



โทรศัพท์



Email



LINE / Chat

ช่องทางสื่อสารต่างกัน ผลลัพธ์ก็อาจแตกต่างกัน

เพราะการสื่อสารที่ดี ไม่ใช่แค่ส่งข้อความออกไป
แต่ต้องช่วยให้ผู้รับเข้าใจและทำงานต่อได้ง่ายขึ้น



เรื่องแบบไหนควร “โทรศัพท์”

เหมาะกับเรื่องที่ต้องการคำตอบเร็ว
ต้องพูดคุยให้เข้าใจ หรือมีความละเอียดอ่อน

ควรโทร เมื่อ...

- ✓ มีปัญหาเร่งด่วนที่กระทบลูกค้าหรืองาน
- ✓ ต้องเจรจา ต่อรอง หรือหาข้อสรุปร่วมกัน
- ✓ ต้องขอโทษ ชี้แจง หรือรับมือความไม่พอใจ
- ✓ เรื่องซับซ้อน อธิบายผ่านข้อความได้ยาก

ไม่ควรโทร เมื่อ...

- ✗ ต้องแจ้งข้อมูลจำนวนมาก
- ✗ ต้องใช้ข้อมูลเป็นหลักฐานอ้างอิง
- ✗ เรื่องไม่เร่งด่วน และผู้รับอาจไม่สะดวก



โทรเพื่อพูดให้เข้าใจ แล้วส่งข้อความสรุปอีกครั้ง

เรื่องแบบไหนควรส่ง “อีเมล”

เหมาะกับการสื่อสารที่เป็นทางการ
มีรายละเอียด และต้องการเก็บเป็นหลักฐาน

ควรส่งอีเมล เมื่อ...

- ✓ ส่งใบเสนอราคา สัญญา หรือเอกสารสำคัญ
- ✓ ยืนยันข้อตกลง วันนัดหมาย หรือขอบเขตงาน
- ✓ สรุปผลประชุมและผู้รับผิดชอบ
- ✓ แจ้งนโยบายหรือขั้นตอนการทำงาน
- ✓ มีผู้เกี่ยวข้องหลายคน

ไม่ควรใช้อีเมล เมื่อ...

- ✗ เป็นเรื่องเร่งด่วนมาก
- ✗ มีความขัดแย้งหรืออารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง
- ✗ เนื้อหายาว แต่ไม่บอกว่าต้องทำอะไรต่อ



อีเมลที่ดีควรชัดเจนว่าต้องอ่าน ต้องตอบ หรือทำอะไรต่อ

เรื่องแบบไหนควรใช้ “ไลน์หรือแชต”

เหมาะกับเรื่องสั้น ๆ
ที่ต้องการความรวดเร็ว

ควรใช้ เมื่อ...

- ✓ ยืนยันนัดหมาย
- ✓ สอบถามข้อมูลทั่วไป
- ✓ แจ้งความคืบหน้าสั้น ๆ
- ✓ ประสานงานเรื่องเวลาและสถานที่

ไม่ควรใช้ เมื่อ...

- ✗ เป็นเรื่องลับหรือข้อมูลสำคัญ
- ✗ ต้องตำหนิหรือพูดเรื่องละเอียดอ่อน
- ✗ เป็นเรื่องซับซ้อนที่อาจเข้าใจผิด
- ✗ ส่งข้อความนอกเวลางานโดยไม่จำเป็น



ไลน์ควรช่วยให้งานเร็วขึ้น
ไม่ใช่ทำให้ทุกคนต้องพร้อมตอบตลอดเวลา



สื่อสารกับลูกค้า

เหมาะกับเรื่องเร่งด่วน เรื่องซับซ้อน
หรือเมื่อลูกค้าไม่พอใจ
ได้รับทั้งความรวดเร็ว
ความชัดเจน และความใส่ใจ



สื่อสารภายในองค์กร

เมื่อเป็นเรื่องเร่งด่วน ซับซ้อน
ต้องตัดสินใจ หรือเกี่ยวกับความรู้สึก

เหมาะกับราคา ข้อตกลง
เอกสาร และข้อมูลสำคัญ



เมื่อแจ้งนโยบาย มอบหมายงาน
สรุปประชุม หรือยืนยันข้อตกลง

เหมาะกับการติดตามงาน
และประสานงานทั่วไป



เมื่อประสานงาน แจ้งเตือน
หรืออัปเดตงานสั้น ๆ

ก่อนกดส่ง ลองถามตัวเองว่า



เรื่องนี้เร่งด่วนไหม



ต้องเก็บเป็นหลักฐานหรือไม่



และผู้รับอาจเข้าใจผิดหรือเปล่า

เลือกช่องทางให้เหมาะสม
งานเดินหน้า และความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น