บทที่ 6
การพูดโทรศัพท์
(Telephone Conversation)

บทที่ 6
การพูดโทรศัพท์
(Telephone Conversation)

ในบรรดาเครื่องมือไฟฟ้าที่ใช้ในการติดต่อที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันในโลกยุคพัฒนานี้คงจะไม่มีอะไรจำเป็นมากไปกว่า "โทรศัพท์" ในวงการค้าและธุรกิจต่างก็ยอมรับกันว่า การติดต่อกันแล้วนับว่าโทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่ใช้มากที่สุดเพื่อช่วยให้ธุรกิจการงานทั้งของส่วนตัว และของหน่วยงานประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goal)

ดังกล่าวมาเมื่อบทต้น ๆ แล้วว่า ผู้ศึกษาและนักวิจัยได้พบว่า วิธีสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดก็คือการพบปะพูดจากันในแบบตัวต่อตัว (one-to-one basis) หรือการเผชิญหน้ากัน (face-to-face communication) เมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะเห็นได้ว่าการพูดโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการสื่อความหมายชนิดเดียวกันกับการพบปะพูดจา เพราะตลอดเวลาที่เริ่มต้นติดต่อกันจนจบนั้นจะเป็นการใช้เสียงทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังอาจจะสังเกตได้ด้วยว่าน้ำเสียงของผู้พูดโทรศัพท์นั้นสามารถจะทำให้ผู้ฟังรู้ถึงบุคลิกภาพของผู้พูดได้ และยังอาจจะทำให้เห็นท่าทางประกอบด้วย เช่น ถ้าน้ำเสียงของผู้พูดเนือย ๆ ผู้ฟังก็อาจวาดภาพเห็นผู้พูดยืดแข้งยืดขาในขณะที่พูด หรืออาจจะมีสีหน้าขรึมท่าทางเครียด ในขณะที่พูดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้ายแรง หรืออาจจะหัวเราะงอหายเมื่อพูดเกี่ยวกับเรื่องตลก หรือขีดเขียนไปตามใจชอบ ฯลฯ

1. ประโยชน์ของการพูดติดต่อทางโทรศัพท์

การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็นในกิจการทุกประเภท และกล่าวได้ว่าบุคคลทุกอาชีพจะต้องรู้จักวิธีใช้โทรศัพท์ด้วย ฉะนั้นประโยชน์ของการพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์จึงมีมากมาย แต่อาจจะสรุปไว้อย่างย่นย่อดังต่อไปนี้

1.1 การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นวิธีติดต่อที่ทุ่นเวลา ทั้งนี้อาจจะเห็นได้จากการติดต่อกัน เมื่อผู้จัดการต้องการจะปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหา หรือการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อปฏิบัติต่าง ๆ เขาสามารถที่จะพูดปรึกษาทางโทรศัพท์โดยไม่จำเป็นที่จะต้องเสียเวลาเดินทางไปยังบริเวณปฏิบัติการ หรือบุคคลที่ต้องการจะพูดด้วย

1.2 การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์ เป็นวิธีติดต่อที่ประหยัดค่าใช้จ่าย นายแพทย์ส่วนมากนิยมให้คำปรึกษาแก่คนไข้ทางโทรศัพท์ซึ่งวิธีนี้จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายแก่คนไข้ และทุ่นเวลาเดินทางของนายแพทย์ นอกจากนายแพทย์แล้ว ยังอาจจะเห็นได้จากกรณีพนักงานขาย (Salesman) ของบริษัทซึ่งจะต้องติดต่อกับลูกค้าต่างจังหวัดอยู่ตลอดเวลานั้น มักจะใช้โทรศัพท์ทางไกลเพื่อถามไถ่ถึงกิจการค้า และรับส่งสินค้า การกระทำดังกล่าวเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ได้มีผู้ศึกษาประจำปีในด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการส่งจดหมายธุรกิจให้แก่ลูกค้า ปรากฏว่าบริษัท และห้างร้านต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ต่อมาจึงได้เปลี่ยนมาใช้วิธีโทรศัพท์แทนการส่งจดหมาย ผลที่ได้ก็คือทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยลง

1.3 การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่ได้ผลรวดเร็ว ตามปกติแล้วกิจการในด้านธุรกิจ หรือการติดต่อในด้านสังคมทั่วไปมักนิยมใช้การเขียนจดหมาย หรือการจดบันทึกเพื่อป้องกันการหลงลืม แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการใช้โทรศัพท์แล้ว ปรากฏว่าผลที่ได้รับนั้นมีประสิทธิภาพและรวดเร็วกว่าการเขียน หรือใช้สิ่งตีพิมพ์ใด ๆ ทั้งสิ้น เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าตามปกติ เมื่อคนเราได้รับจดหมาย หรือสิ่งตีพิมพ์ซึ่งไม่รีบเร่งแล้ว คนเรามักจะปล่อยทิ้งไว้จนกว่าถึงวันที่กำหนดไว้ในจดหมาย ในระหว่างนั้นก็จะให้ความสนใจต่อสิ่งอื่น ๆ และก็ลืมจดหมายนั้นไปในที่สุด แต่ถ้าใช้โทรศัพท์แทนการเขียนจดหมายก็จะได้ผลดีขึ้น ทั้งนี้ก็เพราะว่าเมื่อใช้โทรศัพท์ติดต่อกันนั้นมักจะเป็นเรื่องราวที่จะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันใกล้ การที่จะหลงลืมไปก็มีน้อย นอกจากนี้การพูดโทรศัพท์ ยังเป็นการสื่อความหมาย (โดยตรงแบบ face-to-face) ที่ผู้สื่อความหมาย ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสได้พูดจากัน ซักถามรายละเอียด ตลอดจนรู้ผลของการกระทำในเวลาอันสั้น

จะเห็นได้ว่า การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่ทุ่นเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ได้ผลรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันนี้บุคคลที่มีอาชีพในด้านการแนะแนว และให้บริการปรึกษาต่างก็หันมานิยมใช้โทรศัพท์แทนการไปปรากฏกาย เช่น พระ, ทนายความ, หันตแพทย์ และสถาปนิก นอกจากนี้แล้วผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ต่างก็ใช้โทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการติดต่อ จนถือกันว่า โทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันที่ขาดไม่ได้

2. องค์ประกอบที่สำคัญในการพูดโทรศัพท์

เนื่องจากโทรศัพท์เป็นเครื่องมือในการสื่อความหมายที่สำคัญยิ่งในวงการค้า ธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ ที่ผู้ใช้โทรศัพท์ก็นับตั้งแต่ผู้บริหารงาน เลขานุการ เจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ และพนักงานของหน่วยงาน

ผู้ที่ใช้โทรศัพท์ควรจะมีความสามารถที่จะใช้โทรศัพท์อย่างฉลาด มีไหวพริบ มีอัธยาศัยดีด้วยการคำนึงถึงน้ำเสียง การพูดชัดถ้อยชัดคำ การรู้จักใช้คำพูดที่มีความหมาย ฯลฯ ซึ่งจะได้กล่าวต่อไปนี้

2.1 น้ำเสียง ถ้าเรารู้จักกับใครคนหนึ่งทางโทรศัพท์โดยที่ไม่เคยเห็นตัวบุคคลนั้นมาก่อน เราจะเกิดความรู้สึกประทับใจในตัวบุคคลนั้นด้วยการฟังจากเสียงพูด และเราจะรู้ว่าบุคคลนั้นเป็นคนประเภทใดด้วยการฟังจากน้ำเสียงนั่นเอง เพราะน้ำเสียงเป็นสิ่งที่บอกถึงบุคลิกภาพของบุคคล บางคนอาจจะพูดเสียงกระด้างไม่มีหางเสียง ซึ่งถ้าเราเป็นผู้ฟังก็คิดว่าคน ๆ นี้เป็นคนที่ดุ แต่ถ้าผู้พูดเสียงอ่อน, นุ่มนวลน่าฟังก็ทำให้คิดว่าเป็นคนที่สุภาพและใจดี ส่วนคนที่พูดเสียงเนิบ ๆ ก็ทำให้คิดว่าเป็นคนใจเย็น และผู้ที่พูดเร็วก็เป็นคนใจร้อน เป็นต้น

อาจกล่าวได้ว่าการสื่อความหมายด้วยโทรศัพท์นั้น เป็นการสื่อความหมายด้วยเสียง เมื่อผู้พูดต่างฝ่ายต่างก็ไม่เห็นหน้ากัน จึงถือเอาน้ำเสียงเป็นเครื่องวัดทัศนคติ อารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่ง เมื่อเป็นเช่นนี้ก่อนที่เราจะพูดโทรศัพท์ก็ควรจะถามตัวเองก่อนว่า น้ำเสียงของเราเป็นน้ำเสียง **"ที่มีรอยยิ้ม"** แล้วหรือ?

2.1.1 คุณสมบัติของน้ำเสียง สิ่งแรกที่จะปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองเพื่อเป็นแนวทางไปสู่เทคนิคในการพูดโทรศัพท์ก็คือน้ำเสียง น้ำเสียงที่ดีควรจะมีลักษณะดังนี้

2.1.1.1 มีน้ำเสียงกังวาน น้ำเสียงที่พูดควรจะกังวานเพื่อสร้างความประทับให้แก่ผู้ฟังว่า ผู้พูดเป็นผู้ที่มีความตื่นตัวกระฉับกระเฉง และพร้อมที่จะพูด

2.1.1.2 มีน้ำเสียงที่เต็มไปด้วยความรู้สึกและความหมายที่ชัดเจน วิธีทำให้น้ำเสียงนุ่มนวลน่าฟังก็คือการเพิ่มคำลงท้ายประโยคที่พูดด้วยคำว่า "ค่ะ" "คะ" และ "ครับ" การพยายามบังคับให้น้ำเสียงอ่อนนุ่ม ชวนฟังนี้จะช่วยนำบุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดไปสู่ผู้ฟังนั่นหมายความว่า ผู้ฟังจะมีความรู้สึกประทับใจว่าผู้พูดเป็นผู้ที่มีความจริงใจและมีอัธยาศัยดี ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงเนือย ๆ หรือด้วยหางเสียงห้วน ๆ ผู้ฟังจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายและเกิดมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูด ถึงแม้ว่าผู้พูดจะเป็นคนจริงใจและน่าสนใจก็ตาม

2.1.1.3 มีน้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ ในการพูดโทรศัพท์ ผู้พูดควรจะรักษาน้ำเสียงให้เป็นไปตามธรรมชาติให้มากที่สุด อย่าดัดเสียงให้แหลมสูง เช่น "ไม่อยู่-ค้า" นอกจากนี้ยังไม่ควรที่จะเลียนเสียงพูดของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

2.1.1.4 พูดให้เข้าใจง่ายและชัดเจน การที่จะพูดให้ชัดเจนจนเป็นที่ฟังง่าย และเข้าใจง่ายนั้นก็จำเป็นที่จะต้องฝึกการอ้าปาก การใช้ริมฝีปาก และการเปล่งเสียงออกมาจากลำคอโดยตรงให้ชัดถ้อยชัดคำ ไม่ควรจะทิ้งท้ายประโยคด้วยเสียงอ้อ แอ้ อืม หรือพูดรัวเร็วเมื่อจบประโยค ควรจะระลึกไว้ว่า ไม่มีใครที่อยากจะพูดหรือทำการติดต่อกับผู้ที่พูดแล้วฟังไม่รู้เรื่อง หรือจะต้องคอยฟังอย่างระมัดระวัง (แบบที่เรียกว่า "**เงี่ยหูฟัง**") ว่าผู้พูดโทรศัพท์จะพูดอะไรบ้าง

เสียงพูดโทรศัพท์ควรเป็นเสียงพูดที่มีความดังขนาดพอสมควร ไม่พูดดังเกินไปหรือเบาเกินไป และควรจะรู้ด้วยว่าผู้พูดโทรศัพท์อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ที่ใด มีระยะทางใกล้-ไกลเพียงใด เพื่อว่าจะได้เพิ่มความดังของเสียงขึ้น หรือลดความดังของเสียงลง

การปรับปรุงน้ำเสียงให้ดีขึ้น ทำได้ด้วยการเตือนตนและฝึกฝนทุกครั้งที่พูดโทรศัพท์พูดกับเพื่อน ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยในชีวิตประจำวัน

เมื่อหยิบหูโทรศัพท์ขึ้นมา ควรจะให้กระบอกพูดอยู่ห่างจากปากของผู้พูดประมาณ 1 นิ้ว แล้วจึงพูดลงไปตรงที่กระบอกพูด

2.2 การออกเสียง (Enunciation Helps) ผู้ใช้โทรศัพท์หรือทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ (อาจเป็นเลขานุการ เจ้าหน้าที่รับศัพท์ (Operator) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ) ควรจะเรียนรู้เกี่ยวกับการออกเสียงทั้งตัวเลขและตัวอักษรให้ชัดเจนเพื่อเป็นการง่ายแก่การฟังและการจับเนื้อความทั้งหมด

2.2.1 วิธีอ่านตัวเลข การอ่านหรือการออกเสียงตัวเลขเป็นสิ่งที่จำเป็นสิ่งหนึ่งของการพูดโทรศัพท์ ผู้พูดบางคนอาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่ความจริงเป็นเรื่องสำคัญมากเพราะตัวเลขเป็นส่วนหนึ่งที่เข้ามาสัมพันธ์กับการพูดโทรศัพท์ วิธีแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการอ่านตัวเลขก็คือ หมั่นออกเสียงตัวเลขต่อไปนี้ดัง ๆ ช้า ๆ และชัดเจนวันละประมาณ 4 ครั้ง

เลข	ออกเสียงเป็น
1	หนึ่ง
2	*โท*

3	สาม
4	สี่
5	ห้า
6	หก
7	เจ็ด
8	แปด
9	เก้า
0	ศูนย์

ถ้าเป็นการบอกเลขหมายโทรศัพท์ ก็ควรจะบอกให้เป็นจังหวะ เช่น

หมายเลข 3775597 ก็ออกเสียงว่า สาม-เจ็ด-เจ็ด-ห้า-ห้า-เก้า-เจ็ด

3144592 " สาม-หนึ่ง-สี่-สี่-ห้า-เก้า-โท

2123890 " โท-หนึ่ง-โท-สาม-แปด-เก้า-ศูนย์

2.2.2 วิธีออกเสียงอักษรและการสะกดชื่อ การสะกดชื่อ (จะเป็นชื่อตัว ชื่อสกุล หรือชื่อสถานที่ก็ตาม) ย่อมเป็นสิ่งที่ผู้พูดโทรศัพท์ควรจะสะกดให้ถูกต้อง ฉะนั้นจึงควรที่จะระมัดระวังเป็นกรณีพิเศษในการสะกดชื่อนั้นบางครั้งก็ยากแก่การเข้าใจ เพราะที่เกิดของพยัญชนะไทยนั้นอยู่ใกล้กันมาก เมื่อรวมกันเข้ากับเสียงรบกวนทางโทรศัพท์ ตลอดจนน้ำเสียงของผู้พูดด้วยแล้ว จะทำให้ยากแก่การตัดสินใจว่าเป็นพยัญชนะตัวใด ขอยกตัวอย่าง เช่น พยัญชนะ "ก" กับ "ค" "ช" กับ "ซ" ฯลฯ เพราะฉะนั้นวิธีนิยมปฏิบัติกันในการออกเสียงตัวอักษร และสะกดชื่อก็คือการออกเต็ม ๆ ของพยัญชนะดังนี้

ก.	ออกเสียงเป็น	กอ-ไก่
ข.	"	ขอ-ไข่
ค.	"	คอ-ควาย
์	"	การันต์
ั	"	ไม้หันอากาศ
ฤ	"	รอ-รึ

ฯลฯ

ในกรณีที่จะต้องสะกดชื่อเป็นภาษาอังกฤษนั้น ควรสะกดให้ชัดเจนและถูกต้อง ควรจะรู้จักวิธีออกเสียงอักษรในภาษาอังกฤษ ซึ่งนิยมใช้วิธีออกเสียงดังต่อไปนี้

A as in *Alice*	N as in *Nellie*
B as in *Bertha*	*0 as in Oliver*
C as in Charles	P as in *Peter*
D as in *David*	*Q as in Quaker*
E as *in Edward*	R as in Robert
F *as in Frank*	S as in Sam
G as in George	T as in Tom
H as in *Henry*	U as in *Utah*
I as in Ida	V as in Victor
J as in James	W as in William
K as in Kate	X as in *X-ray*
L as in *Louis*	Y as in *Young*
M as in *Mary*	Z as in *Zebra*

2.3 การฝึกนิสัยเกี่ยวกับการใช้คำพูด (Speech Habits) เป็นที่รู้กันว่า ข้อดีของการใช้โทรศัพท์ก็คือ การประหยัดเวลา แต่ผู้ใช้โทรศัพท์จะประหยัดเวลาได้ต่อเมื่อรู้จักพูดให้สั้นและตรงเป้าหมาย (concise and to the point) มิฉะนั้นแล้วการพูดโทรศัพท์จะเป็นสิ่งที่เสียเวลาเป็นเรื่องน่ารำคาญ ผู้ที่ใช้โทรศัพท์เป็นจะพูดเฉพาะสิ่งที่ต้องการและสมควรจะพูดเท่านั้น และน้ำเสียงที่พูดนั้นจะต้องไม่รีบร้อน, ห้วน หรือที่เรียกกันว่า **"พูดแบบมะนาวไม่มีน้ำ"** ผู้พูดโทรศัพท์ควรจะรักษาน้ำเสียงให้เป็นไปตามปกติเหมือนหนึ่งพูดกันโดยตรงซึ่ง ๆ หน้ากัน (face to face conversation) ผู้พูดโทรศัพท์ควรจะหลีกเลี่ยงการใช้สำนวนที่ไม่สุภาพทางโทรศัพท์ เช่น **"เออ รู้แล้ว"**, **"เออ"**, **"อื่อ"**, **"นี่คุณ"** **"เปล่า...แต่"** **"โอเค"** และไม่สมควรอย่างยิ่งที่จะอมลูกกวาด ลูกบ๊วย กระดาษ ดินสอ หรือเคี้ยวหมากฝรั่งในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์

ผู้พูดโทรศัพท์จะใช้คำพูดที่เหมาะสมได้ดีต่อเมื่อได้ฝึกฝนจนเป็นนิสัย ถ้ารู้เพียงแต่หลักแต่ขาดการฝึกฝนก็ไม่สามารถนำไปใช้เมื่อต้องการได้ วิธีฝึกอาจทำได้ดังนี้

2.3.1 หัดออกเสียงตัว / ด/ / ล/ และ / ร/ ให้ชัดและถูกต้อง อาจจะฝึกออกเสียงคำต่อไปนี้ซ้ำ ๆ และถูกต้องหลายครั้ง :

– เด็กน้อยไปตลาดตั้งแต่เช้าตรู่เพื่อซื้อไข่ไก่ 10 ฟอง

– เด็กเล็กควรจะรีบกระวีกระวาดไปโรงเรียน

– คนแต่งตัวรุ่มร่ามกำลังพูดพล่ามกับเด็ก ๆ ที่หน้าโรงเรียน

– เจ้าของร้านขายเหล็กกำลังดุลูกเล็กเด็กแดงที่ศาลาท่าน้ำ

"เรื่อยเรื่อยมาเรียงเรียง นกบินเฉียงไปทั้งหมู่"
ตัวเดียวมาพลัดคู่ เหมือนพี่อยู่ผู้เดียวดาย"

กาพย์เห่เรือ–เจ้าฟ้าธรรมธิเบศร์

"ถึงเกาะเรียนเรียนรักก็หนักอก แสนวิตกเต็มตรองเจียวน้องเอ๋ย
เมื่อเรียนกนจนจบถึงกบเกย ไม่ยากเลยเรียนได้ดังใจจง
แต่เรียนรักรักนักก็มักหน่าย รักละม้ายมิได้ชมสมประสงค์
ยิ่งรักมากพากเพียรยิ่งเวียนวง มีแต่หลงลมลวงน่าทรวงโทรม"

ฯลฯ สุนทรภู่

2.3.2 หมั่นฝึกพูดประโยคต่อไปนี้จนสามารถใช้ได้คล่อง :

"สวัสดีครับ ที่นี่ (ชื่อสถานที่) ครับ"

"รอสักครู่นะคะ (นะครับ)"

"ขอบคุณครับ (ค่ะ)"

"สวัสดีค่ะ (ครับ)"

2.3.3 ควรฝึกพูดให้ผู้อื่นเข้าใจง่าย เพราะบางครั้งผู้พูดเข้าใจในสิ่งที่ตนพูด แต่คนอื่นอาจจะไม่เข้าใจเลยก็ได้

2.3.4 ควรฝึกพูดให้ชัดถ้อยชัดคำและพูดในอัตราความเร็วพอเหมาะ

2.3.5 ควรระลึกไว้ว่าเมื่อคนเราพบปะและพูดคุยกันโดยตรงนั้น ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสนั้น ย่อมมีอิทธิพลต่อเรื่องที่ตนสนทนาด้วย ส่วนการพูดโทรศัพท์นั้น ผู้พูดจะแสดงรอยยิ้มบนใบหน้าได้ โดยทางน้ำเสียง และการรู้จักเลือกใช้ถ้อยคำ เท่านั้น

3. วิธีค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการ[1]

การค้นหาเลขหมายโทรศัพท์ในสมุดรายชื่อผู้ใช้โทรศัพท์นี้ ให้สังเกตชื่อของสถานที่หรือชื่อของผู้ใช้โทรศัพท์ในสมุดโทรศัพท์เสียก่อนว่า มีชื่ออย่างไร จึงถืออักษรตัวหน้าเป็นชื่อสำคัญ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

---

[1] *สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ เขตโทรศัพท์นครหลวง* พระนคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2516 หน้า 2

3.1 ชื่อของสถานที่ทำการรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ให้ดูรายละเอียดในส่วนราชการด้านท้ายหน้าขาว

3.2 ชื่อของบริษัท ห้าง ร้าน ให้ถือชื่อแรกเป็นสำคัญ เช่น บริษัทเยเนราล เทเลโฟน ไดเรคตอรี่ ให้ดูที่อักษร...ย.

ถ้าชื่อบริษัทใช้ชื่อตัวและสกุล รายชื่อนั้นอาจจะปรากฏได้ทั้งชื่อตัวและชื่อสกุล ในในกรณีที่หาชื่อตัวไม่พบ ต้องดูที่ชื่อสกุล เช่น หลุยส์ ตี เลียวโนเวนส์ จำกัด ให้ดูที่อักษร เลียว-โนเวนส์ หลุย ตี ด้วย

ถ้าบริษัท ห้าง ร้าน ที่ใช้ตัวอักษรย่อขึ้นต้น ให้ถืออักษรย่อนั้นเป็นสำคัญ เช่น :

ห้าง บี กริม แอนด์ โก ดูที่อักษร... บ.

3.3 ชื่อบุคคล ชื่อบุคคลอาจจำแนกได้ดังนี้

3.3.1 ชื่อไทยและจีน ให้ถือชื่อตัวเป็นสำคัญ ไม่ใช่ชื่อสกุล เช่น นายอภิชิต วงศ์บริบูรณ์ ดูที่อักษร.... อ.

3.3.2 ชื่อชาวต่างประเทศ ให้ถือชื่อสกุลเป็นสำคัญ เช่น นาย โอ อาร์ สทิกาล์ ดูที่อักษร.... ส.

3.3.3 ชื่อที่มีฐานันดรศักดิ์ ให้ถือชื่อที่ต่อท้ายฐานันดรศักดิ์ เช่น พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าภาณุพันธ์ยุคล ดูที่อักษร.... ภ.

3.4 หมวดธุรกิจของสมุดโทรศัพท์ หน้ากระดาษเหลืองของสมุดโทรศัพท์ ได้ระบุชื่อของบริษัท ห้าง ร้าน ที่ประกอบการค้าทั้งหลายพร้อมด้วยภาพโฆษณาตามความต้องการภายใต้ลำดับอักษรธุรกิจนั้น ๆ

4. วิธีหารายชื่อผู้ใช้โทรศัพท์ตามลำดับอักษร

การหารายชื่อผู้ใช้โทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นบุคคล หรือบริษัท ห้าง ร้าน ตลอดจนหน่วยงานขององค์การต่าง ๆ นั้น ทำได้โดยการหาตามลำดับอักษรตามแบบที่จัดไว้ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ดังนี้คือ

4.1 ตัวพยัญชนะลำดับไว้ตามตัวอักษร คือ ก. ถึง ฮ. ไม่ได้ลำดับตามเสียง เช่น จะหาบ้านนายทรง นายทรัพย์ จะต้องหาตัว ท. จะหาร้าน หนูจ๋า หรือร้านไหมไทย ต้องหาตัว ห.

4.2 ตัว ฤ ไว้หลังตัว ร.

4.3 สระนั้นไม่ได้ลำดับตามเสียง ลำดับตามรูปสระดังนี้

ะ	◌ี	เ าะ (เจาะ)	แ ะ (แพะ)
◌ั (กัน)	◌ึ	เ◌ิ (เกิน)	โ
◌ั ะ (ผัวะ)	◌ุ	เ◌ี (เสีย)	โ ะ (โป๊ะ)
า	◌ู	เ◌ีะ (เผียะ)	ใ
◌ำ	เ	เ◌ื (เสือ)	ไ
◌ิ	เ-ะ (เกะ)	เ◌ือะ (เกือะ)	
◌ี	เ-า (เขา)	แ	

5. วิธีใช้โทรศัพท์

สิ่งแรกที่ผู้พูดโทรศัพท์ควรจะรู้ในการพูดโทรศัพท์ ก็คือวิธีใช้โทรศัพท์ ซึ่งจะปฏิบัติได้ดังต่อไปนี้

5.1 ตรวจดูเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ที่เราต้องการพูดด้วยในสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ให้แน่นอนก่อนเสมอ

5.2 เมื่อทราบหมายเลขแล้ว ให้ยกหูโทรศัพท์ขึ้นจากที่วาง แล้วให้ฟังสัญญาณทุกครั้งก่อนหมุน เพราะสัญญาณนั้นจะบอกให้ทราบว่า เครื่องตัวต่ออัตโนมัติภายในชุมสายพร้อมที่จะรับทำการต่อโดยการหมุนจากเราได้หรือไม่

5.3 เมื่อยกหูแล้ว ให้คอยฟังสัญญาณหมุน ซึ่งมีเสียงดังติ๊ดปนกับเสียงคล้ายแมวกรนเป็นจังหวะยาวติดต่อกันเรื่อยไป เสียงนี้แสดงว่าให้ลงมือหมุนเลขหมายหน้าปัดได้ ถ้าเสียงผิดจากสัญญาณดังกล่าว หรือเงียบอยู่นานให้วางหูลงที่วางสักครู่ แล้วจึงเริ่มยกหูฟังใหม่ เมื่อได้สัญญาณดังกล่าวแล้ว จึงทำการหมุน

5.4 สำหรับวิธีหมุนนั้น ให้สอดนิ้วมือลงในช่องตัวเลข หมุนหน้าปัดมาทางขวามือเช่นเดียวกับทางเดินของเข็มนาฬิกา ไปจนสุดถึงที่คั่นแล้วจึงถอนนิ้วมือออก ปล่อยให้หน้าปัดหมุนกลับคืนที่เดิมด้วยตัวของมันเอง ในขณะที่หน้าปัดหมุนกลับที่เดิมนี้ ห้ามมิให้ช่วยให้หน้าปัดหมุนกลับเร็วกว่าธรรมดา หรือหน่วงให้หมุนกลับช้าลงเป็นอันขาด เพราะจะทำให้เลขที่หมุนไว้แล้วคลาดเคลื่อนไป ทำให้เกิดการเรียกผิดเลขหมายขึ้นได้

5.5 สมมุติว่าเราต้องการเรียกเลขหมาย 81-5555 อาจทำได้ดังนี้ คือ หมุนเลข 8 แล้วปล่อยให้หน้าปัดหมุนกลับที่เดิมจึงลงมือหมุนเลข 1, 5, 5, 5, และ 5 ตามลำดับ เมื่อหมุนตัวเลขใดแล้ว ต้องรอให้หน้าปัดหมุนกลับที่เดิมก่อนจึงจะหมุนตัวถัดไป และไม่ควรทิ้งระยะเวลาระหว่างการหมุนเลขแต่ละตัวนานเกินไป จะทำให้ตัวต่อภายในชุมสายตัดอัตโนมัติไปรอรับการต่อรายอื่นต่อไป จำเป็นจะต้องวางหูและเริ่มยกหูตั้งต้นใหม่อีก

5.6 เมื่อหมุนตัวเลข 6 ตัวหรือ 7 ตัวแล้ว ถ้าเลขหมายที่หมุนเรียกไปนั้นว่าง *ผู้เรียกจะได้ยินเสียงสัญญาณ* เรียกเป็นเสียงต่ำเบา ๆ ดังกรีด ๆ เงียบ กรีด ๆ เงียบ เป็นจังหวะดูสม่ำเสมอติดต่อกันไป และเมื่อการปรับปรุงสัญญาณให้มีเสียงเหมือนกันทุก ๆ ชุมสายแล้ว สัญญาณเรียกนี้จะได้ยิน *เป็นเสียงคล้าย ๆ (เดิม) แต่จังหวะผิดกันเล็กน้อย คือดังตรู๊ดยาว (1 วินาที) เงียบ (4 วินาที) ตรู๊ดยาว (1 วินาที) เงียบ (4 วินาที) ดังยาวสลับกับจังหวะเงียบสม่ำเสมอกันเรื่อยไปจนกว่าฝ่ายถูกเรียกจะยกหูรับ*

5.7 ถ้าเลขหมายเครื่องที่เรียกไปนั้นว่าง คือกำลังใช้พูดอยู่กับที่อื่น จะได้ยินเสียงสัญญาณไม่ว่างเป็นเสียงตรู๊ด (0.5 วินาที) เงียบ (0.5 วินาที) ดังสลับเงียบ เป็นจังหวะสม่ำเสมอติดต่อกันเรื่อยไป แสดงว่าเลขหมายนั้นไม่ว่างให้วางหูโทรศัพท์ลงไว้ที่เดิมก่อน คอยสักครู่หนึ่งแล้วจึงยกขึ้นเรียกไปใหม่

5.8 เมื่อหมุนเลขครบแล้ว ได้ยินสัญญาณตรู๊ดสั้น (0.1 วินาที) เงียบ (0.1 วินาที) ตรู๊ดสั้น (0.1 วินาที) เงียบ (0.1 วินาที) ตรู๊ดสั้น (0.1 วินาที) เงียบ (0.1 วินาที) ตรู๊ดยาว (0.3 วินาที) หรือเงียบไปเฉย ๆ เมื่อเป็นเช่นนี้ให้วางหูเสียก่อน แล้วตรวจดูเลขหมายในสมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์ให้แน่นอน แล้วหมุนใหม่อีกครั้งหนึ่ง ถ้ายังคงได้ยินสัญญาณชนิดเดียวกันนี้อีก แสดงว่าเลขหมายที่หมุนเรียกไปนั้นเป็นเลขหมายสำรองไม่มีผู้ใช้ ให้สอบถามเลขหมายที่ถูกต้องได้ที่เลขหมาย 13

6. วิธีรับโทรศัพท์ (Taking Incoming Calls)

ในวงการธุรกิจและการค้า ย่อมถือว่าผู้ที่จะรับและพูดโทรศัพท์ติดต่อกับบุคคลภายนอก เป็นผู้แทนของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งจะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่นี้ หน้าที่รับและพูดโทรศัพท์นี้เป็นหน้าที่ ๆ จะต้องประสบกับปัญหานานาประการ เพราะผู้พูดโทรศัพท์อาจจะทำให้ผู้ที่ติดต่อทางโทรศัพท์ด้วยนั้นโกรธจนไม่อยากจะติดต่อค้าขายด้วย หรืออาจจะเป็นการเสริมสร้างให้ผู้ที่ติดต่อด้วยเกิดความนิยมชมชอบและทำการค้าด้วยก็ได้ ฉะนั้นสิ่งที่ควรคำนึงในการรับโทรศัพท์ก็คือ โทรศัพท์ที่โทรเข้ามาในหน่วยงานทุกครั้ง มีความสำคัญเท่า ๆ กันและสิ่งที่ผู้รับโทรศัพท์จะแสดงออกได้ก็คือความสุภาพดังได้กล่าวมาแล้วว่า การพูดโทรศัพท์ไม่เหมือนการพูดกันซึ่ง ๆ หน้าในแง่ที่ว่า การพูดซึ่ง ๆ หน้านั้นถึงแม้น้ำเสียงไม่สุภาพก็ไม่เป็นไร เพราะผู้พูดอาจมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส แต่การพูดโทรศัพท์ย่อมจะแตกต่างไปจากนี้ ถึงจะยิ้มแย้มแจ่มใสอย่างไร ผู้พูดด้วยก็ไม่สามารถจะมองเห็นได้ ดังนั้นในขณะที่พูดโทรศัพท์

อยู่ด้วยกันนั้นก็ควรจะยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะอาการยิ้มแย้มนั้นทำให้น้ำเสียงเปลี่ยนไปได้ (หมายความว่าน้ำเสียงนั้นจะไม่สุภาพ แต่ก็ไม่กระด้าง)

การรับโทรศัพท์นั้นนิยมปฏิบัติกันดังต่อไปนี้

6.1 เมื่อได้ยินเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ผู้รับต้องยกหูฟังและบอกสถานที่ของผู้รับให้ผู้ที่โทรเข้ารับทราบทันที เช่น :

"สวัสดีค่ะ คณะมนุษยศาสตร์ค่ะ"

"บริษัทยิบอินซอยค่ะ"

"บ้านคุณราม คำแหงกุลครับ"

"3954592 ครับ"

6.2 ถ้าผู้โทรเข้าต้องการจะพูดกับผู้อื่น (อาจจะเป็นผู้ร่วมงานหรือคนในบ้าน) ผู้รับโทรศัพท์ควรจะบอกให้ผู้โทรเข้าคอย แล้วจึงรีบไปตามบุคคลที่จะถูกพูดด้วย เช่น :

"กรุณารอสักครู่นะครับ"

"รอนานหน่อยนะคะ เพราะว่าต้องไปตามไกลหน่อยค่ะ"

"ขอโทษ โทรมาจากไหนคะ"[2]

"ขอโทษครับ จะให้เรียนท่านว่า ใครโทรมาครับ"

6.3 ถ้าผู้ที่จะถูกพูดด้วยไม่สามารถจะมารับโทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ควรจะตอบให้เหตุผลอย่างสุภาพว่า :

"ท่านหัวหน้าฯ กำลังประชุมอยู่ครับ กรุณาโทรมาใหม่นะครับ"

"ผู้จัดการกำลังมีแขกค่ะ กรุณาโทรมาใหม่ได้ไหมคะ"

"คุณชายกำลังอาบน้ำครับ กรุณาโทรมาใหม่นะครับ"

"อาจารย์สมศรีกำลังสอนค่ะ จะให้เรียนท่านว่าใครโทรมาคะ"

6.4 ถ้าผู้ที่จะถูกพูดด้วยไม่อยู่ ผู้รับโทรศัพท์ควรจะตอบอย่างสุภาพว่า :

"ท่านไม่อยู่ครับ คุณจะให้ผมเรียนท่านว่าอย่างไรบ้างครับ ถ้าท่านกลับมา"

"ผู้จัดการออกไปธุระข้างนอกครับ กรุณาโทรมาตอนบ่ายนะครับ"

"คุณชัชวาลย์ไม่อยู่ค่ะ ขอโทษ โทรมาจากที่ไหนคะ"

---

[2] หมายถึง ใครโทรมาคะ ในกรณีเช่นนี้ ผู้โทรเข้าจะต้องบอกชื่อของตนให้แก่ผู้รับโทรศัพท์

"คุณไพบูลย์ไปธุระต่างจังหวัดครับ มีอะไรที่ผมพอจะช่วยเหลือได้ไหมครับ"

"วันนี้คุณพัชราไม่มาทำงานค่ะ"

6.5 ในระหว่างที่ผู้รับโทรศัพท์กำลังรับสายอยู่นั้น ถ้าเกิดความจำเป็นหรือเหตุกะทันหันที่ทำให้ต้องค้างการพูดไว้ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องพูดให้ฝ่ายหนึ่งเข้าใจการรอคอยนั้น เช่น :

"กรุณาถือหูสักครู่นะคะ ดิฉันจะไปดูหมายเลขให้คุณค่ะ"

"กรุณาอย่าเพิ่งวางหูนะครับ มีคนมากดออดที่ประตู ผมจะไปเปิดประตูก่อนครับ"

"กรุณาถือหูไว้สักครู่นะครับ ผมจะไปปิดเครื่องเล่นแผ่นเสียงก่อนครับ"

"กรุณาอย่าเพิ่งวางหูนะคะ ดิฉันจะถามเพื่อน ๆ ก่อนค่ะ"

6.6 ถ้าโทรศัพท์ของผู้โทรเข้าผิดสถานที่ ผู้รับควรจะบอกให้ทราบอย่างสุภาพ เช่น :

ผู้รับ : *"สวัสดีค่ะ บ้านคุณพร้อมค่ะ"*

ผู้โทรเข้า : *"ขอพูดกับคุณแต๋นหน่อยครับ"*

ผู้รับ : *"ดิฉันคิดว่าคุณคงโทรผิดนะคะ เพราะที่นี่ไม่มีคนชื่อแต๋นเลยค่ะ"*

ผู้โทรเข้า : *"ขอโทษครับ ที่นั่น 3775597 ใช่ไหมครับ"*

ผู้รับ : *"ไม่ใช่ค่ะ"*

ผู้โทรเข้า : *"ขอโทษครับ ผมโทรผิดครับ"*

6.7 ในกรณีที่ผู้โทรเข้าต้องการจะพูดกับอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลนั้นไม่อยู่ในสถานที่นั้น ผู้รับโทรศัพท์ควรจะตอบอย่างสุภาพพร้อมทั้งถามเลียบเคียงเกี่ยวกับธุระหรือปัญหา ถ้ามีบุคคลอื่นที่สามารถจะช่วยจัดการหรือตอบปัญหานั้นได้ ผู้รับโทรศัพท์ก็ควรจะจัดการให้บุคคลนั้นได้พูดกับผู้โทรเข้า เช่น :

ผู้รับ : สวัสดีค่ะ บริษัทไทยการค้าค่ะ

ผู้โทรเข้า : ขอพูดกับผู้จัดการครับ

ผู้รับ : ผู้จัดการกำลังติดธุระ มารับสายไม่ได้ค่ะ

ผู้โทรเข้า : มารับไม่ได้เลยหรือครับ ผมมีธุระจะพูดด้วยซีครับ

ผู้รับ : คุณมีธุระด่วนหรือเปล่าคะ บางทีดิฉันอาจช่วยคุณได้บ้าง

ผู้โทรเข้า : คือว่าผมจะเรียนถามท่านเกี่ยวกับงานที่ผมสมัครไว้ครับ

ผู้รับ : ดิฉันคิดว่าคุณควรจะพูดกับคุณอุดม ซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกบุคคลค่ะ กรุณาอย่าเพิ่งวางหูนะคะ ดิฉันจะเชิญคุณอุดมมาพูดด้วยค่ะ

สำหรับในวงการธุรกิจและการค้าแล้ว หลักที่นิยมปฏิบัติกันทั่วไปก็คือ ผู้ที่โทรเข้าจะต้องบอกชื่อ (หน่วยงาน ชื่อผู้โทรเข้า) แต่ถ้าผู้โทรเข้าไม่ได้บอกชื่อแก่ผู้รับโทรศัพท์ ผู้รับโทรศัพท์จำเป็นที่จะต้องถามอย่างสุภาพ พร้อมทั้งพยายามจับให้ได้ว่าผู้โทรเข้าต้องการหรือมีธุระอะไรดังตัวอย่างต่อไปนี้

(คุณภาวนาเป็นเลขานุการของคุณยอดชาย เมื่อเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น คุณภาวนาจึงรับโทรศัพท์)

คุณภาวนา : สวัสดีค่ะ บริษัทไม้ไทยค่ะ

ผู้โทรเข้า : ขอพูดกับคุณยอดชายหน่อยครับ

คุณภาวนา : คุณยอดชายไม่อยู่ค่ะ ขอโทษ ใครโทรมาคะ

ผู้โทรเข้า : ผมสมบัติ ศักดิ์ศรี แห่งบริษัทศรีเฟอร์นิเจอร์ครับ

คุณภาวนา : คุณมีธุระสำคัญหรือคะ บางทีดิฉันอาจช่วยเหลือคุณได้บ้าง

ผู้โทรเข้า : ไม่เป็นไรครับ พรุ่งนี้ผมโทรมาใหม่ก็ได้ครับ

คุณภาวนา : ขอโทษค่ะ คุณโทรมาเพื่อสั่งไม้หรือเปล่าคะ

ผู้โทรเข้า : ไม่ใช่ครับ คือว่าคุณยอดชายสนใจเกี่ยวกับตู้เก็บเอกสารแบบใหม่ของบริษัท ผมจึงโทรมาเพื่อถามความต้องการ เอาละครับ พรุ่งนี้ผมจะโทรมาใหม่นะครับ

คุณภาวนา : ดิฉันจะเรียนให้คุณยอดชายทราบค่ะ ขอบคุณมากนะคะ สวัสดีค่ะ

ตัวอย่างการใช้โทรศัพท์ข้างบนนี้ แสดงว่าผู้รับได้พยายามที่จะเลียบเคียงให้รู้ว่าผู้โทรเข้านั้นมีธุระอะไร ถึงแม้ว่าผู้โทรเข้าจะไม่สู้เต็มใจบอกก็ตาม

‘I. การต่อโทรศัพท์ภายในหน่วยงาน (Transferring Calls)

หน่วยงานบางแห่งเป็นหน่วยงานที่ใหญ่และมีหน่วยงานย่อย ๆ แยกออกไปอีกหลาย ๆ แผนก จึงมีเครื่องโทรศัพท์พ่วงภายในหน่วยงานนั้นหลาย ๆ เครื่อง เมื่อผู้ติดต่อโทรเข้าผิดแผนก ผู้รับโทรศัพท์ควรจะพูดกับโอเปอเรเตอร์ (operator) ในหน่วยงานนั้น ๆ ให้ต่อโทรศัพท์นั้นไปยังแผนกหรือบุคคลตามที่ต้องการ

ในกรณีที่โทรศัพท์ของผู้โทรเข้าถูกต่อ (transfer) เข้าไปในเครื่องรับของท่านโดยบังเอิญ หรือด้วยการต่อผิดของโอเปอเรเตอร์ก็ตาม ท่านไม่ควรพูดถึงความผิดพลาดนี้ให้แก่

ผู้โทรเข้าทราบ และไม่ควรที่จะตำหนิ หรือวิจารณ์ความบกพร่องในการทำงาน หรือแสดงความไม่พอใจทางน้ำเสียงเกี่ยวกับคนทำงาน เพราะในวงการธุรกิจถือว่าการพูดวิจารณ์หรือตำหนิข้อบกพร่องของคนทำงาน (ลูกจ้าง) ก็คือการพูดตำหนิหน่วยงานนั่นเอง (A criticism of any employee is a criticism of the firm.)

การรู้ว่าธุรกิจของผู้โทรเข้านั้นควรจะตรงกับหน่วยงานใดหรือผู้ใดควรจะพูดด้วย พร้อมทั้งรู้จักแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีไหวพริบด้วยการต่อโทรศัพท์ภายในหน่วยงานแก่ผู้ที่โทรเข้านั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้โทรศัพท์ (ในวงการธุรกิจและการค้า) ควรจะฝึกฝนไว้ วิธีปฏิบัตินั้นอาจทำได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

(คุณดาวเป็นเลขานุการของคุณบุรุษ เมื่อเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น คุณดาวจึงรับโทรศัพท์)

คุณดาว : สวัสดีค่ะ บริษัทไม้ไทยค่ะ

ผู้โทรเข้า : สวัสดีครับ ผมศักดิ์ ศักดิ์ศรี แห่งบริษัทศรีเฟอร์นิเจอร์ครับ ผมต้องการพูดกับคุณบุรุษเกี่ยวกับเรื่องตู้เอกสารที่จะสั่งซื้อครับ

คุณดาว : ถ้าอย่างนั้น คุณควรจะพูดกับคุณประพันธ์ซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกซื้อค่ะ กรุณารอสักครู่นะคะ ดิฉันจะให้โอเปอเรเตอร์ต่อให้ค่ะ

คุณศักดิ์ : แต่โอเปอเรเตอร์เพิ่งบอกผมว่าคุณบุรุษอยู่แผนกนี้นี่ครับ

คุณดาว : เขาคงเข้าใจผิดอย่างแน่นอนค่ะ เพราะว่าคุณบุรุษเป็นผู้จัดการทั่วไปค่ะ ดิฉันคิดว่าคุณควรจะติดต่อกับคุณประพันธ์มากกว่าค่ะ คุณประพันธ์จะให้รายละเอียดต่าง ๆ แก่คุณ

คุณศักดิ์ : ครับ (งั้น) ผมขอพูดกับคุณประพันธ์หน่อยครับ

คุณดาว : กรุณารอสักครู่นะคะ (แล้วกดเครื่องเรียกโอเปอเรเตอร์)

โอเปอเรเตอร์ : โอเปอเรเตอร์ค่ะ

คุณดาว : คุณช่วยต่อ (บางครั้งก็ใช้ศัพท์เดิมว่า transfer เลย) โทรศัพท์ที่ดิฉันกำลังรับนี้ไปที่ 18 ด้วยนะคะ

8. ประเภทโทรศัพท์ที่โทรเข้า (Classifying Incoming Calls)

หน่วยงานแต่ละแห่งย่อมจะรับโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้ที่จะรับโทรศัพท์และพูดตอบได้ดีหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ในหน่วยงานนั้น ๆ และไหวพริบของผู้รับเอง

อย่างไรก็ตาม หน่วยงานต่าง ๆ ย่อมได้รับโทรศัพท์หลาย ๆ แบบ การที่จะแก้สถานการณ์เกี่ยวกับโทรศัพท์ให้ได้ดีนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องรู้และเข้าใจถึงเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่จะเกิดขึ้นในโทรศัพท์ที่โทรเข้าแต่ละประเภท ดังจะได้กล่าวต่อไป

8.1 โทรเข้าเพื่อสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ (Request for Information) เมื่อมีผู้โทรเข้าเพื่อถามเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ถ้าผู้รับโทรศัพท์แน่ใจในความถูกต้องของรายละเอียดนั้นและรายละเอียดนั้นไม่ใช่ความลับของหน่วยงานนั้นแล้ว ผู้รับโทรศัพท์ก็สามารถที่จะตอบคำถามต่าง ๆ ได้ทันที แต่ถ้าไม่แน่ใจว่ารายละเอียดหรือเรื่องราวของหน่วยงานนั้นจะเป็นที่เปิดเผยได้ หรือเกิดความยุ่งยากขึ้น ก็ควรที่จะให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ที่มีอำนาจมากกว่าเป็นผู้ตอบ

ในหน่วยงานบางแห่ง (เช่น บริษัท ห้าง) เลขานุการ (หรือเลขานุการิณี) ที่ชำนาญงานบางคนได้รับอนุญาตเป็นพิเศษจากผู้บังคับบัญชาให้ติดต่อกับผู้โทรเข้าเกี่ยวกับเรื่องราวที่สำคัญ เช่น ราคาสินค้า, สัญญาซื้อขายบางอย่าง ตลอดจนจดหมายการค้า ในกรณีเช่นนี้ผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการ (หรือเลขานุการิณี) จะต้องไม่เปิดเผยเรื่องที่ถือว่าเป็นความลับของหน่วยงานนั้น แต่ถ้าผู้โทรเข้ารุกเร้าที่จะทราบให้ได้ ก็ควรจะใช้ไหวพริบหลีกเลี่ยงการตอบคำถามได้ดังเช่นตัวอย่างต่อไปนี้

(คุณสมสร้อยเป็นเลขานุการิณีและเป็นผู้รับโทรศัพท์)

ผู้โทรเข้า : สวัสดีครับ ผมประยูรแห่งบริษัทกรุงไทยก่อสร้าง ขอพูดกับคุณชนินทร์หน่อยครับ

คุณสมสร้อย : คุณชนินทร์ไปธุระต่างจังหวัด 4-5 วันค่ะ ดิฉันจะช่วยเหลืออะไรคุณได้บ้างไหมคะ

คุณประยูร : มีครับ คุณทราบไหมครับว่าใครประมูลเกี่ยวกับการก่อสร้างโกดังของบริษัทคุณได้

คุณสมสร้อย : ทางบริษัทจะเปิดซองประมูลวันจันทร์หน้านะคะ ตอนนี้ยังไม่ทราบเลยค่ะ

คุณประยูร : คุณทราบไหมครับว่า คุณชนินทร์ชอบบริษัทไหนเป็นพิเศษ

คุณสมสร้อย : ไม่ทราบเลยค่ะ เพราะทางบริษัทถือว่าเป็นความลับนะคะ เอาอย่างนี้ดีไหมคะ ถ้าคุณชนินทร์กลับจากต่างจังหวัดแล้วดิฉันจะให้ท่านโทรไปหาคุณ

คุณประยูร : ผมคิดว่าไม่ต้องดีกว่าครับ เพราะผมจะคอยจนถึงวันจันทร์ เอาละครับ ขอบคุณมากครับ สวัสดีครับ

8.2 โทรเข้าเพื่อการนัดหมาย (Request for Appointments) ผู้รับโทรศัพท์มักจะพบบ่อย ๆ ว่ามีผู้โทรศัพท์เข้าเพื่อบอกว่าตนกำลังเดินทางไปพบผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าของหน่วยงานนั้น ๆ ในกรณีเช่นนี้ผู้โทรศัพท์จะตอบรับเพื่อนำข่าวนี้ไปแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานทราบไม่ได้จนกว่าจะทำการตรวจ หรือสอบถามให้แน่ชัดก่อนว่าผู้โทรเข้านั้นได้มีการนัดหมายล่วงหน้าไว้ก่อนหรือไม่ ถ้ามีการนัดหมายไว้แล้ว ผู้รับโทรศัพท์ก็จะตอบรับเช่น

ผู้รับ : สวัสดีค่ะ สำนักงานตราชูทนายความค่ะ
ผู้โทรเข้า : สวัสดีครับ ผมอยากทราบว่าคุณสุพจน์อยู่ไหมครับ
ผู้รับ : อยู่ค่ะ
ผู้โทรเข้า : ช่วยกรุณาเรียนให้คุณสุพจน์ทราบด้วยว่า คุณสุรัตน์จะไปพบตอนบ่าย 2 โมง
ผู้รับ : ขอโทษค่ะ คุณนัดกับคุณสุพจน์ไว้ก่อนหรือเปล่าคะ
ผู้โทรเข้า : นัดไว้ครับ
ผู้รับ : ค่ะ แล้วดิฉันจะเรียนให้คุณสุพจน์ทราบนะคะ สวัสดีค่ะ

ในกรณีที่ผู้โทรเข้าไม่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า ผู้รับโทรศัพท์ควรจะตอบรับแต่ควรจะนัดหมายวัน เวลาให้ เช่น :

ผู้รับ : สัวสดีค่ะ สิรีการแพทย์ค่ะ
ผู้โทรเข้า : สวัสดีครับ ผมอยากทราบว่าคุณหมอสิรีอยู่ไหมครับ
ผู้รับ : อยู่ค่ะ
ผู้โทรเข้า : ช่วยกรุณาเรียนคุณหมอด้วยว่า ผม-ชัยวัธน์จะไปพบบ่าย 4 โมงครับ
ผู้รับ : ขอโทษค่ะ คุณหมอนัดคุณไว้หรือเปล่าคะ
ผู้โทรเข้า : เปล่าครับ
ผู้รับ : ถ้าคุณหมอไม่ได้นัดไว้ คุณคงพบคุณหมอไม่ได้หรอกค่ะ เอาอย่างนี้ดีไหมคะ ดิฉันจะนัดให้คุณมาพบคุณหมอพรุ่งนี้เวลาบ่าย 4 โมง
ผู้โทรเข้า : ครับ ขอบคุณมากครับ
ผู้รับ : สวัสดีค่ะ

ตามหลักสากลนิยมทั่วไปแล้ว การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะไปพบกับอีกผู้หนึ่งนั้น มักจะนิยมปฏิบัติกันด้วยบอกล่วงหน้าทางโทรศัพท์ และบุคคลทั้งสองจะต้องมีการนัดหมายไว้ก่อน (ดังกล่าวมาแล้ว) จึงจะพบกันได้ นอกจากกรณีฉุกเฉินซึ่งนำมาปฏิบัติในวงการธุรกิจน้อยมากจึงไม่ขอนำมากล่าว

8.3 โทรเข้าเพื่อฝากข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ (Receiving Information) บางครั้งเมื่อผู้ที่จะถูกพูดด้วยไม่อยู่ในสถานที่นั้นหรือมีธุรกิจไม่สามารถที่จะพูดโทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ควรที่จะถามผู้โทรเข้าด้วยความสุภาพว่าจะมีข้อความ หรือรายละเอียดฝากไว้ให้กับผู้นั้นหรือไม่ถ้ามี ผู้รับโทรศัพท์จะต้องจดข้อความหรือรายละเอียดนั้นลงบนกระดาษแล้วนำกระดาษที่จดข้อความนั้น ๆ ไปวางไว้ยังโต๊ะทำงานของบุคคลนั้น ๆ

โดยปกติทั่วไป ตามหน่วยงานต่าง ๆ เช่นสถานที่ราชการ องค์การตลอดจนบริษัท ห้าง ร้านนิยมที่จะใช้กระดาษที่ใช้จดข้อความซึ่งบนกระดาษนั้นจะมีชื่อผู้โทรเข้า ผู้รับข้อความที่ได้รับ วันที่ และเวลาดังตัวอย่างต่อไปนี้

(คณะมนุษยศาสตร์)

ถึง .....

ได้รับโทรศัพท์จาก .....

ข้อความ .....

.....

ผู้รับโทรศัพท์.....

/ . . . . . /

เวลา.....

8.4 โทรเข้าเพื่อขอพูดกับบุคคลขั้นบริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน (Calls for the boss) ในวงการธุรกิจและการค้ามักจะมีผู้โทรเข้าเพื่อขอพูดกับบุคคลชั้นบริหาร หรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นการส่วนตัวเสมอ ผู้รับโทรศัพท์โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำหน้าที่เลขานุการควรจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าให้เหมาะสมในแต่ละกรณีดังต่อไปนี้

8.4.1 เมื่อผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานว่าง เมื่อผู้รับโทรศัพท์ทราบว่าผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานว่าง ก็ควรที่จะแจ้งให้ทราบว่าผู้ที่ต้องการจะพูดด้วยเป็นใคร

วิธีที่จะแจ้งให้ทราบนั้นมักจะนิยมปฏิบัติด้วยการเดินไปแจ้งให้ทราบด้วยตนเอง และ/หรือแจ้งให้ทราบด้วยเครื่องมือติดต่อภายใน สำนักงาน (อาจจะเป็นโทรศัพท์ภายใน หรือเครื่องสำหรับพูดติดต่อภายใน)

8.4.2 เมื่อผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานไม่ต้องการจะพูดโทรศัพท์ด้วย บางครั้งผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในสถานที่นั้น แต่ไม่ต้องการจะพูดโทรศัพท์ด้วย เพราะว่ากำลังติดธุรกิจอื่น หรืออาจจะเป็นเพราะไม่มีอารมณ์ที่จะติดต่อด้วย ผู้รับโทรศัพท์จะต้องใช้ไหวพริบตอบปฏิเสธ หรือรู้จักหลีกเลี่ยงอย่างมีเหตุผลเช่น

ผู้โทรเข้า : ขอพูดกับท่านผู้อำนวยการหน่อยครับ

ผู้รับ : ท่านกำลังประชุมอยู่ค่ะ คุณมีอะไรฝากเรียนท่านไหมคะ

หรือ

ผู้โทรเข้า : ขอพูดกับผู้จัดการครับ ผมชัยชาญแห่งบริษัทชาญครับ

ผู้รับ : ผู้จัดการกำลังมีแขกค่ะ คุณกรุณาโทรมาใหม่ตอนบ่ายนะคะ

8.4.3 เมื่อผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานไม่อยู่ ณ ที่ทำงาน ในกรณีที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานไม่อยู่ในที่ทำงานอาจจะด้วยสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง เช่น หัวหน้าหน่วยงานอยู่ที่บ้านเพราะเป็นหวัด, กำลังเดินทางไปเยี่ยมลูกค้า, ไปพบนักธุรกิจหรือพ่อค้าด้วยกัน, หรืออาจจะไปเล่นกอล์ฟ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องไม่แพร่งพรายข้อความใด ๆ เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานไม่อยู่ ณ ที่ทำงาน สิ่งที่ผู้รับโทรศัพท์ควรจะกระทำก็คือพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตอบว่าผู้บริหารอยู่ที่ใด พร้อมทั้งแนะนำอย่างสุภาพให้ผู้โทรเข้าติดต่อใหม่ในโอกาสต่อไป ในกรณีเช่นนี้ผู้รับโทรศัพท์ควรจะกำหนดวัน และเวลาให้ด้วย บางครั้งผู้รับโทรศัพท์จะถามเกี่ยวกับกิจธุระ พร้อมทั้งรับ (ฝาก) ข้อความ หรือรายละเอียดนั้น ๆ ไว้เช่น

ผู้รับโทรศัพท์ : สวัสดีค่ะ บริษัทข้าวไทยค่ะ

ผู้โทรเข้า : ผมขอพูดกับคุณชัชวาลย์ครับ

ผู้รับ : คุณชัชวาลย์ออกไปธุระข้างนอกค่ะ และจะไม่กลับมาอีกค่ะ คุณจะฝากอะไรไว้ไหมคะ

ผู้โทรเข้า : ไม่ละครับ ขอบคุณมากครับ

ผู้รับ : สวัสดีค่ะ

หรือ

ผู้รับ : สวัสดีค่ะ บริษัทข้าวไทยค่ะ

ผู้โทรเข้า : ผมทวี จากบริษัทกล้วยไม้พูดครับ ผมขอพูดกับคุณสมบูรณ์ครับ

ผู้รับ : คุณสมบูรณ์กำลังติดธุระ มารับโทรศัพท์ไม่ได้ค่ะ แต่คุณสมบูรณ์จะโทรกลับไปหาคุณ เมื่อเสร็จธุระแล้วนะคะ ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ของคุณด้วยค่ะ

ผู้โทรเข้า : 3775597 ครับ

ผู้รับ : ขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ

หรือ

ผู้โทรเข้า : ขอพูดกับคุณชัชวาลย์ครับ

ผู้รับ : คุณชัชวาลย์ออกไปธุระข้างนอกค่ะ จะกลับมาตอนบ่าย คุณจะฝากบอกอะไรไว้ไหมคะ

ผู้โทรเข้า : ไม่ครับ เพราะผมจะโทรมาใหม่ตอนบ่าย

ผู้รับ : กรุณาโทรมาตอนบ่าย 2 โมงนะคะ

ผู้โทรเข้า : ครับ ขอบคุณครับ

ผู้รับ : สวัสดีค่ะ

๑. วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้คำตอบ

ผู้ที่ทำงานอยู่ในแวดวงธุรกิจจะพบว่ามีอยู่บ่อยครั้งเหมือนกันที่เกิดความบกพร่องในการให้คำตอบ นั่นก็คือผู้รับโทรศัพท์มักจะให้ผู้โทรเข้าคอยเป็นเวลานาน ในกรณีที่จำเป็นจะต้องให้ผู้โทรเข้าคอยเป็นระยะเวลานานนี้ (เช่นผู้โทรเข้าต้องถือหูคอย เนื่องจากผู้รับกำลังค้นหาคำตอบจากเอกสารให้ หรือกำลังสอบถามเจ้าหน้าที่อื่น ๆ) ผู้รับโทรศัพท์ควรพูดเสนอแนะให้ผู้โทรเข้าวางหูก่อน แล้วจึงโทรเข้าอีกครั้งหนึ่ง แต่ถ้าผู้โทรเข้ายืนยันที่จะถือหูคอยคำตอบ ผู้รับโทรศัพท์จะต้องพูดด้วยทุก ๆ นาที เพื่อเป็นการแสดงว่า ผู้รับไม่ได้ลืมผู้โทรเข้า อย่างไรก็ตามเมื่อผู้รับได้ขอให้ผู้โทรเข้าถือหูเพื่อคอยคำตอบอยู่นั้น ผู้รับไม่ควรให้ผู้โทรเข้าเสียเวลาคอยนาน ๆ แต่ควรจะรีบเสนอแนะอย่างสุภาพขึ้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้ :

(กรณีต่อไปนี้ผู้บริหารโทรเข้าเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่)

ผู้โทรเข้า : นี่ผมธวัชพูด. คุณรัชนี, ผมอยากทราบว่าใครยื่นประมูลสร้างโกดังเป็นบริษัทสุดท้าย และเท่าไหร่ คุณช่วยดูให้ทีนะครับ

คุณรัชนี : กรุณาคอยสักครู่นะคะ ดิฉันจะต้องไปดูในแฟ้มก่อนค่ะ (เงียบไปสักครู่) ผู้จัดการคะ ท่านรองผู้อำนวยการกำลังใช้แฟ้มนั้นค่ะ ผู้จัดการคงต้องคอยอีกนานนะคะ เอาอย่างนี้ก็แล้วกันนะคะ อีกสักครู่ดิฉันจะโทรบอกผู้จัดการ

คุณธวัช : ดีเหมือนกันคุณรัชนี แต่ผมจะอยู่ที่แผนกบัญชีนะ คุณต่อมาที่ 3341 นะ

คุณรัชนี : 3341. ขอบคุณค่ะ

หรือ

ผู้โทรเข้า : ขอพูดกับคุณจันทร์ครับ

ผู้รับ : รอสักครู่นะคะ (เงียบไปสักครู่) ฮัลโหล รอนานหน่อยนะคะ คุณจันทร์ไปที่บ้านอีกหลังหนึ่งค่ะ กำลังให้เด็กไปตามค่ะ (เงียบไปอีกครู่หนึ่ง) ฮัลโหลรออีกสักครู่นะคะ คุณจันทร์กำลังเดินมาแล้วค่ะ

ผู้โทรเข้า : ครับ

10. ปัญหา (และวิธีแก้) เกี่ยวกับผู้โทรเข้า (Problem Callers)

หน่วยงานเกือบทุกหน่วยงานมักจะมีปัญหาเกี่ยวกับผู้โทรเข้า ปัญหาที่พบกันมากก็คือ ผู้โทรเข้าปฏิเสธที่จะบอกชื่อของตนเอง หรือพยายามที่จะปกปิดชื่อโดยพูดเพียงว่า *"ผม (ดิฉัน) มีธุระส่วนตัวกับคุณ.....ครับ (ค่ะ)"* ในกรณีเช่นนี้ ถ้าผู้ที่จะถูกพูดด้วยเป็นบุคคลชั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ผู้รับโทรศัพท์*ไม่ควรที่จะต่อโทรศัพท์นั้นให้* แต่ควรพูดชี้แจงอย่างสุภาพและอารมณ์ดีให้ผู้โทรเข้าทราบว่า ตนไม่มีสิทธิ์หรืออำนาจที่จะต่อโทรศัพท์ให้บุคคลชั้นผู้บริหารโดยไม่มีรายละเอียด หรือข้อมูลว่าผู้โทรเข้าคือใคร เมื่อผู้รับโทรศัพท์ได้ใช้วิธีนี้แล้ว แต่ผู้โทรเข้าก็ยังยืนยันที่จะพูดกับผู้บริหารให้ได้โดยไม่ยอมบอกชื่อของตนเอง ผู้รับควรจะหลีกเลี่ยงปัญหานี้ด้วยการแจ้งให้ผู้บริหารทราบเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โทรเข้า แล้วให้ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าจะพูดกับผู้โทรเข้าหรือไม่

ผู้รับโทรศัพท์อาจจะหลีกเลี่ยงกรณีดังกล่าวมาแล้วได้อีกวิธีหนึ่ง ก็คือตอบปฏิเสธว่าผู้บริหารไม่อยู่ แต่การกระทำเช่นนี้อาจจะเป็นการเสี่ยง เพราะผู้โทรเข้าที่ไม่ประสงค์

จะบอกนามอาจจะเป็นญาติของผู้บริหารก็ได้ วิธีที่ดีที่สุดก็คือ ผู้รับโทรศัพท์ควรจะสอบถามผู้บังคับบัญชาก่อนว่า จะให้จัดการอย่างไรกับโทรศัพท์เข้าประเภทดังกล่าว

อีกปัญหาหนึ่งก็คือ ผู้โทรเข้าที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินดีจะพูดด้วย หรือประเภทที่พูดกันไม่รู้เรื่อง (the "crank") ผู้โทรเข้าประเภทนี้มักจะยืนกระต่ายขาเดียวที่ต้องการเพียงแต่จะพูดกับผู้บังคับบัญชาของสถานที่นั้น ผู้รับโทรศัพท์สามารถจัดการกับบุคคลประเภทนี้ได้ด้วยความสุภาพ และนุ่มนวล ผู้รับจะต้องใช้ไหวพริบพูดปฏิเสธอย่างสุภาพว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ในขณะนั้นหรือไปทำธุรกิจที่อื่น นอกจากนี้แล้ว ผู้รับจะต้องมีจิตใจมั่นคงแน่วแน่ว่าจะไม่เปิดเผยรายละเอียดใด ๆ ให้ทราบ ผู้ที่จะแก้ไขเหตุการณ์ได้ดี และแนบเนียนก็ต่อเมื่อมีการฝึกฝนหลาย ๆ ครั้ง

11. ประเภทโทรศัพท์ที่โทรออก (Classifying Outgoing Calls)

ในวงการธุรกิจแล้ว การติดต่อกันทางโทรศัพท์นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญมาก โดยปกติ ผู้บริหารมักจะโทรศัพท์ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อสร้างไมตรีจิต (goodwill) ที่ดีต่อผู้ที่ตนติดต่อด้วยและเพื่อเป็นการประหยัดเวลาด้วย อย่างไรก็ดี หน่วยงานต่าง ๆ ก็นิยมที่จะมีผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดต่อทางโทรศัพท์ผู้ทำหน้าที่นี้ควรจะรู้จักวิธีติดต่อกับผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่ง และควรศึกษาให้รู้ว่าการโทรศัพท์ออกแต่ละประเภทนั้นมีหลักการปฏิบัติและการพูดตามสากลนิยมอย่างไร

การโทรศัพท์ออก (Outgoing Calls) เพื่อติดต่อกันในวงการธุรกิจนั้นแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ การฝากข่าว หรือข้อความให้กับบุคคลหนึ่ง (transmitting a message) การสอบถามเพื่อทราบรายละเอียด (obtaining information) และการต่อโทรศัพท์ให้ผู้อื่น (placing a call)

11.1 การพูดฝากข่าวหรือข้อความ (Transmitting a Message) เมื่อผู้โทรออกรู้หรือได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ให้เป็นผู้โทรศัพท์ออกเพื่อฝากข่าวหรือข้อความให้กับอีกบุคคลหนึ่งนั้น ผู้โทรออกควรจะทราบข้อความ ข้อเท็จจริง ตลอดจนรายละเอียดของเรื่องที่จะฝากอย่างแจ่มแจ้งก่อนที่จะทำการโทรออก สิ่งสำคัญในการโทรบอกข้อความก็คือความรัดกุมและถูกต้อง ทั้งสองสิ่งนี้จะช่วยป้องกันการเข้าใจผิด การโทรบอกข้อความหรือข่าวมักนิยมปฏิบัติกันดังนี้

คุณรัชนี : สวัสดีค่ะคุณวิทยา ดิฉันรัชนีพูดค่ะ ดิฉันเป็นเลขาฯของ คุณธวัชค่ะ คุณธวัชให้ดิฉันเรียนให้คุณทราบว่า คุณธวัชจะต้องเข้าประชุม. จึง

อยากจะขอพบและรับประทานข้าวกลางวันกับคุณที่ห้องอาหารดาว เวลา 12:15 อยากทราบว่าคุณจะขัดข้องไหมคะ

คุณวิทยา : ไม่ขัดข้องครับ คุณช่วยกรุณาเรียนคุณธวัชด้วยว่าผมอาจจะไปสายหน่อยนะครับ

คุณรัชนี : ค่ะ แล้วดิฉันจะเรียนให้คุณธวัชทราบนะคะ ขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ

11.2 การสอบถามเพื่อทราบรายละเอียด (Obtaining Information) ถ้าผู้โทรออกต้องการจะโทรศัพท์เพื่อสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ตาม ผู้โทรควรจะถามตัวเองก่อนว่า ต้องการจะรู้เกี่ยวกับอะไร จดคำถามทั้งหลายไว้ล่วงหน้าเพื่อกันลืม อย่าคิดหรือเชื่อใจในตัวเองว่าจะสามารถจดจำคำถามทั้งหมดได้ ในขณะที่พูดเพื่อสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดนี้ ผู้โทรถามควรจะตั้งคำถามที่มีลักษณะสั้นและเข้าใจง่าย (ควรใช้ภาษาที่เหมาะสมในการตั้งคำถาม) ควรจะถามให้ได้ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดทั้งหมดในครั้งเดียว เพื่อว่าจะได้ไม่ต้องโทรสอบถามอีก ผู้โทรศัพท์เพื่อสอบถามจะต้องกล่าวคำว่า "ขอบคุณ" แก่อีกฝ่ายหนึ่งก่อนวางหูทุกครั้ง

11.3 การต่อโทรศัพท์ให้ผู้อื่น (Placing Calls) เมื่อผู้ทำหน้าที่โทรศัพท์จะต่อโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชา หรือให้กับหน่วยงานที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ก็ตาม สิ่งที่จำเป็นและสำคัญก็คือจะต้องรู้จักหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ และ/ หรือหน่วยงานที่ตนต้องการจะติดต่อ และประเภทของโทรศัพท์ที่จะโทรออก

ในกรณีที่ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพูดโทรศัพท์แล้ว สมควรที่จะต้องมีรายชื่อ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ที่ตนจะติดต่อด้วยบนโต๊ะทำงานไว้พร้อม รายชื่อนั้นควรจะเรียงตามลำดับตัวอักษร และควรจะมีสมุดโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยไว้ด้วย

12. ประเภทของโทรศัพท์ทางไกล (Long-Distance Calls)

โทรศัพท์ทางไกล หมายถึง การโทรศัพท์ออกไปนอกเขตของการบริการโทรศัพท์ เช่นต่างจังหวัด และต่างประเทศ ผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อในด้านการพูดโทรศัพท์ควรจะมีความรู้เกี่ยวกับชนิดของโทรศัพท์ทางไกล เวลาที่จะพูดติดต่อ เวลาที่ใช้ในการติดต่อ และอัตราค่าบริการ

โทรศัพท์ทางไกลอาจจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

12.1 ประเภทเลขหมายต่อเลขหมาย (Station-to-Station Calls or Station Calls) หมายถึง การต่อเลขหมายโทรศัพท์ถึงอีกเลขหมายหนึ่งโดยมิได้บ่งจำเพาะเจาะจงว่าจะพูดกับใคร แต่ผู้พูดตกลงจะพูดกับบุคคลใดก็ได้

12.2 ประเภทบุคคลต่อบุคคล (Person-to-Person Calls or Person Calls) หมายถึงการต่อเลขหมายโทรศัพท์ถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะอัตราค่าพูดจะสูงกว่าประเภทหมายเลขต่อหมายเลข แต่ถ้าผู้พูดโทรศัพท์ไม่ได้พูดกับผู้ที่ตนประสงค์จะพูด ก็ไม่ต้องเสียค่าพูด

12.3 ประเภทเรือเดินทะเล รถยนต์บรรทุกกับผู้ใช้บนฝั่ง (Moile, Marine or Ship-to-Shore Calls) หมายถึงการต่อหมายโทรศัพท์ไปยังรถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์บรรทุกหรือเรือเดินทะเลที่มีเครื่องติดต่อทางโทรศัพท์พร้อม ในบางเขต (หรือบางประเทศ) จะมีเลขหมายโทรศัพท์ของยานพาหนะประเภทนี้ระบุไว้ในหนังสือคู่มือการใช้โทรศัพท์ด้วย ส่วนบางเขต (หรือบางประเทศ) ผู้พูดหรือผู้ที่จะทำการติดต่อกับผู้ที่อยู่ในยานพาหนะเหล่านี้จะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ทำหน้าที่ติดต่อได้

12.4 ประเภทโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (Overseas Calls or Fixed Time Calls) หมายถึง การโทรศัพท์ถึงบุคคลที่อยู่ต่างประเทศ การพูดโทรศัพท์ประเภทนี้ผู้พูดจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยก่อนโดยแจ้งชื่อประเทศ ชื่อ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ที่จะถูกพูดด้วย บางครั้งก็ต้องมีการจองเวลาล่วงหน้าตามที่ผู้ใช้ต้องการ

12.5 การให้เก็บเงินค่าพูดโทรศัพท์ปลายทาง (Collect Calls) หมายถึงการต่อโทรศัพท์ถึงอีกฝ่ายหนึ่งโดยให้ทางองค์การโทรศัพท์เรียกเก็บเงินจากผู้รับปลายทาง การโทรศัพท์เช่นนี้จำเป็นที่จะต้องมีการตกลงกันก่อนระหว่างผู้โทร และผู้รับโทรศัพท์

12.6 ประเภททางไกลด่วน (Urgent Calls) หมายถึงการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศ เจ้าหน้าที่โทรศัพท์จะต่อเรียกให้ทันที ไม่ว่าจะมีผู้อื่นรอพูดอยู่อันดับต่อไปหรือไม่ก็ตาม อัตราค่าโทรศัพท์ประเภทนี้จะถูกคิดเป็น 2 เท่าของอัตราพื้นฐาน (แพงเป็น 2 เท่า)

12.7 ระบบวิทยุคลื่นสั้น (HF-High Frequency) หมายถึงการพูดโทรศัพท์ทางไกลโดยระบบวิทยุคลื่นสั้น ผู้ใช้โทรศัพท์จะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่การสื่อสารแห่งประเทศไทยก่อน

12.8 ประเภทการเรียกประชุม (Conference Calls) หมายถึงการพูดโทรศัพท์ทางไกลกับบุคคลหลาย ๆ คน และต่างสถานที่กันในเวลาเดียวกัน การพูดโทรศัพท์เช่นนี้ ผู้พูดจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ของการสื่อสารแห่งประเทศไทยทราบว่าต้องการจะพูดโทรศัพท์ทางไกลประเภทการเรียกประชุม แล้วจึงให้รายละเอียดเกี่ยวกับการประชุมนั้น ๆ

การพูดโทรศัพท์ประเภทนี้นิยมทำกันในวงธุรกิจในต่างประเทศ สำหรับประเทศไทยอาจจะมีการบริการประเภทนี้ในอนาคต

12.9 ประเภทการต่อทางไกลโดยตรง (Direct Distance Dialing-DDD) หมายถึงการต่อโทรศัพท์ทางไกลโดยตรง กล่าวคือผู้พูดโทรศัพท์ทางไกลไม่ต้องต่อถึงเจ้าหน้าที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย แต่หมุนหมายเลขโทรศัพท์ด้วยตนเอง ซึ่งจัดว่าเป็นวิธีพูดโทรศัพท์ทางไกลที่รวดเร็ว และได้ผลทางธุรกิจอย่างยิ่ง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาต่อทางไกลมาประเทศไทย

สำหรับอัตราการพูดโทรศัพท์นั้น อัตราการพูดโทรศัพท์ในเวลากลางวันจะแพงกว่าอัตราการพูดโทรศัพท์ในเวลากลางคืน[3]

[3] ดูรายละเอียดได้จาก*สมุดรายนามผู้ใช้โทรศัพท์*

13. การพูดโทรศัพท์ประเภทที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

การพูดโทรศัพท์ประเภทต่าง ๆ ในวงการธุรกิจก็ได้กล่าวมาแล้ว ต่อไปนี้จะกล่าวถึงการพูดโทรศัพท์ประเภทที่ใช้ในชีวิตประจำวัน มีผู้พูดโทรศัพท์จำนวนไม่น้อยที่ยังไม่ทราบวิธีพูดหรือยังพูดไม่ถูกต้องนัก ฉะนั้น ถ้าผู้พูดโทรศัพท์ทราบหลักการพร้อมทั้งปฏิเสธสม่ำเสมอแล้ว ก็สามารถจะพูดถูกต้องได้

การพูดโทรศัพท์ประเภทที่ใช้ในชีวิตประจำวันมีดังนี้

13.1 โทรศัพท์เพื่อสอบถาม (Calling for information) การโทรศัพท์เพื่อสอบถามนี้หมายถึงการโทรศัพท์ถามเกี่ยวกับรายการหรือราคาสินค้าเกี่ยวกับเวลาและอัตราค่าโดยสาร ถามโรงภาพยนตร์เกี่ยวกับรายการภาพยนตร์หรืออาจจะเป็นการถามเพื่อนนักศึกษาด้วยกันเกี่ยวกับรายการทัศนาจร เกี่ยวกับงานที่อาจารย์สั่ง ฯลฯ การพูดโทรศัพท์ประเภทนี้ควรดำเนินเป็นขั้น ๆ ดังนี้

13.1.1 รู้ว่าตนต้องการจะทราบอะไร

13.1.2 เตรียมคำถามที่สั้นได้ความหมาย และเข้าใจง่ายไว้ให้พร้อม

13.1.3 พยายามพูดให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

13.1.4 ควรจะถามซ้ำเมื่อได้รับคำตอบที่กำกวม

13.1.5 เตรียมดินสอและกระดาษไว้จดข้อความให้พร้อม

13.1.6 ไม่ควรคุยต่อเมื่อได้สิ่งที่ตนต้องการแล้ว

13.1.7 ไม่ควรลืมขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ

13.2 โทรศัพท์เพื่อเชิญชวน (Extending an invitation) หมายถึงการโทรศัพท์เพื่อเชิญเพื่อนไปรับประทานอาหาร ไปในงานราตรี หรืออาจจะเป็นการชวนไปดูภาพยนตร์ ไปเที่ยวต่างจังหวัด หรือไปนั่งรถเล่น ผู้พูดโทรศัพท์ประเภทนี้ควรจะบอกให้ผู้ที่ตนต้องการจะเชิญทราบว่าเป็นงานในโอกาสอะไร พร้อมทั้งแสดงความกระตือรือร้นในการเชิญชวนด้วย ฉะนั้นเมื่อเวลาพูดเชิญนั้น ผู้พูดจะต้องเล่ารายละเอียดเกี่ยวกับรายการในโอกาสนั้น และควรจะพูดเกริ่นไว้ว่ามีใครร่วมไปด้วย

ผู้พูดโทรศัพท์เชิญชวนควรพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดเชิงบังคับผู้ที่ตนจะเชิญ เช่นถามว่า "คุณต้องออกไปทำธุระเย็นวันศุกร์นี้ใช่ไหม?" คำถามเช่นนี้ทำให้ผู้ฟังไม่แน่ใจ

ว่าจะตอบอย่างไรดี เพราะถ้าตอบว่า "ไม่มีธุระ" เขาก็ไม่แน่ใจว่าจะเกิดอะไรขึ้น แต่ถ้าตอบว่า "มีธุระ" ก็จะเป็นการพูดปด ดังนั้นวิธีที่ดีคือ ผู้พูดโทรศัพท์จะบอกความต้องการของตนให้ผู้ที่ตนจะเชิญได้ทราบเสียก่อน

การพูดโทรศัพท์เพื่อเชิญชวนควรจะดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

13.2.1 โทรถึงผู้ที่ตนต้องการจะเชิญ

13.2.2 บอกให้ทราบเกี่ยวกับงานในโอกาสนั้น ๆ

13.2.3 ควรจะจำวันที่ เวลา และสถานที่ให้แม่นยำ

13.2.4 (ออกปาก) พูดเชิญชวน

13.2.5 แสดงความยินดี เมื่อผู้รับเชิญตกลงรับการเชิญ

13.2.6 แสดงความเสียใจ เมื่อผู้รับเชิญปฏิเสธการเชิญ

13.3 การพูดโทรศัพท์เพื่อรับเชิญ (Accepting an invitation) ผู้ใดก็ตามเมื่อได้รับการเชิญชวนทางโทรศัพท์ ควรปฏิบัติดังนี้

13.3.1 ทบทวนว่าตนเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ตนได้รับเชิญ

13.3.2 มั่นใจว่าตนจำวันที่ เวลา และสถานที่ได้

13.3.3 ถ้าพร้อมก็ควรจะให้คำตอบว่าจะไปงานนั้นหรือไม่ต่อผู้เชิญชวนทันที

13.3.4 ถ้าไม่พร้อมที่จะให้คำตอบว่าจะไปงานนั้นหรือไม่ ก็ควรจะขอผ่อนผันการให้คำตอบต่อผู้เชิญชวน

13.3.5 ควรแสดงความขอบคุณต่อผู้เชิญชวนไม่ว่าตนจะตกลงรับการเชิญหรือปฏิเสธการเชิญ หรือยังตัดสินใจเกี่ยวกับรับเชิญไม่ได้ก็ตาม

13.4 การสั่ง, ซื้อของทางโทรศัพท์ (Buying over the telephone) ในวงการธุรกิจปัจจุบันนี้ การซื้อขายสินค้าทางโทรศัพท์เป็นสิ่งที่นิยมกระทำกันอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นการทุ่นเวลาในการเดินทาง ผู้ที่จะสั่ง หรือซื้อสินค้าทางโทรศัพท์นั้นจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

13.4.1 รู้ว่าตนต้องการจะซื้ออะไร

13.4.2 รู้ราคาสินค้า

13.4.3 รู้ขนาด, สี, คุณภาพ และจำนวนของสินค้า

13.4.4 ต้องบอกชื่อ และสถานที่อยู่ หรือที่ทำงานของตนให้ชัดเจนแก่ผู้ขาย

13.5 การพูดร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (Making a complaint) บางครั้งคนเราก็มีความจำเป็นจะต้องพูดร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ยกตัวอย่างเช่น ทางร้านค้าได้ส่งสินค้าผิดประเภทหรือไม่ได้รับสินค้าตามกำหนด, พนักงานของสถานที่ราชการไม่ให้ความร่วมมือ, ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อนบ้านจัดงานเลี้ยงและทำเสียงดัง, สุนัขของเพื่อนบ้านเห่ารบกวนตลอดคืน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ต้องการให้แก้ไข

ผู้ที่มีความจำเป็นจะต้องพูดร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรจะยึดข้อปฏิบัติต่อไปนี้เป็นแนวทาง

13.5.1 พูดกับบุคคลที่สามารถจะให้ความช่วยเหลือได้

13.5.2 แนะนำตัวเอง

13.5.3 อธิบายถึงสาเหตุของความเดือดร้อนตามความเป็นจริง ย่นย่อและชัดเจน

13.5.4 รับฟังความคิดเห็นของผู้รับเรื่องร้องทุกข์อย่างมีมรรยาท ไม่ว่าผลจะออกมาในรูปใดก็ตาม ผู้พูดร้องทุกข์ควรจะพูดด้วยน้ำเสียงปกติ ภาษาสุภาพ พร้อมทั้งแสดงมรรยาทที่ดีด้วย

13.6 การพูดขออภัยทางโทรศัพท์ (Making an apology) ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดบางอย่างควรจะใช้วิธีพูดขออภัยทางโทรศัพท์ การพูดแบบนี้ควรจะพูดทันที ไม่ควรจะพูดเมื่อเหตุการณ์นั้นผ่านไปนานแล้ว

แนวปฏิบัติสำหรับการพูดชนิดนี้ คือ

13.6.1 พูดกับบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง

13.6.2 อธิบายเกี่ยวกับความผิด หรือข้อบกพร่องตามความเป็นจริงอย่างจริงใจ แล้วจบลงด้วยประโยชน์ที่ว่า *"เป็นความผิดของผมเองครับ"* หรือ *"ผมเสียใจต่อเรื่องที่เกิดขึ้น ผมผิดเองครับ"* หรือ *"ผมขออภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นความผิดของผมครับ"* หรือ *"ผมเสียใจจริง ๆ ครับ โปรดให้อภัยในความไม่สุภาพของพนักงานด้วยครับ"* หรือ *"ผมเสียใจจริง ๆ ที่เกิดเรื่องเช่นนั้นขึ้น ผมขอรับผิดเองครับ"* ฯลฯ

13.6.3 รับฟังอีกฝ่ายหนึ่งด้วยความอดทนและมีมรรยาท การจะให้อภัยหรือไม่ย่อมเป็นสิทธิของอีกฝ่ายหนึ่ง

13.7 การพูดนัดหมายธุรกิจทางโทรศัพท์ (Making an appointment) ถ้าผู้พูดโทรศัพท์จะต้องนัดหมายธุรกิจกับผู้อื่น เช่น แพทย์ ทนายความ หรือผู้ว่าจ้างนั้น ผู้พูดควรจะจัดเวลาของตนให้ยืดหยุ่นได้ การพูดนัดหมายธุรกิจทางโทรศัพท์มักจะกระทำผ่านเลขานุการ (หรือเจ้าหน้าที่) วิธีปฏิบัติก็คือ ทันทีที่เลขานุการ (หรือเจ้าหน้าที่) บอกชื่อสถานที่ทำงาน ผู้พูดโทรศัพท์จะต้อง :

13.7.1 แนะนำตนเอง และบอกจุดประสงค์ของการนัดหมายนั้น

13.7.2 แจ้งเวลาที่ตนต้องการจะนัดหมาย

13.7.3 ขอบคุณเลขานุการหรือเจ้าหน้าที่ ที่ได้จัดเวลาการนัดหมายให้

13.8 การพูดโทรศัพท์ทางไกล (Making a long-distance call) ผู้ที่จะพูดโทรศัพท์ทางควรจะศึกษาเกี่ยวกับประเภทของการพูดโทรศัพท์ทางไกลเสียก่อน และเนื่องจากอัตราการพูดโทรศัพท์ทางไกลค่อนข้างจะแพง ผู้พูดจึงควรที่จะตระเตรียมสิ่งที่ตนเองต้องการจะพูดให้พร้อม วิธีที่ดีที่สุดก็คือ เขียนเรื่องที่ต้องการจะพูดเป็นข้อ ๆ และทดลองพูดให้ชัดถ้อยชัดคำ เมื่อพร้อมแล้วจึงดำเนินตามหลักเกณฑ์ดังนี้

13.8.1 โทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่องค์การโทรศัพท์

13.8.2 บอกชื่อสถานที่นั้น ชื่อบุคคลของผู้ที่ตนจะพูดด้วย พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้นั้น

13.8.3 ให้ชื่อของตนเอง พร้อมทั้งที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์

13.8.4 ถามเจ้าหน้าที่โทรศัพท์ (operator) ว่าจะต้องคอยหรือไม่ ถ้าจะต้องคอยก็ควรจะถือหูไว้ ถ้าไม่ต้องคอยก็ควรจะวางหูจนกว่าเจ้าหน้าที่จะโทรกลับมา

13.8.5 พยายามพูดให้ชัดเจน และไม่พูดช้าหรือเร็วเกินไป

13.8.6 ถ้าการพูดติดต่อไม่ได้ผล เนื่องจากได้รับการรบกวนจากคลื่นควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ (operator) ทราบ

13.8.7 วางหูเมื่อการพูดติดต่อเสร็จ

13.8.8 ควรถามเกี่ยวกับค่าพูดโทรศัพท์ทางไกลทันที

14. มรรยาทในการพูดโทรศัพท์

ไม่ว่าจะเป็นการพูดโทรศัพท์ประเภทใดก็ตาม ผู้พูดควรจะรักษามรรยาทไว้ถึง แม้ว่าจะมีอารมณ์ไม่ดีก็ตาม มรรยาททั่ว ๆ ไปในการใช้โทรศัพท์ดังต่อไปนี้

14.1 ควรจะพูดให้สั้นที่สุด

14.2 ไม่ควรพูดความลับทางโทรศัพท์

14.3 พยายามพูดให้สุภาพ และกล่าวขอบคุณทุกครั้งที่พูดจบ

14.4 ไม่ควรใช้โทรศัพท์ที่ไม่ใช่ส่วนตัว พูดเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวที่ใช้เวลานานเกินไป เช่นคุยกับเพื่อน, คุยกับคนรัก พูดเกี่ยวกับสัญญาการซื้อขาย ฯลฯ

14.5 ในขณะที่พูดทางโทรศัพท์ ไม่ควรพูดเรื่องไร้สาระ นินทา หรือเรื่องส่วนตัวที่ไม่จำเป็น

14.6 ควรพูดด้วยน้ำเสียงธรรมดา ไม่ตะโกน หรือพูดกระซิบกระซาบ อัตราการพูดที่พอเหมาะคือประมาณ 150 คำต่อนาที และควรระวังไม่ให้ปากอยู่ชิด หรือห่างที่พูดมากเกินไป

14.7 ไม่ควรกระแทกเครื่องรับโทรศัพท์

14.8 เมื่อต้องรอใช้โทรศัพท์ ควรมีความอดทนโดยไม่แสดงกิริยาหรือวาจาให้ผู้ที่กำลังใช้โทรศัพท์นั้นรู้ว่า ตนต้องการจะพูดบ้าง และคอยมานานแล้ว

14.9 ถ้าต่อโทรศัพท์ผิด ควรกล่าวคำขอโทษด้วยน้ำเสียงสุภาพทันที

14.10 ผู้รับโทรศัพท์ควรจะแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของตน หรือชื่อสถานที่นั้น ๆ ทันทีที่รับสายแทนคำว่า "ฮัลโหล" เช่น "3914315 ค่ะ" หรือ "บ้านคุณชัชครับ" หรือ "บริษัทข้าวไทยค่ะ" เป็นต้น

14.11 พยายามหลีกเลี่ยงการถามว่า "นั่นที่ไหนคะ?" "คุณต้องการอะไร?" "นั่นใครพูด?" ฯลฯ

แบบฝึกหัดเกี่ยวกับการพูดโทรศัพท์

ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์นั้น จะต้องศึกษาเกี่ยวกับสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วจึงคิดหาคำพูดที่จะสนทนากัน จากนั้นจึงฝึกการพูดโทรศัพท์กับเพื่อน ๆ ในชั้นเรียน นอกจากนี้แล้วผู้พูดจะต้องมีใจกว้างขวางยอมรับข้อติ-ชมจากเพื่อน อาจารย์ หรือ ผู้รู้

แบบฝึกหัดต่อไปนี้จะช่วยส่งเสริมศิลปะในการพูดโทรศัพท์ของผู้ฝึกให้ดีขึ้น

1. สมมุติว่าท่านกำลังรีบเร่งพิมพ์งานให้เสร็จภายในเวลาอันจำกัด แต่มักจะมีผู้โทรศัพท์ติดต่อ ทำให้รบกวนการทำงานท่านบ่อย ๆ จนท่านคิดว่า ถ้าโทรศัพท์ดังขึ้นอีกท่านจะไม่รับสาย ในที่สุดก็มีผู้โทรเข้า เมื่อท่านรับสายก็ปรากฏว่า ผู้โทรเป็นลูกค้าสำคัญของบริษัท และต้องการจะพูดกับผู้จัดการ เมื่อท่านถามผู้จัดการก็ได้รับคำตอบว่าผู้จัดการไม่ขัดข้องที่จะพูดด้วย

ให้ท่านเตรียมการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างตัวท่าน และผู้โทรเข้าให้เริ่มการสนทนาเมื่อท่านรับสาย (ให้สมมุติชื่อบริษัท และลูกค้าเอง)

2. สมมุติว่าท่านเป็นเลขานุการส่วนตัวของคุณมารุต ก่อนที่คุณมารุตจะออกจากสำนักงานไป ได้บอกกับท่านว่าคุณชมพูจะโทรศัพท์ถึงตน จึงขอให้ท่านถามคุณชมพูเกี่ยวกับเวลา และสถานที่ ที่จะติดต่อได้

เมื่อท่านได้รับโทรศัพท์จากคุณชมพู ท่านจึงทราบว่าคุณมารุตไม่สามารถจะติดต่อกับคุณชมพูทางโทรศัพท์ได้ ท่านจึงแนะนำให้คุณชมพูโทรศัพท์ติดต่อกับคุณมารุตในวันรุ่งขึ้น เวลา 10.00 น.

ให้ท่านเตรียม :

2.1 การสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างท่านกับคุณชมพู ให้เริ่มการสนทนาเมื่อท่านรับสาย

2.2 ให้จดข้อความเกี่ยวกับการพูดโทรศัพท์ครั้งนี้ไว้บนโต๊ะคุณมารุต

3. สมมติว่าท่านเป็นเลขานุการิณีของบริษัทแห่งหนึ่ง และท่านกำลังพิมพ์จดหมายรับรองความสามารถ และความประพฤติของคุณสมชายผู้ซึ่งขอให้ผู้จัดการเขียนให้เพราะต้องการนำไปเป็นหลักฐานในการสมัครเข้าทำงานแห่งใหม่ ในขณะเดียวกันท่านก็ได้รับโทรศัพท์จากคุณสมชายขอทราบข้อความในใบรับรอง

ผู้จัดการไม่ได้บอกท่านว่าข้อความในในรับรองเป็นความลับแต่ท่านคิดว่า ท่านไม่ควรจะเปิดเผยข้อความดังกล่าว ดังนั้นท่านจึงตอบคุณสมชายอย่างมีไหวพริบว่า ผู้จัดการได้เขียนในรับรองให้แล้ว แต่ว่าท่านไม่สามารถจะบอกได้ว่า ในรับรองนั้นได้เขียนไว้อย่างไร

ให้ท่านเตรียม :

3.1 การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์ระหว่างท่านกับคุณสมชาย ให้เริ่มการสนทนาเมื่อท่านรับสาย

3.2 ให้จดบันทึกเกี่ยวกับการพูดโทรศัพท์ครั้งนี้ไว้บนโต๊ะของผู้จัดการ

4. ท่านได้รับโทรศัพท์จากคุณรจนาซึ่งเป็นเพื่อนสนิทของผู้จัดการ คุณรจนาต้องการพูดกับผู้จัดการ แต่ในขณะนั้นผู้จัดการกำลังปรึกษากับผู้อำนวยการ ท่านจึงถามคุณรจนาเกี่ยวกับสถานที่ ที่ผู้จัดการจะติดต่อได้ คุณรจนาตอบว่าสถานที่จะติดต่อได้คือที่ห้องนารายณ์ โรงแรมนารายณ์ และจะอยู่ ณ ที่นั้นตั้งแต่เวลา 11:30 ถึง 13:30 น.

จงเตรียม :

4.1 การพูดติดต่อกันทางโทรศัพท์ระหว่างท่านกับคุณรจนา ให้เริ่มการสนทนาเมื่อท่านรับสาย

4.2 ให้จดบันทึกข้อความจากการพูดโทรศัพท์ครั้งนี้ไว้บนโต๊ะผู้จัดการ

5. ท่านจะมีวิธีพูดโทรศัพท์อย่างไร ถ้าผู้โทรเข้าต้องการจะพูดกับผู้บังคับบัญชาของท่าน และเมื่อ.

5.1 ผู้บังคับบัญชาอยู่ในที่ทำงาน

5.2 ผู้บังคับบัญชาอยู่ในที่ทำงาน แต่ไม่ต้องการจะถูกรบกวน

5.3 ผู้บังคับบัญชาไม่ได้อยู่ในที่ทำงาน

(ให้เตรียมวิธีพูดพร้อมทั้งสมมุติสถานที่ทำงาน และชื่อผู้เกี่ยวข้อง)

6. ให้ท่านพูดโทรศัพท์ถึงร้านขายหนังสือแห่งหนึ่งเพื่อสั่งซื้อหนังสือประเภทต่าง ๆ เป็นจำนวน 10 เล่ม

7. ให้ท่านพูดโทรศัพท์เชิญเพื่อนคนหนึ่งไปในงานฉลองครบรอบ 25 ปีของสถาบันที่ท่านกำลังศึกษา

8. ให้ท่านพูดโทรศัพท์เชิญอาจารย์ของท่านไปรับประทานอาหารเนื่องในวันครบรอบวันเกิดของท่าน

9. ให้ท่านโทรศัพท์ถึงสำนักงานทันตแพทย์แห่งหนึ่งเพื่อขอนัดหมายจองเวลาพบแพทย์

10. เนื่องจากเพื่อนบ้านของท่านได้จัดงานฉลองวันเกิด และได้จัดให้มีวงดนตรีแบบชาโดว์บรรเลงจนดึกจนท่านไม่สามารถจะพักผ่อนได้ ให้ท่านโทรศัพท์ถึงสถานีตำรวจในท้องที่ของท่าน เพื่อขอให้ตำรวจช่วยพูดกับเพื่อนบ้านเกี่ยวกับเสียงรบกวนเหล่านั้น

ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) แบบฝึกหัดต่อไปนี้เป็นแบบฝึกหัดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ร่วมงาน เพราะทุกหน่วยงานย่อมจะมีปัญหาในหมู่ของผู้ทำงานร่วมกัน การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และการรู้จักกลวิธีในการพูดกับผู้ร่วมงาน ย่อมเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ท่านจะมีข้อแนะนำสำหรับแก้ไขปัญหาต่อไปนี้หรือไม่?

1. คุณวิวรรณเป็นเจ้าหน้าที่แผนกทะเบียน และเอกสารในบริษัทแห่งหนึ่ง เป็นคนที่ชอบพูดคุยเกี่ยวกับ *"เรื่องในอดีต"* และเมื่อเริ่มคุยแล้วก็เลิกไม่ได้ ท่านได้ติดต่อขอเอกสารฉบับหนึ่ง ซึ่งผู้บังคับบัญชาของท่านต้องการหลังจากที่คุณวิวรรณได้มอบเอกสารให้ท่านแล้ว ก็เริ่มพูดคุยเกี่ยวกับความหลัง ท่านจะมีวิธีพูดเพื่อปลีกตัวจากคุณวิวรรณได้อย่างไร? (จงร่างคำพูดของท่าน)

2. ในที่ทำงานซึ่งค่อนข้างจะแออัดของท่าน มักจะมีเพื่อนร่วมงานของท่านบางคนฮัมเพลงแปลก ๆ ทั้งวัน ซึ่งสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ร่วมงานอื่น ๆ และเป็นที่ตลกขบขันแก่แขกที่มาพบเห็น ท่านจะมีวิธีพูดแนะนำเพื่อนร่วมงานของท่านเพื่อแก้ไขความรำคาญนี้ได้อย่างไร (จงร่างคำพูดจริงของท่าน)

3. ในสำนักงานของท่าน ปรากฏว่ามีพนักงานหญิงสองคนชอบรับประทานของขบเคี้ยวตลอดเวลา แต่สิ่งที่ทำความรำคาญและอับอายให้แก่ท่านก็คือการเคี้ยวหมากฝรั่งดังจั๊บ ๆ พร้อมกับเป่าลูกโป่งเสียงดังปล้อก ท่านใคร่ครวญแล้วว่าสิ่งเหล่านี้ไม่เหมาะสมกับสภาพของสำนักงานที่โอ่อ่า ท่านจะมีวิธีพูดเพื่อแก้ไขมรรยาทที่ไม่น่าดูนี้อย่างละมุนละม่อมได้อย่างไร (จงร่างคำพูดจริงของท่าน)