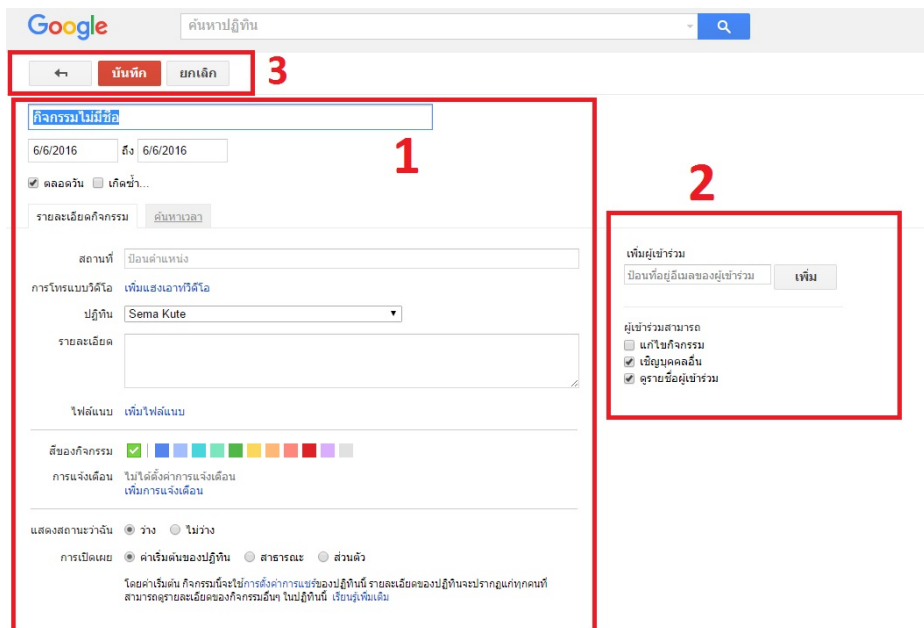


7. เพิ่มกิจกรรมของท่าน ให้คลิก หรือ ดับเบิ้ลคลิกที่วันที่นั้นๆ ได้ทันที

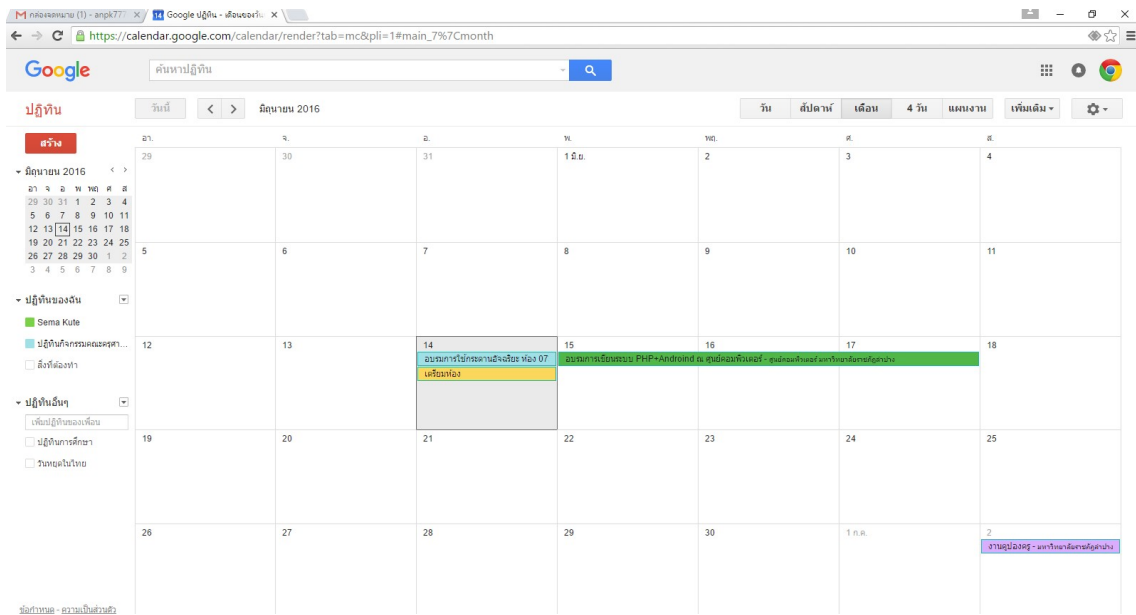


8. เมื่อดับเบิ้ลคลิกที่วันที่แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอเพิ่มข้อมูลกิจกรรมอย่างละเอียด ประกอบด้วย...

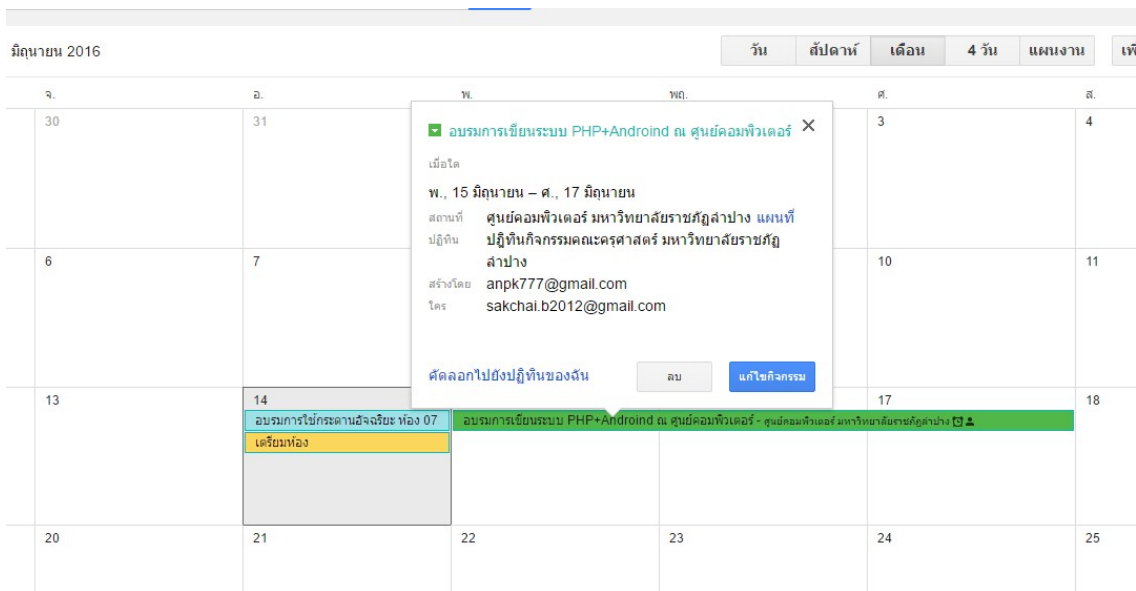
- (1) ส่วนของการบันทึกข้อมูลกิจกรรมต่างๆ
- (2) ส่วนของการเพิ่มอีเมลสมาชิกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม เพื่อส่งการแจ้งเตือนไปยังอีเมล
- (3) เสร็จแล้ว ให้คลิกปุ่มบันทึกสีแดง



9. เมื่อทำการกดบันทึกแล้ว ระบบจะแสดงกิจกรรมที่ได้ทำการบันทึกไว้แล้ว



10. การแก้ไขกิจกรรม ให้คลิกเลือกที่กิจกรรมนั้นๆ และคลิก “แก้ไขกิจกรรม” ปุ่มสีฟ้า



11. เมื่อใกล้จะถึงวันกิจกรรม ระบบจะส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังสมาชิกที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกคน ที่ผู้สร้างกิจกรรมได้เพิ่มอีเมลไว้ตอนสร้างกิจกรรม (ข้อ 7)

กำหนดการประจำวันของ Sema Kute ตั้งแต่ 5 นาฬิกา

กล่องจดหมาย X



Google ปฏิทิน <calendar-notification@google.com>

ถึง ฉัน ▾

Google ปฏิทิน

anpk777@gmail.com. ต่อไปนี้เป็นกำหนดการของคุณสำหรับ:

อ. 14 มิ.ย. 2016

ตลอดวัน อ. 14 มิ.ย. **อบรมการใช้กระดานอัจฉริยะ ห้อง 0734**

ตลอดวัน อ. 14 มิ.ย. **เตรียมห้อง**

ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ปฏิทินกิจกรรมคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Google ปฏิทิน