

(THE ART OF SPEAKING THAT SUCCEEDS AT WORK)

ศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จ จากการทำงาน

“

- พูดสร้างสายสัมพันธ์
- พัฒนาตนเองเพื่อการพูด
- ความมั่นใจในการพูด
- การพูดอย่างมีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารที่ใช้กับไม่ใช่ภาษาพูด
- บุคลิกที่ดีกับการพูด
- การพูดประสานงานประสานใจ
- ศิลปะการพูดสำหรับผู้นำ
- ศิลปะการสื่อสารภาษาผู้บริหาร
- การพูดต่อที่ชุมนุมชน
- เครื่องมือเรื่องของการพูด
- สื่อสารรูปแบบต่างๆ
- แนวทางการใช้คำพูดที่ดีกว่า

”

สมชาติ กิจยรรยง

การพูดนั้นใช้สมอง ไม่ใช่ใช้ปากเพียงอย่างเดียว

หากคุณ “คิดดี พูดดี และทำดี” คุณก็ไม่จำเป็นต้องฟัง “โชคดี”

คนโง่ เก็บใจไว้ที่ลิ้น ส่วนคนฉลาดจะเก็บลิ้นไว้ที่ใจ

คนคิดน้อย พูดมาก ส่วนคนพูดมาก มักทำน้อย..

การพูดคือการแบ่งปัน ส่วนการฟังก็คือการใส่ใจกันนั่นเอง

จงพูดให้ผู้อื่นเห็นภาพ แต่อย่าสร้างภาพให้ผู้อื่นเห็น

ยิ่งคุณอ่านมาก คุณยิ่งพูดน้อย ... แต่จะพูดดีขึ้นเรื่อยๆ

บางครั้งการพูด ก็คืออาวุธที่เชือดเฉือนและทรงอำนาจที่สุด

ครองใจคนคนฟังครองความสำเร็จมาไว้ในมืออย่างแน่นอน

บางครั้ง การนิ่งเฉย-ไม่พูดอะไร ก็คือคำพูดที่ชัดเจนอยู่แล้ว

ถ้าคิดแล้วว่า พูดออกไปอาจไม่ดี สู้ไม่พูดเสียยังจะดีกว่า

บางครั้ง การพูดมาก อาจเสียมาก พูดน้อยย่อมเสียน้อยกว่า

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

ศิลปะการพูดที่ประสบความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

ราคา-220-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

-ถ้อยคำหรือคำพูดนั้นคือขานานเอกที่มีประสิทธิภาพที่สุด

ซึ่งมนุษย์ใช้อยู่

-จรรยาบรรณเมื่ออยู่บ้าน ระวังลิ้นหรือคำพูดเมื่ออยู่ท่ามกลาง
เพื่อนฝูง

-คำวิจารณ์ของผู้อื่นนั้นจะเป็นกระจกที่ต้องความบกพร่อง
ของเราได้นะ

-การพูดที่ประสบความสำเร็จควรพูดจากใจ จริงใจ มั่นใจ สุดใจ
แต่อย่าขำใจ

ISBN(E-BOOK)

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

ในสังคมของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลต่างๆหรือระหว่างกลุ่มบุคคล ผู้ที่กล้าแสดงออกซึ่งความคิดเห็นซึ่ง “การพูด” นั้นนับเป็นหนทางหนึ่งที่จะแสดงออกได้ การพูดเป็น พูดดี และมีศิลปะในการพูด ย่อมทำให้แสดงความคิดเห็นได้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ และมีความบริสุทธิ์ใจต่อสิ่งที่เราคิด และต่อผู้อื่น แต่การพูดที่แสดงออกไม่ถูกวิธี หรือไม่สามารถสรรหาคำพูดให้ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกรของเราได้ ย่อมทำให้เกิดผลเสียหยาทั้งต่อตัวเราเอง และเกิดผลเสียต่อส่วนรวมอีกด้วยเราสามารถประสานความคิดและเรียบเรียงออกมาเป็นคำพูดได้ และสละสลวยน่าเชื่อถือได้ด้วยวิธีการ “การพูดให้ดีขึ้น” นั่นก็คือ แสวงหาโอกาสในการพูดบ่อยๆซึ่งหนังสือเล่มนี้ก็มีทางเลือกที่ดีเล่มหนึ่ง ในการบริหารนั้น ถือว่า การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ จากผู้นำนั้น นับว่ามีความสำคัญไม่น้อย ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การอ่าน การเขียน และโดยเฉพาะที่สำคัญยิ่งสำหรับบุคคลที่เป็นหัวหน้า ผู้จัดการ หรือผู้นำก็คือ เทคนิคและศิลปะในการพูดกับใช้คำพูดในการ สั่งการ แนะนำงาน สอนงาน มอบหมายงาน หรือปรึกษาหารือก็ตาม ถ้าหากผู้บริหารหรือผู้นำขาดความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ย่อมจะไม่อาจถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจข่าวสารข้อมูล คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้

โดยเฉพาะในกระบวนการบริหารนั้น(Administrative process) การ
อำนวยการ (Director) โดยต้องอาศัยการสื่อสาร (Communication)
ในรูปแบบต่างๆ เช่น การสั่งงาน การสอนงาน การมอบหมายงาน การ
ติดตามงานการให้คำปรึกษาการแนะนำงาน และการประสานงาน จึง
จำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับ ควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดความ
ร่วมมือ จูงใจ มีพลังและสร้างสรรค์ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของตน เพื่อน
ร่วมงาน ลูกค้า ลูกน้องและองค์กรตลอดไป

โดยเนื้อหาสาระในเล่มได้กล่าวถึงนำพาท่านเข้าใจเกี่ยวกับการ
สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพการพูดสื่อสารกับสร้างสายสัมพันธ์
สร้างสรรค์สังคม สร้างความมั่นคงกับการสร้างความมั่นใจในการพูด
ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการพูดสื่อสาร มารู้จักกับการติดต่อสื่อสาร
ระหว่างบุคคลบุคลิกภาพที่ประสบความสำเร็จของผู้พูดสื่อสารกลยุทธ์
ประการงานประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับเทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ
ศิลปะในการสื่อสารสำหรับผู้บริหารศิลปะการทบทวนก่อนการ
เสนอประโยชน์ศิลปะการพูดสื่อสารเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ
สำหรับผู้พูดหรือผู้นำได้รู้จักกับศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชนการ
เตรียมการก่อนการพูดสอนหรือถ่ายทอด รู้จักกับสื่อเพื่อการพูดหรือ
ถ่ายทอดของผู้สอนหรือผู้นำเทคนิคส่วนใหญ่ที่ใช้ในการพัฒนา
บุคลากรครบเครื่องเรื่องการพูดหรือถ่ายทอด แนวทางสัปดาห์จุดบอดมุ่ง
สู่การเป็นยอดนักถ่ายทอดสร้างบันไดสู่ความสำเร็จในการพูดเสมือน
กับบทสรุปในการพูดนั่นเอง ในตอนท้ายได้มีเนื้อหาสาระที่เป็นไปใน
การพูดสำหรับผู้นำที่ใช้เสนอแนะ นำเสนอบรรยายหรือถ่ายทอดให้

กลุ่มผู้ฟังท้ายสุดจะมีตัวอย่างแบบทดสอบและแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งแนวทางในการปรับปรุงคำพูดที่ดีกว่าเพื่อให้ผู้ฟังได้ “ฟังสบายหู ดูสบายตา พาสบายใจ ไร้ความวิตกกังวล”

หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสำหรับบุคคลทุกเพศทุกวัยที่ต้องใช้ปากหรือใช้คำพูดเป็นเครื่องมือนำพาท่านหรือสังคมที่ท่านอยู่ด้วยไม่ว่าท่านเป็นบุคคลากรในบ้าน ในกลุ่มสโมสร สังคมต่างๆ สำนักงานทั้งในระดับประสานงาน ปฏิบัติการ รวมทั้งในระดับบริหารทุกระดับตำแหน่งและที่ปรึกษา ได้ตระหนักถึงการใช้คำพูดที่ฟังแล้ว “รื่นหู” “เกิดกำลังใจ” “ยอมรับ” “นับถือ” “ร่วมมือ” “ร่วมใจ” และ “ประสบความสำเร็จ” ร่วมกันซึ่งทักษะและศิลปะในการสื่อสารล้วนแล้วแต่ที่จะต้องอาศัยทักษะของทุกท่านที่อ่านหนังสือเล่มนี้รวมทั้งผู้นำที่มีเทคนิคและศิลปะในการสื่อข้อความหรือสื่อความหมายเพื่อทำให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ยินดี ร่วมมือ เชื่อถือ ศรัทธาและยอมรับตามบทบาทหน้าที่ฯ ในการติดต่อระหว่างบุคคลในระดับบังคับบัญชาด้วยกันหรือต่างระดับที่ทำงานร่วมกัน ได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้ทั้งนี้เพื่อความก้าวหน้าเจริญรุ่งเรืองของท่านและสังคมตลอดไปได้อย่างยั่งยืน

ด้วยความปรารถนาดี
สมชาติ กิจยรรยง.

สารบัญญัติการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 แนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	1
(Guidelines for effective communication)	
ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสนใจ	1
ความหมายของการสื่อสาร	2
องค์ประกอบของการสื่อสาร	3
วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	4
รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร	5
ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท	6
วิธีการสื่อสารข้อความ หรือสื่อสาร	7
อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว	7
บัญญัติ10ประการในการสื่อสารที่ดี	8
ข้อควรคำนึงในการสื่อสาร	10
พัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร	11
โอกาสในการสื่อสาร	11

สารบัญญัติการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 2 การพูดสื่อสารกับสร้างสายสัมพันธ์สร้างสรรค์สังคม	13
(Communication and building creative social relationships)	
ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับ	13
การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	15
การสร้างลักษณะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	15
เทคนิคการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน	18
การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด	19
การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด	21
บุคลิกภาพที่สำคัญ	22
ศิลปะการแสดงบุคลิกภาพเพื่อการพูด	23
ศิลปะการฟัง	29
 บทที่ 3 มัดมั่นกับการสร้างความมั่นใจในการพูด	 31
(Be diligent in building your speaking confidence)	
ผลเสียของความประหม่าตื่นเต้น	31
การผลักดันความประหม่า – ตื่นเต้น	33
ยุทธวิธีที่จะเสริมสร้างความเชื่อมั่น	35

สารบัญญัติปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการพูดสื่อสาร	39
(The art of using language for spoken communication)	
หลักในการพูดสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	39
เทคนิคการแสดงออกทางกิริยาท่าทาง	42
ตัวอย่างระดับภาษาหรือภาษารูปแบบต่างๆ	44
 บทที่ 5 รู้จักกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	 52
(Getting to know interpersonal communication)	
ประเภทของภาษาเพื่อการสื่อสาร	53
ทัศนะชีวิตของบุคคลเพื่อการสื่อสาร	54
แนวทางในการปรับปรุงตนเองเพื่อการสื่อสาร	55
อารมณ์ขึ้นกับการพูดสื่อสารระหว่างกัน	55

สารบัญศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 6 บุคลิกภาพที่ประสบความสำเร็จของผู้พูดสื่อสาร	60
(The Personality of a Successful Speaker)	
บุคลิกภาพที่สำคัญของผู้พูด	60
บุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน	61
ศิลปะการแสดงบุคลิกภาพเพื่อการพูด	63
ทำขึ้นที่ไม่เหมาะสม	65
ผู้ถ่ายทอดที่ดีควรมีบุคลิกภาพโดยรวม	67
คุณลักษณะของผู้พูดที่ประสบความสำเร็จ	70
 บทที่ 7 กลยุทธ์การประสานงานประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับ	 72
(Strategies for coordinating and gaining audience acceptance)	
กลยุทธ์ความพร้อมของผู้พูด	72
กลยุทธ์เสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้หรือรับรู้	73
กลยุทธ์สร้างและใช้เทคนิคให้น่าสนใจ	73
กลยุทธ์สร้างบรรยากาศที่ดีในการถ่ายทอด	74
กลยุทธ์พูดได้ชัดเจนและเป็นขั้นตอน	74
กลยุทธ์การกระตุ้นคนฟัง	74

สารบัญญัติปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
กลยุทธ์ทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายและจำง่าย	75
กลยุทธ์ในการตอบคำถาม	75
บทที่ 8 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ	78
(Communication techniques for leaders)	
วิธีการสื่อข้อความ	78
การสื่อข้อความสำหรับผู้นำ	79
ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	81
การปรับปรุงการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	82
สิ่งที่ทำให้การสื่อสารถูกบิดเบือน	84
การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์กร	85
บทที่ 9 ศิลปะในการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	88
(The Art of Communication for Executives)	
ความหมายขององค์ประกอบการสื่อสาร	88
ประเภทและลักษณะของการสื่อสาร	90

สารบัญญัติปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท	93
ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสังเกต	93
องค์ประกอบของการสื่อสาร	94
อุปสรรคในการสื่อสาร	95
ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับ	95
แนวทางพัฒนาสมรรถภาพการสื่อสาร	96
โอกาสในการสื่อสาร	97
วิธีการสื่อข้อความ	97
แนวทางในการสื่อข้อความสำหรับผู้นำ	98
การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร	99
บัญญัติ10ประการในการสื่อข้อความที่ดี	100
การสื่อข้อความในการทำงานร่วมกัน	100
ข้อควรคำนึงในการสื่อข้อความ	101
การพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี	102
ผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาในการสื่อข้อความ	105
การปรับปรุงการสื่อสารสำหรับผู้บริหาร	107
เงื่อนไขที่บดเบียนการสื่อสาร	108
การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์กร	109

สารบัญศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 10 ศิลปะการพูดทบทวนก่อนการเสนอประโยชน์	111
(The art of speaking before presenting benefits)	
ศิลปะในการสร้างความอบอุ่นใจ	111
ศิลปะในการเปิดใจสนทนา	112
ศิลปะในการพูดคุยนทนา	113
กฎเกณฑ์สำคัญในการสร้างมิตรภาพให้ยั่งยืน	114
หลักการและเทคนิคสร้างบทพูดเพื่อเชื่อเชิญ	115
 บทที่ 11 ศิลปะการพูดสื่อสารเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ	 119
(The Art of Effective Sales Communication)	
พูดอย่างไรจึงจะขายได้	121
หลักการพูดเพื่อนำเสนอขายที่ประสบความสำเร็จ	126
ตัวอย่างการเริ่มต้น	127
แนวทางการดำเนินเรื่อง	128
แนวทางการสรุปจบ	129
พูดแล้วขายไม่ได้เพราะอะไร	130

สารบัญศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 12 ศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชน	132
(The art of public speaking)	
ความสำคัญของการพูด	138
วัตถุประสงค์ของการพูด	139
หลักการจัดอาการประหม่า	139
การแสวงหาข้อมูลเพื่อการพูด	140
การวิเคราะห์ผู้ฟัง	141
หัวใจในการพูด 4 ชั้น	142
วิธีการ/เทคนิคการขึ้นต้น	143
การดำเนินเนื้อเรื่อง	144
วิธีการสรุปจบ	145
การสรุปจบที่ไม่ได้ผล	146
บันได 13 ขั้นสู่การพูดที่ประสบความสำเร็จ	147
 บทที่ 13 การเตรียมการก่อนการพูดสอนหรือถ่ายทอด	 149
(Preparation before giving a speech or lecture)	
การวิเคราะห์ผู้ฟังผู้เข้ารับการฝึกอบรม	152
ขอบเขตของการวิเคราะห์	153

สารบัญศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
การจัดเตรียมการพูดถ่ายทอด	154
ขั้นเตรียมแผนการพูดถ่ายทอด	156
การเขียนโครงเรื่อง	158
การเตรียมเนื้อหาสาระ	160
การเตรียมบทสรุป	161
หลักและแนวคิดในการเขียนแผนการของผู้พูด	166
 บทที่ 14 สื่อเพื่อการพูดหรือถ่ายทอดของผู้สอนหรือผู้นำ	 169
(Media for speaking or transmitting by teachers or leaders)	
การรับรู้ของคนเราที่ดีเกิดจาก	170
หลักในการเลือกสื่อในการพูดหรือถ่ายทอด	171
ความสำคัญของสื่อที่ช่วยผู้พูดและผู้ฟัง	173
ชนิดและประเภทสื่อต่างๆที่ใช้ในกลุ่มผู้ฟัง	174
ประเภทของการสื่อสารนิเทศ	175
ข้อดีและข้อจำกัดของสื่อประเภทต่าง ๆ	176
เทคนิคการใช้เครื่องมือสื่อต่าง ๆ	179
ข้อผิดพลาดในการใช้เครื่องสไลด์	180

สารบัญศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 15 เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร	184
(Techniques used in personnel development)	
วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	184
ความสำคัญของเทคนิคการฝึกอบรม	186
เทคนิคการฝึกอบรมที่นิยมใช้กันทั่วไป	188
การประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม	188
ประเภทเทคนิคในการฝึกอบรม	190
เทคนิคการฝึกอบรมแต่ละประเภท	191
 บทที่ 16 ครบเครื่องเรื่องการพูดหรือถ่ายทอด	 216
(Complete in speaking or broadcasting)	
กลยุทธ์การประสานใจให้ผู้ฟังยอมรับ	216
ความพร้อมของผู้พูดหรือวิทยากรผู้ถ่ายทอด	217
กลยุทธ์เสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้	217
กลยุทธ์สร้าง และใช้เทคนิคการฝึกอบรม	218
กลยุทธ์สร้างบรรยากาศที่ดีในการถ่ายทอด	218
กลยุทธ์การถ่ายทอดได้ชัดเจนและเป็นขั้นตอน	219

สารบัญติลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
กลยุทธ์การกระตุ้นคนฟัง	219
กลยุทธ์การทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายและจำง่าย	219
บทที่ 17 สกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักพูดถ่ายทอด	221
(Extract the blind spots to become a great speaker)	
สร้างปัญหาในการใช้ภาษาเพื่อการพูดเอง	221
การพูดหรือการบรรยายที่ไม่เหมาะสม	222
ข้อพึงระวังในการทำหน้าที่บนเวทีการพูด	223
แล้วจะอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ฟังชื่นชอบ	224
บทที่ 18 บันไดลัดสู่ความสำเร็จในการพูด	226
(Shortcuts to success in speaking)	
ไต่บันไดสู่ความสำเร็จ	227
บทสรุปสู่ความสำเร็จในการพูด	230

สารบัญญัติปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 19 ตัวอย่างแบบทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ การสื่อสารรูปแบบต่างๆ	231
(Examples of questionnaire tests on various forms of communication)	
แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร	233
ตัวอย่างการสื่อสารกรณีงานอุปสมบท	235
การสื่อสารต่างๆในข้อต่อไปนี้ควรหรือไม่	237
แบบทดสอบเขาวงกตการสื่อสาร	239
แบบสอบถามจงแก้ไขปรับปรุงคำพูดเสียใหม่ให้ฟังสบายหู ดูสบายตา และพาสบายใจ	242
บทที่ 20 แนวทางในการปรับปรุงคำพูดที่ดีกว่า	246
(Guidelines for improving speech)	
การใช้คำพูดเมื่อเริ่มต้นหรือชี้แจง	247
การใช้คำพูดเพื่อชี้แจงแนะนำช่วยเหลือ	248
การใช้คำพูดเมื่อมีผู้กล่าวขอโทษเรา	248
การใช้คำพูดเมื่อจะปฏิเสธ	248
การตอบรับหรือรับคำพูด	248

สารบัญศิลปะการพูดที่สร้างความสำเร็จจากการทำงาน

(The art of speaking that succeeds at work)

เรื่อง	หน้า
แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร	249
แบบทดสอบ(เชาวน์)การสื่อสาร	251
แบบสอบถามการสื่อสาร	253
ตัวอย่างการสื่อสารกรณีงานอุปสมบท	256
กิจกรรมการสื่อสารคำสั่งจากหัวหน้า	260
แบบทดสอบคุณเป็นนักพูดที่ดีหรือเปล่า	262
คำพูดที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม	265
คำพูดสำหรับพนักงานจัดส่งสินค้าเอกสารฯ	273
กิจกรรมสื่อสารประสานงานในองค์กรที่ดี	275
สื่อความกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ	279
ทดสอบความรู้จะสื่อสารกับลูกค้าอย่างไร	284
กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการเสนอแนะที่ร้าน	288
ประเภทลูกค้ากับการสื่อสารให้การบริการ	294
แบบฝึกหัดพัฒนาความคิด	298
กิจกรรมฝึกหัดออกเสียงควบกล้ำ ร,ล	302
แบบฝึกพูดควบกล้ำ ร และ ล	303
กิจกรรมฝึกหัดออกเสียงคำควบ กว, ขว, คว, ควบ ข.	305
กิจกรรม จงเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์	308

บทที่ 1 แนวทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(Guidelines for effective communication)

“จงใช้ปัญญาเป็นอาวุธ อันคมกริบ”

เหมาเจอตง

ธรรมชาติของมนุษย์ประการหนึ่ง คือ ความต้องการอยู่ร่วมกันในสังคม ดังนั้น ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Human Relation) และความสัมพันธ์ในหน้าที่การงาน (Job Relation) จึงมีความจำเป็นอยู่ตลอดเวลา

ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสนใจ

ต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของการสื่อสารหรือสื่อภาษาในระหว่างบุคคลก็คือ

1. เป็นพฤติกรรมมนุษย์.-คือเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่จะต้องมีการพูดคุยสนทนาบังคับบัญชาหรือสื่อสารด้วยวาจาระหว่างกันอยู่เสมอ
2. เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา.-คือการสื่อสารระหว่างกันซึ่งก็มักจะมีการโต้ตอบ ประสานงาน หรือได้ดำเนินงานจากการสื่อสารนั้นๆ ด้วย
3. เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้รับสารแต่ละบุคคล.-คือเป็นเรื่องราวของผู้พูดกับผู้ฟังที่มีการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ไปตามตำแหน่งหน้าที่ บทบาท หรือลักษณะของงาน ฯลฯ

4.เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามลำดับ.-คือเป็นไปตามลำดับลักษณะของงานหรือเวลา

5.เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม.-คือเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมของกลุ่มหรือสังคมนั้นๆ

6.เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง.-การสื่อสารในแต่ละครั้งมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะต่างๆอยู่เสมอเพราะโอกาสในการสื่อสารก็มีหลายรูปแบบเช่น การสั่ง สอน แนะนำ สนทนา บอกกล่าว ฯลฯ

1.ความหมายของการสื่อสาร:- มีความหมายของการสื่อสารหรือสื่อข้อความหลายความหมายคือ

1.1การสื่อข้อความ คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือยอมรับร่วมกัน

1.2การสื่อสาร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

1.3การสื่อสารระหว่างบุคคล คือกระบวนการถ่ายทอดความคิดในรูปของสาร (เนื้อหา รหัส สัญลักษณ์ ฯลฯ)ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

1.4การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมี

ความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและ
สังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์จุดมุ่งหมายของ
การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อการ
ประสานงานและสร้างความเข้าใจต่อกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานสำเร็จตาม
เป้าหมายจะสรุปจุดมุ่งหมายได้ดังนี้

- เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
- เพื่อการให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
- เพื่อการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกัน

ทำงานในองค์กร

- เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าหรือ

พนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

- 1.ผู้ส่ง (Sender) - ผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร
- 2.สาร (Message)- เรื่องราว ข่าวสาร ข้อความที่ผู้ส่ง
ต้องการส่งให้ผู้รับ
- 3.สื่อ หรือ ช่องทาง (Channel)- ช่องทางหรือวิธีการที่ผู้ส่ง
ใช้ให้ได้ยินสัมผัส ฯลฯ
- 4.ผู้รับ (Receiver)- บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้
ส่ง เช่น ผู้ฟัง ผู้อ่าน
- 5.ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร(Result)- ผลลัพธ์ที่ได้จากการ
สื่อสาร
- 6.การป้อนกลับจากผู้ฟัง (Feed back)- ผลย้อนกลับจากผู้ฟัง

กระบวนการสื่อสารเป็นการตอบคำถามต่างๆ คือ

-ใคร(WHO)

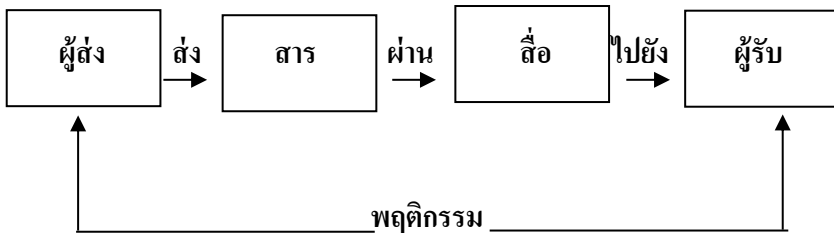
-กล่าวอะไร(SAYS WHAT)

-ในช่องทางใด (IN WHICH CHANEL)

-ถึงใครTO (WHOM)

-พร้อมด้วยผลอะไร (WITH WATH EFFECT)

โดยมีกระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ของ
เบอร์โล มีดังนี้



วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ก็คือสื่อสาร
ไปเพื่อ

1. บอกกล่าว ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. ให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกทางใดทางหนึ่ง

4.วัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น

-ให้เกิดการประสานงาน

-เป็นแนวทางประกอบอาชีพ

-ให้เกิดความคิดเห็น

2.รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร:- เราสามารถ

แบ่งประเภทของการสื่อสารได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ

ก.แบ่งจากผลป้อนกลับ

ข.แบ่งตามผู้รับการส่งสาร

ก.แบ่งจากผลป้อนกลับ :- แบ่งเป็น

1.การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับได้แลกเปลี่ยนข่าวสาร หรือซักถามข้อสงสัย ทั้งยังมีท่าทีไม่สนใจ หรือรับรู้ต่อปฏิกิริยาของผู้รับด้วย การสื่อสารความล้มเหลว ดังนั้น การสื่อสารทางเดียว จึงมักจะใช้ในเรื่องที่เข้าใจง่าย หรือย้ำข้อความอีกครั้งหนึ่ง

2.การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

เป็นลักษณะที่ผู้ส่งและผู้รับมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ดีการสื่อสารความลักษณะนี้ มักจะใช้กับเรื่องใหม่ สลับซับซ้อน และเข้าใจยาก ดังนั้น เมื่อมีการสื่อสารความจะโดยลักษณะใดก็ตาม ผู้ส่งจะต้องคำนึงถึงขั้นตอนต่อไปนี้คือ

1. มีความเข้าใจในข่าวสารนั้นอย่างแจ่มชัด
2. ทดสอบความมุ่งหมายของข่าวสารให้ชัดเจน
3. ถ่ายทอด ข่าวสารนั้นออกไป
4. ติดตามผล ว่าผู้รับเข้าใจในข่าวสารนั้น

ข. แบ่งตามผู้รับสาร และส่งสาร :- แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล :- เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. การสื่อสารต่อหน้ากลุ่ม :- เป็นการพูดต่อหน้ากลุ่ม เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การพูดในที่ชุมชน
3. การสื่อสารมวลชน :- เป็นการสื่อสารโดยการผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภทคือ

1. ลักษณะเนื้อหาของสาร
2. ผลการตอบสนองการของผู้รับ
3. โอกาสที่จะเกิดสิ่งรบกวนในการสื่อสาร
4. แนวทางที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย
5. ลักษณะเฉพาะของการสื่อสารแต่ละประเภท

วิธีการสื่อสารข้อความ หรือสื่อสาร

1. โดยการใช้ภาษา หรือวจนภาษาคือภาษาที่แสดงออกโดยใช้
ถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มีความหมาย
เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ ได้แก่

ก. การพูด (Speaking)

ข. การเขียน (Writing)

2. โดยใช้วิธีอื่นที่มีใช้ภาษา หรือวจนภาษา คือ สัญลักษณ์
หรือรหัสที่ไม่ได้บันทึกไว้ แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ เช่น กิริยา อาการ
การแต่งกาย สีหน้า แววตา น้ำเสียง ระยะห่าง ระยะเวลา เป็นต้น โดย
อาจจะใช้

ก. สัญลักษณ์ (Symbol)

ข. วัตถุ (Material)

ค. สัญญาณ (Signal)

ง. ภาษาท่าทาง (Body language)

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารข้อความล้มเหลว

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารข้อความล้มเหลวได้แก่สิ่งเหล่านี้คือ

1. ได้เนื้อหาสาระหรือข่าวสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์อาจจะทำ
ให้เข้าใจผิดพลาดระหว่างกันก็ได้

2. บันทึกว่าที่ตนได้ยินได้ฟังหรือได้เห็นอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น
ก็คือความจริง

3.ด่วนสรุปข่าวสารเร็วเกินไปเพราะอาจจะได้ฟังแต่เพียง
อย่างเดียวนั่น

4.ใช้ภาษาที่เข้าใจยากหมายถึงผู้ที่สื่อสาร(เขียนหรือพูด)
ออกไป กับผู้รับสื่อ(อ่านหรือฟัง)เข้าใจไม่ตรงกัน

5.เมื่อเข้าใจไม่ตรงกันจึงใช้ประสบการณ์ ค่านิยมหรือความ
ลำเอียงของตนเองในการตีความหรือสรุป

6.ไม่เป็นผู้ฟังที่ดีเพราะเป็นผู้พูดแต่เพียงฝ่ายเดียวไม่ฟัง
สนทนาหรือผู้ฟังเลย

บัญญัติ 10 ประการในการสื่อข้อความที่ดี

บัญญัติ 10 ประการในการสื่อสารหรือสื่อข้อความที่ดีก็คือ

1.เข้าใจข่าวสารอย่างแจ่มชัด

คือทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันชัดเจนแจ้ง

2.ตรวจสอบความมุ่งหมายของข่าวสาร

มีการตรวจสอบความเข้าใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน

3.พิจารณาสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในขณะสื่อข้อความ

ดูว่าจะมีผลกระทบที่จะเป็นปัญหาในการสื่อสารกันหรือไม่

เช่นมีเสียงรบกวนหรือไม่นั่นเอง

4.ปรึกษาหารือคนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ได้ปรึกษาหารือกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารครั้งนั้นๆ

หรือไม่

5. มีการระวังน้ำเสียงและสีหน้า

ได้ตระหนักในกิริยาอาการที่แสดงออกในระหว่างการสื่อสารกันนั้นมีความระมัดระวังไว้ไม่ให้ผิดพลาดหรือไม่

6. พยายามทุกทางที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจข่าวสาร

ซึ่งอาจจะต้องมีการทบทวนความเข้าใจหรือเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารนอกจากด้วยวาจาแล้วอาจจะต้องมีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรด้วยเพื่อกันการหลงลืมได้

7. ติดตามผลของการสื่อข้อความ

ได้นัดหมายหรือนัดแนะในการสื่อสารกันด้วยว่าผลเป็นเช่นไร วัน เวลาหรือสถานที่ใดเป็นต้น

8. ทบทวนการสื่อข้อความให้รอบคอบ รัดกุม

เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนอาจจะมีการทบทวนเพื่อความเข้าใจตรงกันเช่นสอบถามหรือถามกลับว่าที่คุยกัน “เข้าใจหรือไม่” ถ้าเข้าใจ “เข้าใจว่าอย่างไร” เป็นต้น

9. ใช้กิริยาท่าทางประกอบการพูด

ประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดีควรจะใช้กิริยาท่าทางหรืออวัจนภาษาแสดงออกด้วยการประกอบการสนทนาในแต่ละครั้งด้วย

10. พยายามทำความเข้าใจด้วยการฟัง

หากไม่เข้าใจก็ให้ชี้แจง บอกซ้ำหรือจะให้เขียนด้วยลายลักษณ์อักษรก็ได้

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารข้อความ

สิ่งที่คุณควรคำนึงในการสื่อสารข้อความเสมอคือ

1.หลัก 4 C's สำหรับผู้ส่ง

1. Correct – ข่าวสารถูกต้อง
2. Clear – ข่าวสารชัดเจน
3. Complete – ข่าวสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วน
4. Concise – ข่าวสารกระชับ

2.หลัก 3 C's สำหรับผู้ส่งและผู้รับ

1. Consideration – มีการไตร่ตรองทั้ง 2 ฝ่าย
2. Cooperation – มีการร่วมมือกัน
3. Compassion – มีความเห็นใจและเข้าใจกัน

เมื่อผู้ส่งและผู้รับตระหนัก ถึงข้อควรคำนึงดังกล่าว จะทำให้
การสื่อสารข้อความสัมฤทธิ์ผลด้วยท่าที

A – U – A คือ

- | | |
|------------|----------------------------|
| Attention | – มีความสนใจซึ่งกันและกัน |
| Understand | – เกิดความเข้าใจร่วมกัน |
| Acceptance | – มีการยอมรับซึ่งกันและกัน |

แนวทางการพัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร

แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อการสื่อสารก็คือ

1. มีความตระหนักในตนเอง:- ตนคือใคร เป็นคนอย่างไร มีสติ
2. ประเมินตนเอง:- ว่าตนเองมีข้อดีข้อเสียอย่างไร
3. ยอมรับตนเอง:- ในจุดจำกัดที่มีอยู่
4. ทำตามกำลังของตนอย่างเต็มความสามารถ
5. เปิดเผยตนเอง:- เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ
6. พัฒนาความรู้และแสวงหาประสบการณ์:- ด้วยการอ่าน ฟัง

คิด รู้จักสังเกต

7. พัฒนาทักษะในการพูด / การเขียน:- หลัก สุ จี ปุ ลิ
8. กำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องพัฒนา
9. สร้างต้นแบบเฉพาะตน
10. รู้จักปรับเปลี่ยนให้ตรงเป้าหมาย

โอกาสในการสื่อสาร

โอกาสที่จะใช้ในการสื่อสารกันจะมีในหลายๆรูปแบบ ซึ่งผู้เขียนจะได้กล่าวในบทที่เกี่ยวกับการสื่อสารสำหรับผู้นำก็คือ

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. สิ่งงาน | 5. ติดตามงาน |
| 2. สอนงาน | 6. สนทนา |
| 3. มอบหมายงาน | 7. สร้างสัมพันธ |
| 4. ประสานงาน | |

ในบทนี้ได้ปูพื้นกล่าวถึงเรื่องทั่วไปของการสื่อสารได้แก่ ลักษณะของการสื่อสารที่มีข้อที่น่าสนใจ ความหมายต่างๆ ของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อข้อความ รูปแบบและประเภทของการสื่อสาร อุปสรรคที่ทำให้การสื่อข้อความล้มเหลวรวมทั้งบัญญัติ 10 ประการในการสื่อข้อความที่ดี ข้อควรคำนึงหรือควรระวังไว้ในการสื่อข้อความ แนวทางในการพัฒนาสมรรถภาพตนเองเพื่อการสื่อสาร รวมทั้งโอกาสในการสื่อสารว่ามีในหลายๆ โอกาสด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้ท่านเตรียมตัวเตรียมไว้ในการพลิกพลั้วชีวิตเป็นอาวุธกันต่อไป

อ้างอิงจากเอกสารประกอบคำบรรยายเรื่อง การสื่อข้อความ อ.กา
รุณ ภูใหญ่ ศิลปะการฟัง ดร.จิน แบริง

บทที่ 2 การพูดสื่อสารกับสร้างสายสัมพันธ์ สร้างสรรค์สังคม

(Communication and building creative social relationships)

“ลูกกุญแจดอกหนึ่ง ใช้ไขแม่กุญแจได้ตัวหนึ่งเท่านั้น”

ในบทนี้จะกล่าวถึงเทคนิคในการสื่อสารกันภายใน
องค์กร ซึ่งความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ไม่ว่าทั้ง
สองฝ่ายจะเป็นเพื่อนร่วมงานกัน หรือผู้นำกับบุคลากรในทีมงานหรือ
องค์กรหรือระหว่างใครกับใครก็ตาม ควรต้องเข้าใจว่า ประสิทธิภาพ
ในการสื่อสารระหว่างกันนั้นขึ้นอยู่กับนาสาเหตุ ซึ่งจะกล่าวใน
หัวข้อต่อไป รวมทั้งการสร้างลักษณะมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และเทคนิค
ในการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน

ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับ

ขอให้เข้าใจกันก่อนว่าประสิทธิภาพการสื่อสารนั้นก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆประการคือ

1.ผู้ส่งสาร :- ขึ้นอยู่กับ

- มีความสามารถทักษะในการสื่อสาร
- มีทัศนคติที่ดีระหว่างกันทั้งสองฝ่าย
- ความรู้ในสิ่งที่พูดหรือสื่อออกไป
- มีระบบสังคมเดิมเป็นเช่นไรบ้าง
- วัฒนธรรมส่วนตัวหรือองค์กรที่มักใช้กันอยู่เป็นประจำ

2.สาร :- ขึ้นอยู่กับ

- รหัสเช่น SMSหรือโค้ดต่างๆที่เข้าใจตรงกัน
- เนื้อหาที่สื่อออกไปว่าสั้นไปหรือยาวเกินไป
- การจัดนำเสนอสาระออกไปว่ามีการเตรียมการที่ดีหรือไม่

3.สื่อ :- ประกอบด้วย

- สิ่งนำสาร เช่น คลื่นเสียง หรือคลื่นไฟฟ้า ที่ใช้สื่อ
- พาหนะของสื่อ นำสาร เช่นอากาศ
- การได้เห็น ได้ยิน สัมผัส ได้กลิ่น หรือไม่ ถ้าหากมีการรับรู้

หลายช่องทางย่อมเข้าใจง่ายกว่า

4.ผู้รับสาร :- มีปัจจัยที่ประกอบด้วย

- ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสาร
- ทัศนคติที่มีต่อผู้ส่งสื่อหรือทัศนคติโดยทั่วไปของตนเองใน

การมองโลกมองสังคม

- มีความรู้พื้นฐานหรือไม่
 - มีระบบสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องหรือสนับสนุนกัน
- ระหว่างผู้ส่งกับผู้รับหรือผู้พูดกับผู้ฟังหรือไม่ประการใด