

ศิลปะการพูด

ผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ

(Leaders speak to build people and teams for success)



เป็นกันเองเต็มที่

ช่วยแนะนำชี้แจง

เห็นคุณค่าของคน

ไม่พยายามขังโกรธ

รู้พฤติกรรมนิสัยมนุษย์

มีความยุติธรรม

ไม่แล้งน้ำใจ

มีเหตุผลจูงใจ

ไม่ถือโทษลูกน้อง

สุดเท่บุคลิกภาพ

คำนิยามโดยอ.ทินวัฒน์มฤคพิทักษ์ และรศ. สุขุม นวลสกุล

คำคมข้อคิดศิลปะการพูดสำหรับผู้นำ

สร้างวิสัยทัศน์และพลังใจ: “ภาวะผู้นำคือความสามารถในการเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้กลายเป็นความจริง”

— วอร์เรน เบนนิส

สร้างทีม: “อย่าบอกคนอื่นว่าควรทำอะไร แต่จงบอกพวกเขาว่าควรทำอะไร แล้วปล่อยให้พวกเขาทำให้คุณประหลาดใจ”

— จอร์จ เอส. แพตตัน

การฟังและทำความเข้าใจ: “สิ่งสำคัญที่สุดในการสื่อสารคือการฟังในสิ่งที่ไม่ได้พูด”

— ปีเตอร์ ดรักเกอร์

การให้กำลังใจ: “ผู้นำต้องสร้างความหวัง แม้ในวันที่ทุกอย่างดูหมดหวัง”

การพัฒนาคน: “ก่อนที่คุณจะเป็นผู้นำ ความสำเร็จทั้งหมดขึ้นอยู่กับการพัฒนาตนเอง เมื่อคุณเป็นผู้นำแล้ว ความสำเร็จทั้งหมดขึ้นอยู่กับการพัฒนาผู้อื่น”

— แจ็ค เวลช์

ความจริงใจ: “สิ่งที่คุณทำ มีผลยิ่งใหญ่มากกว่าสิ่งที่คุณพูด”

— สตีเฟน โควีย์

ข้อคิดศิลปะการพูด (Speech Technique)

1. พูดช้าเพื่อความตั้งใจ: ผู้นำที่ประสบความสำเร็จมักพูดช้า
ข้อความเดิมที่สำคัญเพื่อให้ทีมเข้าใจและจำได้
2. ชื่นชมความสำเร็จเล็กน้อย: การยกย่องชัยชนะเล็กๆ น้อยๆ ของ
ทีมจะช่วยกระตุ้นขวัญกำลังใจ
3. ใช้คำว่า "พวกเรา": สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
(Teamwork) แทนการใช้คำว่า "ผม" หรือ "คุณ"
4. สื่อสารให้ชัดเจน: ไตร่ตรองคำพูดก่อนเอ่ยออกมาเพื่อให้ทีม
เข้าใจตรงกัน
5. เปิดใจรับฟัง: ศิลปะการพูดที่แท้จริงคือการฟังมากกว่าพูด

หน้าลิขสิทธิ์อื่บูค

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

***ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ**

(Leaders speak to build people and teams for success)

ราคา -200- บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

- ใช้คำพูดเชื่อมั่น“กล่าวเต็มเสียง เรียงลำดับ จับประเด็น เน้นสิ่งสำคัญ และปล้นกำลังใจคน”

- ศิลปะการพูดของผู้นำคือการพูดที่จูงใจหรือสร้างแรงบันดาลใจ (Inspire) มากกว่าการสั่งการ

- โดยใช้คำพูดที่แสดงความเชื่อมั่น รับฟัง และยกย่องทีมงานเพื่อพัฒนา ศักยภาพบุคลากร

- ผู้นำที่เก่งต้องพูดให้ชัดเจน จริงใจ และสื่อสารวิสัยทัศน์ เพื่อเปลี่ยนทีม ให้เป็นผู้ชนะ

ITD World +3

ISBN (E-BOOK)-978-616-95179-3-1

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาวสุภารัตน์ ตายี่จัน

พิสูจน์อักษรโดย นางสาวสุภารัตน์ ตายี่จัน

อีเมล sudarat.tyj@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ

(Leaders speak to build people and teams for success)

ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ศิลปะการพูดถือเป็น
กุญแจสำคัญของผู้นำในการขับเคลื่อนทีมงาน หนังสือเล่มนี้มุ่งเน้นการ
พัฒนาทักษะการสื่อสารที่เหนือกว่าการออกคำสั่ง แต่คือการโน้มน้าวใจ
สร้างแรงบันดาลใจ และเสริมสร้างพลังทีมงาน เพื่อเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้
เป็นการปฏิบัติจริง ผู้นำที่เก่งไม่ได้พูดให้คนอื่นเกรงกลัว แต่พูดให้คน
อื่นเชื่อมั่นและเดินไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

กล่าวโดยสรุปผู้นำก็คือ คนที่มีอิทธิพลชักนำ หรือโน้มน้าวให้คน
อื่นทำตามจากตำแหน่งอำนาจ หรือหน้าที่ โดยผู้นำนั้นก็ควรที่จะต้อง
เป็นผู้ที่กำจิตใจลูกน้องไว้ได้ ได้รับความนิยมเชื่อฟัง เคารพนับถือ
ศรัทธา รักและยำเกรง มีศิลปะในการจูงใจให้ลูกน้องปฏิบัติตามความ
ประสงค์ของตนด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่งโดยไม่มีข้อแม้
จนบรรลุภารกิจ

ผู้นำเป็นศูนย์รวมแห่งพลังเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการนำคนไม่ใช่จับ
ไล่คน ผู้นำเป็นประจักษ์ดวงประทีปของหน่วยงาน ผู้นำเป็นสัญลักษณ์ และ
หลักชัยแห่งการดำเนินงาน อีกความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึงแบบ
แผน หรือแบบของการปฏิบัติที่ผู้นำแสดงออกเพื่อการนำกลุ่มหรือ
บังคับบัญชากลุ่ม อาจเป็นในรูปของการกระจายงาน หรือมอบงานก็ได้

สามารถระบุได้ดังนี้ คือสามารถที่จะสั่งให้มีผู้ปฏิบัติตามได้รู้จักขายความคิดให้ปฏิบัติตาม เป็นที่ปรึกษาหารือเพื่อให้ปฏิบัติตาม มีการร่วมคิดร่วมตัดสินใจกับทีมงานด้วยกัน และมอบงานหมายทั้งหมดให้ทีมงานหรือบุคคลภายใต้บังคับบัญชา หรือปกครองได้กระทำเองตามความสามารถ ซึ่งหนังสือเล่มนี้จะทำให้ผู้อ่านได้แยกแยะระหว่างคำว่า “เจ้านาย” กับคำว่า “ผู้นำ” คือเป็นผู้นำที่สร้างความศรัทธาให้เกิดบารมีที่ทำให้ทีมงานเกิดความ กระตือรือร้นอบอุ่น สร้างความเชื่อถือ ใช้คำว่า “เรา” หรือ “พวกเรา” เป็นผู้ที่แสดงให้เห็นวิธี มักชอบที่จะใช้การนำหรือชักจูง มากกว่าการบังคับ ที่สำคัญบทบาทของผู้นำที่เป็นผู้ที่ “ใช้เขา” มากกว่าที่จะ “ให้เขาใช้” โดยบทบาทที่เป็นผู้นำที่ใช้เขานั้นเป็นบทบาทผู้นำ ต้องจูงใจให้ปฏิบัติตาม ต้องมีศิลปะในการสั่งการ มีความรับผิดชอบคำสั่งที่สั่งไป มีศิลปะการพูด/สื่อสาร มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีมนุษยสัมพันธ์ และที่สำคัญต้องสามารถที่จะสร้างบารมีให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างความราบรื่นในการปฏิบัติงานได้นั่นเอง

โดยเฉพาะในเล่มนี้ได้หยิบยกเอาคำพูดทางด้านบวกหรือแนวคิดจิตวิทยาแนวใหม่ นีโอสิวแมนนิสมาแนะนำให้ใช้ในการพูดจาสนทนาหรือสื่อสาร เพื่อประโยชน์แก่ทุกท่าน ทุกคน ทุกฝ่าย ทุกวัย ทุกอายุ โสหรือทุกระดับตำแหน่ง ให้ใช้พลังจิตพูดกับจิตทางด้านบวกให้แก่ตนและคนรอบข้างให้เกิดความสันติสุขในการทำงาน และการดำเนินชีวิต

โดยเนื้อหาในเล่มได้กล่าวถึงผู้นำกับศิลปะการพูดที่ชนะน้ำคำกับน้ำใจคน ศิลปะการพูดกับทีมงานลักษณะต่างๆของผู้นำ จะพูดอย่างไรให้ชนะใจทีมงาน ครบเครื่องเรื่องการทักทายและแนะนำ จะพูดอย่างไรทำให้ได้อารมณ์ขัน เทคนิคการพูดที่ครองใจคน เทคนิคการพูดสนทนา นำพามิตรภาพ จะพูดอย่างไรในเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย จะพูดจอย่างไรให้เข้าหูผู้ฟัง พลิกคำพูดให้ฟังสบายหูฟังดูว่าดี แปรเปลี่ยนคำพูดใหม่ให้ชีวิตดีกว่าเดิม ให้คำแนะนำอย่างไรจะชนะใจผู้ฟัง ศิลปะในการปฏิเสธให้เหมือนบัวที่ไว้อีกทั้งใจซื่อซ่องใจในการพูดเพื่อการพัฒนาบุคลากรและวิธีการใช้คำพูดที่ฟังสบายหูดูสบายตาพาสบายใจให้กับทีมงานหรือผู้ที่ติดต่อ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือ “การพูดสำหรับผู้นำกับการเสริมสร้างพัฒนาทีมงาน” เล่มนี้จะเป็นคัมภีร์ที่เป็นคู่มือการพูดที่เสริมสร้างความฉลาดคิด ฉลาดพูดและมีความฉลาดทางอารมณ์ของท่านและบุคคลรอบข้างที่ได้ยินให้เกิดสันติสุขทั้งกายและใจจากคำพูดที่”รื่นหู” โดยใช้คำพูดที่ได้ “กล่าวเต็มเสียง เรียงลำดับ จับประเด็น เน้นสิ่งสำคัญ บีบคั้นอารมณ์ และสุขสมทุกเวลา” โดยมีเชื้อโยมิตรอันดีต่อกันประสานรอยร้าวระหว่างบุคคลและเสริมสร้างทางสำเร็จในการบริหารงาน บริหารคนให้ก้าวหน้าก้าวไกลในชีวิตได้ยิ่งขึ้นไปอีก

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 1 วิสัยทัศน์ผู้นำและเป้าหมายที่ชัดเจน (Clear Vision & Goal) | 1 |
| วิสัยทัศน์ผู้นำ และเป้าหมายที่ชัดเจนคือ | 1 |
| ลักษณะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และเป้าหมายชัดเจน | 1 |
| ประโยชน์ของการมีวิสัยทัศน์เป้าหมายที่ชัดเจน | 2 |
| ลักษณะของผู้นำดีที่ช่วยสร้างความสำเร็จ | 3 |
| บทที่ 2 การสร้างความไว้วางใจ และความเปิดกว้าง ของผู้นำ (Trust & Open Communication) | 7 |
| กลยุทธ์การสร้างความไว้วางใจเปิดกว้าง | 7 |
| ประโยชน์ของการเป็นผู้นำที่เปิดกว้าง และน่าเชื่อถือ | 8 |
| ความสำคัญของภาวะผู้นำในยุคปัจจุบัน | 8 |
| รู้จักกับภาวะผู้นำ 5 ระดับ | 9 |
| แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำในองค์กร | 11 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 3 การโค้ชและให้คำแนะนำของผู้นำ (Leadership Coaching) | 14 |
| องค์ประกอบสำคัญของการโค้ช | 14 |
| ขั้นตอนการโค้ชเบื้องต้น | 15 |
| กลยุทธ์และเคล็ดลับสำหรับผู้นำและโค้ช | 15 |
| รูปแบบการโค้ชแบบประเมิน | 17 |
| หลักการสำคัญของการโค้ชที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้นำ | 19 |
| บทที่ 4 การเสริมสร้างแรงจูงใจและความเชื่อมั่น (Boosting motivation and self-confidence) | 24 |
| การสร้างแรงจูงใจ และเชื่อมั่นในตัวเอง | 24 |
| เทคนิคการสร้างแรงบันดาลใจดีๆ | 26 |
| บทที่ 5 ความรับผิดชอบร่วมกัน (Shared Responsibility) | 29 |
| ความรับผิดชอบร่วมกันและความร่วมมือ | 29 |
| วิธีพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกันผู้อื่น | 30 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|-----------|
| บทที่ 6 หลักการพูดทุกสถานการณ์สำหรับผู้นำ | 35 |
| (Principles of Public Speaking for Leaders) | |
| หัวใจในการพูด 4 ชั้น | 35 |
| วิธีการ/เทคนิคการขึ้นต้น | 37 |
| การดำเนินเนื้อเรื่อง | 39 |
| เนื้อหาที่ทำให้ผู้ฟังตรึงใจใน 5 ขั้นตอน | 39 |
| การสรุปจบของเนื้อเรื่อง | 41 |
| การสรุปจบที่ไม่ได้ผล | 43 |
| บันได 13 ขั้นสู่การพูดที่ประสบความสำเร็จ | 44 |
| บทที่ 7 พัฒนาพลังจิตพลิกชีวิตผู้นำให้ดีขึ้น | 45 |
| (Developing Mental Power to Transform the Lives of Leaders) | |
| วาจาสุภาษิตคืออะไร | 53 |
| องค์ประกอบของวาจาสุภาษิต | 54 |
| ลักษณะของพูดที่ดีหรือพูดสันติ | 56 |
| ถ้อยคำหรือคำกล่าวที่ไม่ควรเชื่อถือ | 57 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| เสียงที่สมบูรณ์ของมหาบุรุษ | 58 |
| ผลดีของการมีวาจาสุภาพ | 58 |
| เทคนิคการพูดสร้างพลังให้กับตัวเองเพื่อคนอื่น | 59 |
| บทที่ 8 แนวทางการพูดในโอกาสต่าง ๆ สำหรับผู้นำ (Public speaking for leaders on various occasions) | 62 |
| ข้อควรพิจารณาก่อนการพูดในแต่ละโอกาส | 62 |
| หลักการพูดในโอกาสต่าง ๆ | 64 |
| ตัวอย่างสถานการณ์และหัวข้อการพูดในโอกาสต่าง ๆ | 67 |
| กล่าวแสดงความยินดี | 67 |
| กล่าวไว้อาลัย | 68 |
| กล่าวอวยพร | 69 |
| กล่าวสวัสดี | 69 |
| กล่าวมอบรางวัล | 69 |
| กล่าวต้อนรับ | 70 |
| กล่าวแนะนำผู้พูด-องค์กรปาฐก | 70 |
| การสร้างโครงเรื่อง | 70 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|-----------|
| บทที่ 9 ผู้นำกับศิลปะการพูดที่ชนะน้ำคำกับน้ำใจคน | 72 |
| (A leader's art of persuasive speaking skills that win people's hearts and minds) | |
| เป้าหมายในการพูดที่บรรลุวัตถุประสงค์ | 73 |
| หัวใจของกลยุทธ์การพูด. | 74 |
| ศิลปะ และกลยุทธ์การพูดแนวต่างๆ | 75 |
| การพูดชี้แจงข่าวสาร | 75 |
| การพูดสอนงาน | 76 |
| การพูดเปลี่ยนความคิด | 78 |
| การปลุกเร้าให้ต่อสู้ | 79 |
| การพูดเลิกกระทำใดๆ | 79 |
| การพูดปลอบใจ | 80 |
| การพูดให้รับความจริง | 81 |
| การพูดตำหนิ | 81 |
| การพูดปฏิเสธ | 82 |
| การพูดขอร้องให้เขากระทำ | 83 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------------|
| บทที่ 10 ศิลปะการพูดกับทีมงานลักษณะต่างๆ ของผู้นำ | 86 |
| (The art of speaking with different types of teams) | |
| การพูดต้อนรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เข้าทำงาน | 87 |
| วิธีพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ประสิทธิภาพน้อย | 91 |
| การเตรียมตัวก่อนการพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชา | 93 |
| วิธี และขั้นตอนการพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชา | 94 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ในขณะที่พูด กับผู้ใต้บังคับบัญชา | 103 |
| วิธีพูดกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อย หรือไม่มีประสิทธิภาพ | 104 |
| บทที่ 11 ผู้นำจะพูดอย่างไรให้ชนะใจทีมงาน | 107 |
| (How can a leader win over their team?) | |
| รู้จักพูดเปิดโอกาสให้ผู้อื่นให้คำแนะนำเรา | 107 |
| รู้จักกำหนดเวลาทำงานจะต้องเสร็จ | 107 |
| คำพูดต้องการความช่วยเหลือให้งานให้เสร็จ | 108 |
| แสดงความยืดหยุ่น และอดทน | 108 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| รู้จักแบ่งงานอย่างฉลาด และอธิบายหน้าที่ | 108 |
| รู้จักประหยัดเวลาด้วยการพูด | 108 |
| เมื่อเราถูกรบเร้าให้รีบตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ | 109 |
| ใช้คำพูดที่ทำให้คนอื่นเห็นว่าเราตั้งใจอย่างเต็มที่ | 110 |
| รีบแสดงความขอบคุณในความช่วยเหลือของผู้อื่น | 115 |
| บทที่ 12 ครบเครื่องเรื่องการทักทายและแนะนำทีมงาน (Everything you need to know about greeting and introducing the team) | 117 |
| หลักการใช้คำว่า “สวัสดี” | 118 |
| วิธีทักทายกัน | 118 |
| การแนะนำให้รู้จักกัน | 119 |
| หลักการแนะนำโดยทั่วไป | 120 |
| การแนะนำตัว, ทักทายเมื่อแรกรู้จัก | 121 |
| การเรียกชื่อผู้อื่น | 122 |
| เมื่อเป็นผู้แนะนำบุคคลอื่น | 124 |
| เมื่อถูกแนะนำ | 126 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------------|
| เมื่อต้องแนะนำตัวเอง | 126 |
| หลักการแนะนำในงานที่นิยมในโอกาสพิเศษ | 127 |
| คุณสมบัติของผู้แนะนำ | 128 |
| แบบของการแนะนำ | 130 |
| มรรยาทของผู้ถูกแนะนำ | 134 |
| การกล่าวลา | 136 |
| บทที่ 13 พูดอย่างไรทำให้ได้อารมณ์ขัน | 137 |
| (How to say something humorous) | |
| วัตถุประสงค์ในการสร้างอารมณ์ขัน | 137 |
| วิธีการต่างๆในการสร้างอารมณ์ขัน | 138 |
| การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้การพูด | 138 |
| การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้ภาษาท่าทาง | 140 |
| การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้สื่ออื่นๆ | 141 |
| การสร้างอารมณ์ขันโดยใช้วิธีผสม | 141 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------------|
| บทที่ 14 เทคนิคการพูดสำหรับผู้นำที่ครองใจคน | 144 |
| (Speaking techniques for leaders to win people's hearts) | |
| การเจรจาโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น | 144 |
| ข้อความค้ำประกันในการสร้างแรงจูงใจ | 145 |
| สร้างไมตรีหลากหลายวิธีนำไปใช้ | 148 |
| เทคนิคการพูดกระตุ้นจูงใจให้บังเกิดผล | 149 |
| บทที่ 15 เทคนิคการพูดของผู้นำกับสนทนานำพามิตรภาพ | 153 |
| (Leadership speaking techniques and conversational skills for building friendships) | |
| หลักเบื้องต้นของการสนทนาที่ดี | 154 |
| วิธีการปรับปรุงการสนทนาสำหรับท่าน | 160 |
| มีความจริงใจ | 160 |
| รู้จักธรรมชาติ และนิสัยมนุษย์ | 161 |
| มีอัธยาศัยดี | 164 |
| สนใจในสิ่งที่คู่สนทนาสนใจ | 165 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------------|
| เป็นผู้ฟังที่ดี | 165 |
| ปรับปรุงกิริยาท่าทาง | 166 |
| ปรับปรุงน้ำเสียง | 167 |
| ปรับปรุงถ้อยคำ และภาษา | 167 |
| ปรับปรุงการสนทนาให้เหมาะกับบุคคล | 169 |
| บทที่ 16 แนวทางจะพูดอย่างไรในเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย | 171 |
| (How do you speak up when others disagree?) | |
| กล่าวขอบคุณที่บอกเรื่องราวแก่เรา | 171 |
| ยอมรับคำแนะนำที่มีคุณค่า | 171 |
| แสดงให้คนอื่นเห็นว่าเราพร้อมที่จะยอมรับความผิดพลาด | 172 |
| แสดงให้เห็นว่าเราก็ไม่ได้สมบูรณ์แบบไปในทุกด้าน | 172 |
| เมื่อมีบุคคลอื่นวิพากษ์วิจารณ์เรา | 172 |
| พยายามลดการขัดแย้งด้วยการเน้นคำพูด | 173 |
| แสดงให้เห็นว่าเราต้องการลดความขัดแย้ง | 174 |
| ถ้าข้อเสนอแนะข้อขัดแย้งนั้นดูไม่สมเหตุผล | 174 |
| ถ้าเราไม่แน่ใจในสิ่งที่เราเสนอไป | 175 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| ถ้าใครพูดหรือแสดงความคิดเห็นที่ผิดพลาด | 176 |
| ถ้าคู่สนทนาไม่ยอมหยุดพูดถึงเรื่องที่ขัดแย้ง | 176 |
| หาโอกาสที่จะขอโทษเพื่อให้เกียรติ และรักษาน้ำใจ | 177 |
| บทที่ 17 จะพูดอย่างไรให้เข้าหูผู้ฟังให้ฟังสบายหู (How to speak in a way that is pleasing to the listener's ear and easy to understand) | 180 |
| การพูดคุยกันของบุคคลโดยทั่วไป | 180 |
| หลักในการพูดจาให้เข้าหูต้องรู้ | 182 |
| ต้องรู้เขา | 189 |
| ต้องรู้วิธีพูดในเรื่องความต้องการฟังของคนเราส่วนใหญ่ | 191 |
| บทที่ 18 ศิลปะในการใช้คำพูดให้ฟังสบายหูฟังดูว่าดี (The art of using words to sound pleasant and appealing to the ear) | 195 |
| คำพูดที่ผู้ฟังไม่ชอบ | 195 |
| คำหยาบที่ไม่เป็นเรื่อง | 198 |
| โทษของการที่พูดคำหยาบ | 198 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| คิดแล้วพูดเพื่อสร้างความพึงพอใจ | 204 |
| คำพูดที่จะสร้างความรู้สึกสบายใจ | 205 |
| บทที่ 19 แปรเปลี่ยนคำพูดใหม่ให้ชีวิตดีกว่าเดิม | 210 |
| (Transform your words to make your life better) | |
| คำพูดที่ควรทำลายกับคำที่ควรสร้าง | 210 |
| ขั้นตอนในการแปรเปลี่ยนความสำเร็จให้เป็นทอง | 212 |
| มาทำความใฝ่ฝันนั้นให้เป็นจริง | 212 |
| มีความเชื่อว่าจิตใจของคนเรานั้นมีคุณค่าเสมอ | 213 |
| แปรเปลี่ยนอุปสรรคให้เป็นความสำเร็จ | 214 |
| เลือกใช้ถ้อยคำก่อนพูดจาเสมอ | 215 |
| บทที่ 20 มาใช้คำพูดที่ฟังสบายหูดูสบายตาจะดีกว่า | 220 |
| (It's better to use language that is pleasant to listen to and pleasing to the eye) | |
| คำพูดที่ระคายหูกับคำพูดด้านลบ | 220 |
| ผลจากการได้รับที่พูดระคายหูหรือด้านลบ | 221 |
| นานาภาษาคอกไม้กับคำพูดทางด้านบวก | 222 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------------|
| ผลที่ได้รับที่พูดนานาภาษาดอกไม้ทางด้านบวก | 223 |
| บทที่ 21 ให้คำแนะนำอย่างไรจะชนะใจผู้ฟัง | 229 |
| (How to give advice that will win over your listeners) | |
| นำเข้าสู่การแนะนำบุคคลอื่น | 229 |
| ตัวอย่างวลีหรือคำพูดที่สมานฉันท์ต่อกัน | 229 |
| ศิลปะในการติเตียนที่ลดความรุนแรง | 230 |
| ศิลปะในการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ | 230 |
| เมื่อให้คำแนะนำหรือปรับปรุงแก้ไข | 232 |
| เมื่อมีผู้มาขอคำแนะนำจากเรา | 232 |
| บทที่ 22 เทคนิคในการปฏิเสธให้เหมือนบัวที่ไวโย | 234 |
| (Techniques for saying no like a lotus that keeps its fibers intact) | |
| คำพูดปฏิเสธที่นุ่มนวลแต่เด็ดเดี่ยว | 234 |
| คำพูดหากมีบางท่านทำให้รู้สึกทำทนาย | 234 |
| คำพูดหากไม่สนใจในเรื่องที่เราพูด | 235 |
| คำพูดหากเรื่องจะพูดนั้นค้างคาใจ | 235 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| คำพูดหากเราๆท่านๆรู้สึกจะโกรธ | 235 |
| คำพูดหากเราทำให้ใคร โกรธ | 236 |
| คำพูดที่ผู้อื่นไม่ให้เกียรติเรา | 236 |
| ศิลปะการพูดที่ไม่ติดใจถือโทษ โกรธเคือง | 237 |
| บทที่ 23 การพูดป้องกันไว้ดีกว่าแก้ไขในภายหลัง (Prevention is better than cure) | 238 |
| ตรวจสอบข้อมูลให้แน่นอน | 238 |
| วางแผนล่วงหน้า | 238 |
| สมมุติปัญหาขึ้น | 240 |
| ใช้หลักสำรอง | 240 |
| ใช้หลักทดแทน | 241 |
| ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วม | 243 |
| ใช้เทคนิคผสมผสาน | 243 |
| ปลดปล่อยให้เวลาผ่านไป | 244 |
| เมื่อต้องยื่นบรรยายท่านเดียวตลอด | 244 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| เทคนิคแก้ไขปัญหาจากผู้ฟังที่สร้างความอึดอัดใจ | 245 |
| ให้ผู้พูด 10 ประเภท | |
| บทที่ 24 ไขข้อข้องใจในการพูดเพื่อการพัฒนาทีมงาน (Addressing common concerns about effective team-building communication) | 250 |
| 1. คำถาม.- จะแสวงหาข้อมูลต่างๆ มาประกอบการ การพูดได้อย่างไร? | 250 |
| 2. คำถาม.- อยากทราบแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ทั้ง 3 วิธีว่ามีอะไรบ้าง? | 251 |
| 3. คำถาม.- วัตถุประสงค์ของการพูดโดยทั่วไปกับการพูด เพื่อการพัฒนาแตกต่างกันอย่างไร | 253 |
| 4. คำถาม.- อยากทราบถึงเทคนิคและยุทธวิธีที่จะใช้ ในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง | 254 |
| 5. คำถาม ผู้พูดที่ดีควรมีบุคลิกภาพเช่นไร | 257 |
| 6. คำถาม.- สื่อสารต่างๆที่ใช้ในการพูดประกอบด้วย อะไรบ้าง | 258 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| 7. คำถาม.- อยากทราบข้อแตกต่างเรื่องวัตถุประสงค์และเทคนิคที่ใช้ในการพูดรูปแบบต่างๆ | 259 |
| 8. คำถาม.- อยากทราบถึงเรื่องการพูดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแบบมืออาชีพเลยนะครับ | 260 |
| 9. คำถาม.- อยากทราบถึงการรับรู้ของผู้ฟังที่เติบโตแล้วเพื่อมีแนวทางในการพูด | 262 |
| 10. คำถาม.- ขอคำคมเพื่อจะได้นำไปใช้ในการพูดให้คนรู้จักการคิดค่ะ | 263 |
| 11. คำถาม.- อยากทราบแนวทางในการแก้ไขในการพูดไปแล้วไม่ให้ผู้ฟังนั่งหลับ | 264 |
| 12. คำถาม.- จะกระตุ้นจูงใจให้ผู้ฟังเกิดการเรียนรู้ควรทำอย่างไร | 265 |
| 13. คำถาม.- จะเป็นผู้ที่เสริมสร้างบรรยากาศในการบรรยายหรือถ่ายทอดที่ดีได้อย่างไร | 266 |
| 14. คำถาม.- จะมีเทคนิคหรือกลยุทธ์ใดบ้างที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่ายและจดจำได้ง่ายๆ บ้าง? | 267 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|-------------|
| 15. คำถาม.- ทำอย่างไรพูดให้ผู้ฟังเกิดความชื่นชอบบ้างครับ | 268 |
| 16. คำถาม.- อยากทราบว่า การแสดงออกทางภาษากายใดบ้าง | 269 |
| 17. คำถาม. – อยากทราบ กุศโลบาย ในการพูดว่า เป็นเช่นไรบ้าง? | 270 |
| 18. คำถาม.- เมื่อต้องพูดแล้วพบกับคำถามต่างๆ ควรมีแนวทางหรือวิธีการอย่างไรบ้าง | 271 |
| 19. คำถาม.- อยากทราบ บุคลิกของผู้พูดที่แสดงออก แล้วผู้ฟังรู้สึกเบื่อหรือไม่ชอบ | 273 |
| 20. คำถาม.- อยากทราบ ข้อที่ควรระวัง ในการพูด ทุกครั้งว่ามีอะไรบ้าง | 274 |
| บทที่ 25 กลยุทธ์การใช้คำพูดที่ฟังสบายหู สบายตา พา สบายใจ | 276 |
| (Strategies using language that is pleasant to the ear, pleasing to the eye, and calming to the mind) | |
| การใช้คำพูดเมื่อเริ่มต้นหรือชี้แจง | 276 |
| การใช้คำพูดเพื่อชี้แจงแนะนำช่วยเหลือ | 277 |

สารบัญ ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ
(Leaders speak to build people and teams for success)

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| การใช้คำพูดเมื่อเริ่มต้นหรือชี้แจง | 276 |
| การใช้คำพูดเพื่อชี้แจงแนะนำช่วยเหลือ | 276 |
| การใช้คำพูดเมื่อมีผู้กล่าวขอโทษเรา | 277 |
| การใช้คำพูดเมื่อจะปฏิเสธ | 277 |
| การตอบรับหรือรับคำพูด | 277 |
| คำพูดที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม | 278 |
| คำพูดสำหรับธุรกิจดูแลรักษาคนไข้ใน หรือคนไข้นอก ที่คลินิก หรือ โรงพยาบาล | 283 |
| คำพูดสำหรับพนักงานจัดส่งสินค้า เอกสารหรือเก็บเงิน | 285 |
| บรรณานุกรม | 287 |

บทนำ

ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ

สำหรับหนังสือการพูดสำหรับผู้นำกับการเสริมสร้างพัฒนาทีมงานเล่มนี้ เริ่มต้นของเนื้อหาได้กล่าวถึงหลักการในการพูดต่อหน้ากลุ่มหรือที่ชุมนุมชนในทุกรูปแบบ หรือทุกสถานการณ์ที่จะต้องพูด เพื่อให้ผู้อ่านได้จับหลักในการพูดให้ถูกต้อง

ส่วนบทต่อมาเป็นเรื่องการการสร้างพลังจิตพลังใจในการพูดให้ดูดี หรือดูเด่นได้พร้อมทั้งแนวทางการพูดในโอกาสต่างๆว่าจะมีรูปแบบหรือแนวทางอย่างไรบ้าง

บทที่สี่ถึงบทที่หกกล่าวถึงการพูดที่จะชนะทั้งน้ำคนน้ำใจ และชนะใจจากผู้ฟังหรือทีมงานได้ ส่วนบทที่เจ็ดถึงบทที่สิบเป็นการพูดแบบสร้างมิตรภาพหรือการพูดที่จะผูกมิตรที่ได้ทั้งการครองใจคนรวมทั้งมิตรภาพ

ในบทที่สิบเอ็ดถึงบทที่สิบแปดกล่าวถึงวิธีการพูดจาให้เข้าหูหรือสบายหูแก่ผู้ฟังในกรณีที่เขาไม่เห็นด้วย

ในบทที่สิบสองถึงสิบห้าต่อมาจะเน้นวิธีการพูดสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟัง ฟังแล้วสบายหูสบายตา นำพาให้สบายใจหรือชนะใจได้

ในบทที่สิบหกกล่าวถึงจะแนะนำอย่างไรให้ถูกใจแก่ผู้ฟัง

สำหรับบทที่สิบเจ็ดกล่าวถึงศิลปะในการปฏิเสธที่ยังมีเยื่อใยไมตรีที่ดีต่อกัน

ส่วนบทที่สิบแปด และสิบเก้าจะเน้นสำหรับผู้พูดที่เป็นนักพัฒนา
บุคลากรหรือวิทยากร ที่จะช่วยแก้ไขข้อข้องใจเกี่ยวกับการพัฒนาคน

สำหรับบทสุดท้ายเป็นตัวอย่างการพูดที่หลายคนที่มักใช้พูดวิธีนี้
คือมีตัวอย่างที่เป็นปัญหาเวลามีการพูดเกิดขึ้น แล้วได้แนะนำว่าผู้พูด
ควรใช้วิธีนี้จะดีกว่าเพื่อนำพาสู่การครองใจให้แก่ผู้ฟังได้นั่นเอง

จึงเชื่อได้เป็นแน่แท้ว่าจะทำให้ท่านผู้อ่านจะได้ เก่งงาน เก่งคน เก่ง
คิดและเก่งในการดำเนินชีวิต เมื่อท่านได้ครองตน ครองคน ครองงาน
และครอบครองความสำเร็จที่ได้มาอย่างยั่งยืนในที่สุด

คำนิยม

โดย อาจารย์ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์

เมื่อท่านหยิบหนังสือ “ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ” ของ อาจารย์สมชาติ กิจยรรยง เล่มนี้ขึ้นมา ท่านมุ่งหวังอะไรจากหนังสือเล่มนี้

บางท่านอาจหยิบมาอ่านเผินๆ ผ่านๆ ता พอให้ได้ความรู้เล็กๆ น้อยๆ

บางท่านอาจจะศึกษาอย่างจริงจัง อ่านแล้วอ่านอีกเพื่อเอาไปใช้งานจริงๆ

บางท่านอาจนำไปต่อยอดวิชาชีพ ไม่ว่าจะเป็นครู นักขาย หนายความ พิธีกร หรือแม่แต่อยากจะเป็นนักพูดขึ้นอาชีพ

ไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์ อย่งใดใน 3 อย่ง ท่านย่อมได้สมใจหวังทั้งนั้น

เพราะผู้เขียน เขียนจากประสบการณ์ ไม่ได้ตัดต่อพันธุกรรม คือ อาจารย์สมชาติ กิจยรรยง เป็นทั้งนักพูด นักบรรยาย และนักเขียน พร้อมอยู่ในตัวคนเดียว จึงเขียนจากประสบการณ์ แต่ร้อยเรียงออกมาเป็นวิชาการอย่างที่ท่านเห็น

ผมอ่านหนังสือ เกี่ยวกับ ศิลปะการพูด มาหลายเล่ม เพราะผมก็เป็นทั้งนักพูดและนักเขียน ต้องปรับปรุงการพูดและการเขียนตลอดเวลา ผมพบว่าหนังสือ“ศิลปะการพูดสำหรับผู้นำเพื่อเสริมสร้างพัฒนาที่มงาน” เล่มนี้มีลักษณะเฉพาะที่น่าสนใจ 4 ข้อคือ

1. เรียบเรียงจากประสบการณ์ มากกว่าวิชาการ
2. ลำดับ เนื้อหา อ่านง่าย จากพื้นฐาน สู่อุปกรณ์ปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม
3. ใช้ภาษาสื่อสารง่ายๆ อย่างผู้รู้ เพราะ “ผู้รู้จริงย่อมพูดออกมาได้”
4. มีพัฒนาการต่อยอดวิชาการพูด ให้สูงยิ่งขึ้น

ผมกำลังรู้สึกว่ นอกจากขั้นบันไดลัดจากขั้นต้นจนถึงขั้นสูงสุด แล้วหยุดพักนิดหนึ่ง ยังขึ้นลิฟท์แก้วต่อไป สูงขึ้นไปอีกไม่ผิดหวังหรอกครับ ถ้าท่านได้อ่านหนังสือเล่มนี้

จากใจจริง



ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรภาพ และศิลปะการพูด

ผู้แต่งตำรา “พูดได้ พูดเป็น”

คำนิยม

ศิลปะการพูดผู้นำที่สร้างคนสร้างทีมสู่ความสำเร็จ

อาจารย์สมชาติ กิจยรรยง เป็นคนขยันเขียนหนังสือ เขียนมาหลายเล่มเกี่ยวกับการพูด และการบริหาร แต่ละเล่มอ่านแล้ว “ได้” เพราะอาจารย์สมชาติ เป็นคนที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ ประยุกต์หลักการ วิชาการกับประสบการณ์ให้สัมพันธ์สอดคล้องกันได้ จึงทำให้ผู้อ่านเข้าใจและมีจินตนาการตาม ทำให้ได้นำหลักการไปใช้ได้จริงๆ

“ศิลปะการพูดสำหรับผู้นำเพื่อเสริมสร้างพัฒนาทีมงาน” เป็นหนังสืออีกเล่มหนึ่งซึ่งผู้ที่สนใจจะมีอาชีพเกี่ยวข้องกับการพูดควรได้อ่าน โดยเฉพาะผู้นำ หรือแม้ผู้ที่ไม่ใช่หรือไม่ได้เป็นนักพูด แต่อยากมีศักยภาพในการพูดก็ควรศึกษาเพราะจะทำให้มีความมั่นใจในการพูด หรืออย่างน้อยก็พูดได้อย่างมีหลักการมีสาระ หนังสือเล่มนี้น่าจะอยู่ที่มีการแนะนำการพูดให้มีแนวทางในการพัฒนาทีมงานเช่น ศิลปะในการทักทายและแนะนำ เทคนิคในการสนทนานำพามิตรภาพฯลฯ เป็นต้น

ขอเป็นกำลังใจอาจารย์สมชาติ กิจยรรยง ที่ผลิตผลงานเขียนดีๆ เกี่ยวกับการพูด เพื่อประโยชน์แก่วงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง หวังว่าคงได้รับการสนับสนุนด้วยดีจากผู้ที่สนใจใคร่ศึกษาและพัฒนาตนเอง

ด้วยความปรารถนาดี

รศ. สุขุม นวลสกุล