

ครบเครื่องเรื่องการสื่อสาร การพูด

(A complete guide to verbal communication)



ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี
การพูดในงาน, สังคม, ครอบครัว, ชีวิตและธุรกิจ
ศิลปะเทคนิคกลยุทธ์แนวทางการพูดรูปแบบต่างๆ
ที่จะทำให้ผู้ฟังเชื่อมั่นเชื่อถือมือเชื้อใจปฏิบัติได้
ช่วยทำให้ทั้งผู้ฟังและผู้พูดได้รับผลลัพธ์ที่ไปด้วยกัน

สมชาติ กิจยรรยง

1. คิดก่อนพูด (The Art of Reflection)

"จงคิดทุกคำก่อนพูด แต่ไม่จำเป็นต้องพูดทุกอย่างที่คิด"

ข้อคิด: คำพูดที่ออกจากปากไปแล้วไม่สามารถเรียกคืนได้ การทบทวนก่อนพูดช่วยลดความขัดแย้ง และเพิ่มความน่าเชื่อถือในตัวเอง

"คำพูดที่ไม่ได้กลั่นกรอง มักทำลายความสัมพันธ์ที่สร้างมา"

ข้อคิด: ในโลกของการทำงาน และการใช้ชีวิต ความเงียบ และการคิดอย่างรอบคอบมีค่ามากกว่าการพูดพล่อยๆ

2. พูดสร้างสรรค์และให้เกียรติ (The Power of Empathy)

"การฟังที่ดีคือจุดเริ่มต้นของการพูดที่ชาญฉลาด"

ข้อคิด: นักสื่อสารที่ดีไม่ได้เป็นเพียงผู้พูดที่เก่ง แต่ต้องเป็นผู้ฟังที่เข้าใจผู้อื่นด้วย

"จงใช้คำพูดเพื่อยกระดับ ไม่ใช่บั่นทอน"

ข้อคิด: คำพูดเปรียบเสมือนเมล็ดพันธุ์ หากเราเลือกพูดคำที่ให้กำลังใจ จะสร้างพลังบวก ให้กับทั้งผู้พูดและผู้ฟัง

3. พูดอย่างจริงใจ (Authentic Communication)

"พูดความจริงด้วยความเมตตา คือคุณงามเstütใจคน"

ข้อคิด: ความจริงใจและการหวังดีอย่างแท้จริงจะสัมผัสได้เสมอ การสื่อสารด้วยความจริงใจจะช่วยสร้างความไว้วางใจในระยะยาว

"วาจาที่อ่อนหวาน แต่จริงใจ มีพลังเปลี่ยนศัตรูให้กลายเป็นมิตร"

ข้อคิด: ศิลปะการเจรจาต่อรอง และการผูกมิตรขึ้นอยู่กับระดับความจริงใจที่เราสื่อสารออกไป

4. สุนทรพจน์เปลี่ยนชีวิต (Words of Wisdom)

"คำพูดเพียงคำเดียวสามารถเปลี่ยนทัศนคติ และเปลี่ยนชีวิตคน
ได้ตลอดไป"

ข้อคิด: จงตระหนักถึงพลังของภาษา ทุกคำที่คุณเลือกใช้สะท้อน
ตัวตนและวิสัยทัศน์ของคุณ

สำหรับเคล็ดลับเพิ่มเติมในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร การ
ปรับเปลี่ยน Mindset และการพูดที่สร้างพลังบวกให้กับชีวิตประจำวัน
ของคุณ: ข้อมูลภาพรวมโดย AI

หน้าลิขสิทธิ์ผู้อัป

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

***ครบเครื่องเรื่องการพูด: ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมี
เพื่อชีวิตที่ดี**

(A complete guide to verbal communication)

ราคา -220- บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

- การสื่อสารคือหัวใจของความสำเร็จด้วยการเลือกใช้คำพูดที่ฟังสบายหู
ดูสบายตาพาสบายใจ
- ใช้คำพูดที่ทรงพลังสามารถเปลี่ยนชีวิตของคุณได้ทันที ต่อไปนี้คือคัด
สรรูปแบบแนวทางพูด
- ข้อคิดเรื่องการพูด ที่จะช่วยอัปเกรดทักษะการสื่อสารให้คุณนำไปปรับ
ใช้เพื่อสร้างความสำเร็จ
- การใช้คำพูดที่ดีที่เหมาะสมกับผู้ฟังได้แล้วนั้นจะนำพาชีวิต และ
ความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นในทุกๆ วัน

ISBN (E-BOOK) -978-616-95241-6-8

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ์ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาวสุภารัตน์ ต่ายจัน

อีเมล sudarat.tyj@gmail.com

จัดพิมพ์ และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด

(A complete guide to verbal communication)

ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี

"คำพูด" เปรียบเสมือนประตูบานแรกที่เปิดเข้าสู่โลกแห่งการสื่อสาร หนังสือหรือบทความเรื่อง "ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด: ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี" เล่มนี้ ถูกรังสรรค์ขึ้นเพื่อปลด ล็อกศักยภาพด้านการพูดของคุณ ถอดรหัสลับการสื่อสารจากทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้คุณเป็นผู้พูดที่เปี่ยมด้วยเสน่ห์และทรงพลัง การสื่อสารและการพูดคือ "ศาสตร์ และศิลป์แห่งการเชื่อมโยง" ที่หลอมรวมเหตุผลเข้ากับอารมณ์ มีเป้าหมายสูงสุดเพื่อถ่ายทอดความคิด สร้างความเข้าใจร่วมกัน และนำไปสู่การกระทำ โดยหัวใจสำคัญคือการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับสารและกาลเทศะ

คุณแจสำคัญสู่ความสำเร็จที่เหนือหยาภายในเล่มจะพาคุณไปเจาะลึกประกอบด้วย: **เข้าใจรากฐาน:** ปูพื้นฐานความเข้าใจว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคืออะไร และเหตุใดคำพูดจึงเป็นเครื่องมือสร้างความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัว และหน้าที่การงาน

ศิลปะแห่งการพูด: เรียนรู้เทคนิคการถ่ายทอดความคิด จังหวะการใช้ น้ำเสียง การใช้ภาษากาย และการเตรียมตัวเพื่อรับมือกับผู้ฟังทุกสถานการณ์อย่างมั่นใจ

จิตวิทยาผู้ฟัง: เคล็ดลับการวิเคราะห์ผู้ฟัง การเลือกใช้คำพูดที่ดึงดูดความสนใจ (Hook) และการสร้างอารมณ์ร่วมเพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตาม ไม่ว่าคุณจะต้องนำเสนองานพูดในที่สาธารณะ หรือเพียงแค่ต้องการพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองในชีวิตประจำวัน

ศาสตร์แห่งการพูดนี้คือทักษะติดตัวที่จำเป็นสำหรับทุกคนอย่างแท้จริงครับ หัวใจสำคัญที่สุดของผู้พูดนั้นก็คือ "การเป็นผู้ฟังที่ดี" การสื่อสารที่ดีไม่ใช่แค่การพูดเก่งแต่คือการเป็นนักฟังที่ดี (Active Listening) การตั้งใจฟัง สบตา และไม่ด่วนตัดสิน จะช่วยให้เข้าใจมุมมองของผู้รับสาร เพื่อปรับสารของเราให้สื่อสารกันได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ข้อมูลภาพรวมโดย AI

สำหรับเนื้อหาครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด: ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี ในเล่มตัวเราในฐานะของผู้ส่งสาร (Sender): ผู้เริ่มต้นถ่ายทอดข้อมูลต้องเตรียมความพร้อมทั้งเนื้อหา และบุคลิกภาพ ทำการนำเสนอ สาร (Message): ข้อมูลหรือเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ควรตรงประเด็นและกระชับโดยผ่าน สื่อ/ช่องทาง (Channel): วิธีการส่งสาร เช่น การพูดคุยต่อหน้า อีเมล หรือการนำเสนอเพื่อได้ส่งตรงไปยัง ผู้รับสาร (Receiver): บุคคลเป้าหมาย ผู้ถอดรหัสสารตามประสบการณ์ของตนเองไปสู่ยังผู้ฟังก็จะมี การตอบกลับ (Feedback): ผลลัพธ์จากการสื่อสารที่ช่วยให้รู้ว่าสารนั้นไปถึงเป้าหมาย และเกิดความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่ ทั้งนี้ก็เพื่อความชัดเจน

สรุปองค์ประกอบ และทักษะที่สำคัญความสำเร็จในการสื่อสาร
ของผู้พูดก็คือทำให้ “ผู้ฟังเชื่อมั่น เชื่อมั่น เชื่อถือ เชื่อมือและเชื่อใจ”
นำไปประยุกต์ให้เกิดผลสำเร็งนั่นเอง

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญ ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด:
ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี
(A complete guide to verbal communication)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ศิลปะการพูดต่อที่ชุมนุมชน (The art of speaking at public gatherings)	1
บทที่ 2 แบบฉบับของหัวใจในการพูดทุกสถานการณ์ (A true example of speaking from the heart in any situation)	17
บทที่ 3 พูดสื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ (Effective Communication)	27
บทที่ 4 บุคลิกภาพที่ประสบความสำเร็จของผู้พูดสื่อสาร (The successful personality of the speaker communicates)	39
บทที่ 5 ยุทธวิธีเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง (Strategies for building self-confidence)	51
บทที่ 6 พูดให้ตนเองก่อนพูดให้คนอื่นฟัง (Speak to yourself before speaking to others)	60
บทที่ 7 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการพูดสื่อสาร (The Art Of Using Language To Communicate)	65
บทที่ 8 การพูดสื่อสารกับสร้างสายสัมพันธ์สร้างสรรค์สังคม (Relationship With Communication)	78

สารบัญ ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด:
ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี
(A complete guide to verbal communication)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 9 ศิลปะในการสื่อสารภาษาสำหรับผู้บริหาร	96
(Language communication techniques for executives)	
บทที่ 10 รู้จักกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล	119
(Inter Personal Communication)	
บทที่ 11 กลยุทธ์ประการประสานงานประสานใจให้ผู้	127
(Strategies for coordination for listeners to accept)	
บทที่ 12 เทคนิคการสื่อสารสำหรับผู้นำ	132
(Effective Communication For Leader)	
บทที่ 13 การเตรียมการก่อนการพูดสอนหรือถ่ายทอด	141
(Preparation before speaking)	
บทที่ 14 สื่อเพื่อการพูดหรือถ่ายทอดของผู้สอนหรือผู้นำ	161
(Media for leadership speech)	
บทที่ 15 เทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร	174
(Techniques used in personnel development)	

สารบัญ ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด:
ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี
(A complete guide to verbal communication)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 16 ครบเครื่องเรื่องการพูดหรือถ่ายทอด (Complete speech)	212
บทที่ 17 สกัดจุดบอดมุ่งสู่การเป็นยอดนักถ่ายทอด (Intercept the blind spot to become a great speaker)	216
บทที่ 18 เทคนิคในการเป็นพิธีกรผู้ดำเนินรายการ (Techniques for being a host or presenter)	222
บทที่ 19 การพูดจาในสังคมสมัยใหม่ (Modern social interaction and conversation)	233
บทที่ 20 ศิลปะการทาบถามก่อนการเสนอประโยชน์ (Art Approached By The Benefits)	245
บทที่ 21 ศิลปะการพูดสื่อสารเพื่อการขายที่ทรงประสิทธิภาพ (Speak To The Seller)	253
บทที่ 22 พูดที่สร้างมิตรภาพอันดีในที่ทำงาน (Speaking in a way that fosters good relationships at work)	266

สารบัญ ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด:
ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี
(A complete guide to verbal communication)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 23 ศิลปะในการเจรจาต่อรอง (The art of negotiation)	272
บทที่ 24 กลยุทธ์และลูกเล่นในการเจรจาต่อรอง (Negotiation strategies and tactics)	280
บทที่ 25 ศิลปะการว่ากล่าว (art of reproof)	284
บทที่ 26 สร้างบันไดสู่ความสำเร็จ (Building the ladder of success)	289
บทที่ 27 เทคนิคการพูดสำหรับผู้บริหาร (Public Speaking Techniques for Executives)	295
บทที่ 28 การพูดปลุกเร้าให้ต่อสู้และให้เขายอมรับความจริง (The speech was meant to incite him to fight and to get him to accept the truth)	314
บทที่ 29 ศิลปะการจัดการกับการต่อว่าร้องเรียน (The art of handling complaints)	319

สารบัญ ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด:
ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี
(A complete guide to verbal communication)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 30 ประเภทคำวิจารณ์กับการเผชิญคำวิจารณ์	326
(Categories, criticism, and facing criticism)	
บทที่ 31 การพูดต้อนรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เริ่มเข้าทำงาน	333
(A welcoming speech to subordinates who are starting work)	
บทที่ 32 การพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานมีประสิทธิภาพน้อย	339
(Talking to subordinates who are not performing well)	
บทที่ 33 ศิลปะ และกลยุทธ์การพูดที่ชนะใจคน	355
(The art and strategies of speaking that win people over)	
บทที่ 34 ศิลปะการพูดเพื่อให้งานของทีมเสร็จ	370
(The art of speaking to get team work done)	
บทที่ 35 แนวทางในการปรับปรุงคำพูดที่ดีกว่า	380
(Better speech improvement)	
ภาคผนวก	444
บรรณานุกรม	460

บทนำ

ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการพูด

(A complete guide to verbal communication)

ศาสตร์แห่งการสื่อสารที่ทุกคนต้องมีเพื่อชีวิตที่ดี

การพูดคือ "ศาสตร์และศิลป์" ที่ทรงพลังที่สุดในการสร้างความสำเร็จ ไม่ใช่แค่การเปล่งเสียงแต่เป็นการส่งสารที่ควบคุมอารมณ์ จิตวิทยา และบุคลิกภาพ เพื่อนำไปปรับใช้ทั้งในการทำงานและความสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน เรียนรู้หลักการสื่อสารที่นำไปใช้ได้จริง เพื่อเปลี่ยนคุณให้เป็นนักพูดที่ทรงเสน่ห์และผู้ฟังที่ยอดเยี่ยม

องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การพูดให้ประสบความสำเร็จและเข้าใจตรงกัน ต้องประกอบด้วย:

คำพูด (Verbal): ข้อมูลที่ถูกต้อง กระชับ ชัดเจน และเลือกใช้คำให้เกียรติผู้ฟัง

น้ำเสียง (Vocal): สื่อถึงความจริงใจ ความหนักแน่น และอารมณ์ความรู้สึก

อวัจนภาษา (Non-verbal): ภาษากาย เช่น การสบตา (Eye Contact)

สีหน้า และท่าทาง ซึ่งส่งผลถึง 93% ของการรับรู้

หัวใจหลักของการพูดที่ทุกคนต้องมี

1. เป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listening): การฟังอย่างมีสติและเปิดใจ รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง คือจุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2. พูดให้ถูกกาลเทศะ: คำนึงถึงผู้ฟัง สถานที่ และจังหวะเวลา

3. ความมั่นใจ (Confidence): ความเชื่อมั่นในเนื้อหาจะถ่ายทอดออกมาทางน้ำเสียง ทำให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือ

การให้ Feedback ที่สร้างสรรค์: รู้จักการสะท้อนมุมมองที่ดี และหลีกเลี่ยงการทำลายความสัมพันธ์ขณะพูด

หากต้องการพัฒนาทักษะการพูดและการสื่อสารให้ครบเครื่อง สามารถศึกษาแนวทางเพิ่มเติมได้จากเนื้อหาในเล่มนี้ได้เช่นกันนะครับ ข้อมูลภาพรวมโดย AI

บทที่ 1 ศิลปะการพูดในที่ชุมนุมชน (The art of speaking at public gatherings)

ปากเป็นเอก

.....ปากเป็นเอกเลขเป็นโทโบราณว่า
หนังสือตรีมีปัญญาไม่เสียหลาย
ถึงรู้มากไม่มีปากลำบากตาย
มีอุบายพูดไม่เป็นเห็นป่วยการ
.....ถึงเป็นครูรู้วิชาปัญญามาก
ไม่รู้จักใช้ปากให้จัดจ้าน
เหมือนเต่าฝิ่งนั่งซื้อซื้อราคาญ
วิชาชาญมากเปล่าไม่เข้าที่

จากบทประพันธ์เรื่อง วิvah์พระสมุทร พระราชนิพนธ์ของรัชกาลที่ ๖

ในสังคมของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มบุคคล ผู้ที่กล้าแสดงออกซึ่งความคิดเห็นซึ่ง “การพูด” นั้นนับเป็นหนทางหนึ่งที่จะแสดงออกได้ การพูดเป็น พูดดี และมีศิลปะในการพูดย่อมทำให้แสดงความคิดเห็นได้ถูกต้องและมีหลักเกณฑ์ เรามีความบริสุทธิ์ใจต่อสิ่งที่เราคิดและต่อผู้อื่น แต่เราแสดงออกไม่ถูกวิธี หรือไม่สามารถสรรหาคำพูดให้ตรงกับความคิดหรือความรู้สึกของเราได้ ย่อมทำให้เกิดผลเสียหลายทั้งต่อตัวเราเอง และเกิดผลเสียต่อส่วนรวมอีกด้วย

เราสามารถประสานความคิดและเรียบเรียงออกมาเป็นคำพูดได้ และสละสลวยน่าเชื่อถือได้ด้วยการ “ฝึกการพูด” นั่นก็คือ แสวงหาโอกาสขึ้นสู่เวลาการพูดบ่อย ๆ

ตัวอย่างการพูดที่ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาประวัติศาสตร์ เราจะพบว่า “เดมอส เชนีส” นักพูดฝีปากเอกของกรีก ได้พูดปลุกใจทหารที่กำลังระส่ำระสาย ให้ต่อสู้กับกองทัพอันเกรียงไกรของพระเจ้าฟิลลิปแห่งแคว้นเมซิโดเนีย จนได้รับชัยชนะ ซึ่งเดิม “เดมอส เชนีส” เป็นคนพูดติดอ่าง พูดในที่ชุมนุมชนก็ถูกเหยียดหยาม เขาจึงหลบออกจากเอเธนส์ไปฝึกฝนการพูดนอกเมือง เป็นการฝึกด้วยตนเอง จนพูดได้คล่องดีแล้วจึงกลับมาใหม่

ลินคอล์น ประธานาธิบดีผู้ยิ่งใหญ่ของสหรัฐอเมริกา ผู้ซึ่งได้ให้คำพูดที่เป็นประวัติศาสตร์ติดตรึงในหัวใจของชาวโลกที่ว่า “รัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และ เพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย สุนทรพจน์ของท่าน ณ เกตติสเบิร์ก ได้รับเกียรติบรรจุลงในหนังสือเ็นไซโคปีเดีย มาแล้ว

ลินคอล์น เมื่อเริ่มเป็นทนายไปว่าความครั้งแรก ปากสั่น ขาสั่น เหงื่อตกด้วยความประหม่า และไม่มั่นใจในตนเองจนสาละส่งให้นั่งลง หลังจากนั้นท่านได้ฝึกฝนการพูดของท่าน และได้ประสบความสำเร็จอย่างยอดเยี่ยม

รัฐบุรุษอย่างวิสตัน เชอร์ชิล ของอังกฤษผู้ซึ่งเป็นทั้งนักการเมือง นักการทหาร และนักพูดที่ประสบผลสำเร็จในชีวิต เดิมท่านเป็นคนพูดไม่ชัดและพูดพล่าม ไม่รู้จักจบในการพูด ภายหลังท่านฝึกฝนการพูดและพัฒนาการพูด จนกลายเป็นนักพูดฝีปากเอกของโลกไปในที่สุด

ตัวอย่างเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า ศิลปะการพูดเป็นสิ่งจำเป็น และสามารถฝึกฝนได้ มิใช่สิ่งเหลือวิสัยคนไทยเราก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพูดจนมีคำพูดว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท” แต่การฝึกอบรมช่วงระยะเวลาสั้นๆ จะคลบ้นดาลให้ท่านพูดเก่งในทันทีย่อมเป็นไปได้แต่อย่างน้อย ท่านก็พอจะทราบหลักเกณฑ์เบื้องต้นและปฏิบัติพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นแนวทางพอให้ท่านพัฒนาการพูดของท่านให้ก้าวหน้าต่อไปได้ ส่วนการพูดดีนั้น เพียงแต่หลักเกณท์ยังหาเป็นการเพียงพอไม่ ท่านต้องฝึกต่อไปจนกว่าจะเกิดความชำนาญ หรือเกิด “ทักษะในการพูด” การพูดนั้น เป็นทั้งศาสตร์และเป็นทั้งศิลป์ ซึ่งต้องมีการเรียนรู้ การฝึกอบรม

คนที่ถือจักรยานไม่เป็นย่อมรู้สึกว่าหัดยาก แต่เมื่อลองหัดดูแล้วจะเห็นว่า ไม่ยากเกินความสามารถเลย เมื่อถือเป็นใหม่ๆ ก็เอาเพียงไม่ให้ล้ม ซึ่งบางครั้งก็ต้องเลี้ยวไปตามใจของรถ เพราะเรายังบังคับไม่ได้ มีอะไรก็คขวางก็ชนเอาบ้าง จนกว่าจะมีความถนัดดีแล้ว เราก็จะบังคับให้ไปตามความต้องการของเราได้ แม้จะเป็นทางที่แคบ หรือเป็นทางที่คดก็ตาม ฉะนั้นใดก็ดี การฝึกการพูดก็ฉันทัน

ถึงแม้ว่าท่านจะได้ผ่านการพูดมาเป็นเวลาช้านาน แต่ปัจจุบันบางท่านยังพูดไม่ชัดถ้อยชัดคำ พูดติดตะกุกตะกักไม่น่าฟัง ทั้งนี้เพราะ “การพูดได้” กับ “การพูดเป็น” นั้นต่างกัน ใคร ๆ ก็พูดกันได้ แต่อาจจะยังพูดไม่เป็น คือพูดให้ดี และรู้เทคนิควิธีการพูด

การพูดในที่ชุมนุมชน (Public Speaking) คือ “การสื่อสารความรู้ ความคิด ประสบการณ์และความรู้สึกจากผู้พูดไปสู่ผู้ฟังจำนวนมากในที่สาธารณะ” เป็นการพูดที่ผู้พูดจำเป็นจะต้องมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง รู้หลักการพูดอย่างดี มีประสบการณ์พอที่จะพูดได้อย่างชำนาญ จึงจะสามารถพูดได้ดี จึงเห็นได้ว่า ปัจจุบันนี้มีผู้สนใจฝึกการพูดกันมาก เพราะการพูดในที่ชุมนุมชนเป็นศาสตร์ที่สามารถเรียนรู้ให้เข้าใจและฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ มีลีลาการพูดที่น่าประทับใจผู้ฟังได้

การพูดในที่ชุมนุมชนมีหลายรูปแบบ เช่น การปาฐกถา, การบรรยาย, การอภิปราย, การปราศรัย, การพูดในโอกาสต่าง ๆ , การพูดหาเสียง เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่ได้ชื่อว่า ผู้นำ นักบริหาร นักการเมือง นักวิชาการ ครู-อาจารย์ วิทยากร นักขายความคิด ฯลฯ จึงต้องมีความสามารถในการพูดต่อที่ชุมนุมชน จึงจะสามารถสร้างความกระจำงในความคิดและเหตุผลแก่ผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แบบของการพูด

1) แบบบอกเล่า

ผู้พูดมีความมุ่งหมายให้ผู้ฟังได้รับทราบเรื่องราว เหตุการณ์และข้อมูลต่าง ๆ เป็นสำคัญ ผู้พูดจึงต้องอาศัยความจำโดยหลีกเลี่ยงการสอดแทรกความเห็นหรือความรู้สึกของตน

2) แบบแสดงประกอบการพูด

ผู้พูดมีความมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระและมีความเพลิดเพลินประกอบกัน ผู้พูดลักษณะนี้จะต้องมีความสามารถในการแสดง แต่จะต้องคงสาระของการพูดเป็นสำคัญ

3) แบบจูงใจ เรียกร้อง

ผู้พูดมีความมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อและปฏิบัติตามในสิ่งที่ตนเองพูด ดังนั้น ผู้พูดจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดเพื่อหาข้อมูล ความคิดเห็นและความรู้สึกที่ทำให้ผู้ฟังเกิดภาพพจน์ เห็นคล้อยตามและเรียกร้องให้มีการปฏิบัติตามด้วย

4) แบบสนุกสนาน

ผู้พูดมุ่งหวังให้ผู้ฟังเกิดความสุขสนาน ก่อมิตรภาพเป็นสำคัญ มิได้มุ่งหวังในเนื้อหาสาระมากนัก

วิธีการพูด

1. ท่องจำมาพูด

วิธีนี้ผู้พูดจะพูดตามที่ท่องจำมาทุกคำพูด ทำให้ขาดความเป็นธรรมชาติ และไม่มีชีวิตชีวาเท่าที่ควร เพราะผู้พูดมัวพะวงแต่สิ่งที่ท่องจำมา เกรงจะลืมจึงไม่ค่อยสนใจผู้ฟังเท่าที่ควร

การท่องจำมาพูดจะใช้ได้ผล ถ้าหากเป็นการพูดสั้น ๆ หรือท่องจำข้อความตอนในตอนหนึ่งมาเพื่อประกอบการพูด เช่น โคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน เป็นต้น เพื่อให้ถ้อยคำสละสลวย เป็นที่ประทับใจผู้ฟัง

ข้อสำคัญก็คือถ้าจะท่องต้องให้จำขึ้นใจ เพราะถ้าลืมในขณะที่พูด จะทำให้การพูดสะดุด ไม่น่าฟัง

2. พูดโดยการอ่านจากต้นฉบับ

เป็นการพูดตามที่เขียนมา ผู้พูดมักจะสนใจอ่านอย่างเดียว โดยไม่สนใจผู้ฟังทำให้ขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง

การพูดวิธีนี้ ควรดูจากต้นฉบับและสบสายตาสู่ผู้ฟังบ้าง โดยใช้เวลาในการดูต้นฉบับ 1 ส่วน และมองผู้ฟัง 2 ส่วน

การพูดวิธีนี้ มักจะใช้เฉพาะงานที่เป็นพิธีการ เช่น การกล่าวรายงาน การกล่าวปราศรัยของประธานในพิธี เป็นต้น

3. พุดจากความเข้าใจ

วิธีนี้เป็นวิธีการพุดที่นิยมกันมากที่สุด เพราะผู้พุดจะพุดจากความรู้สึก ความเข้าใจของตน สามารถใช้ลีลาท่าทีในการพุดอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ฟังเกิดความสนใจ มีความเข้าใจง่าย

หากจะต้องพุดยาวและใช้เวลานาน ผู้พุดจะจดหัวข้อสำคัญ ๆ เพื่อกันลืม และเพื่อให้เป็นขั้นตอนง่ายต่อการพุดการฟังก็ได้

4. พุดกะทันหัน

วิธีนี้ผู้พุดไม่ได้เตรียมตัวมาล่วงหน้าอาจจะเป็นเพราะเพิ่งทราบว่า จะต้องพุดกะทันหัน หากเป็นผู้พุดที่มีประสบการณ์ ก็พอจะเอาตัวรอดไปได้ แต่ถ้าเป็นผู้พุดที่ด้อยประสบการณ์ก็อาจจะประสบความล้มเหลว การพุดวิธีนี้ควรหลีกเลี่ยงมากที่สุด นอกจากจะหนีไม่พ้นเท่านั้น

ความสำคัญของการพุด

การพุดเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น หรือ ข้อคิดต่อผู้ฟัง โดยใช้ เสียง ภาษา อากัปกิริยา ภาพ ฯลฯ เพื่อให้คนฟังรับรู้

ผู้พุด	สื่อสาร	ช่องทาง	ผู้ฟัง
	- ข่าวสาร	- เสียง	
	- ความรู้	- ภาษา	
	- เรื่องราว	- อากัปกิริยา	
	- ภาพ/สัญลักษณ์	- เครื่องมือต่างๆ	

วัตถุประสงค์ของการพูด

1. เพื่อให้ข่าวสาร ข้อเท็จจริง
2. เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่ถูกต้อง
3. เพื่อให้ความบันเทิง
4. เพื่อให้ผู้ฟังเชื่อถือ ซึ่งการทำให้ผู้ฟังเชื่อได้นั้น ผู้พูดต้อง
 - เชื่อตัวเองก่อน ก่อนที่จะพูดให้ผู้อื่นเชื่อ
 - ย่อเรื่องให้ง่าย เพื่อให้คนฟังเข้าใจ
 - ทำทีการพูดน่าเชื่อถือ

ปัจจัยในการพูดของผู้พูด

1. รู้จักคนฟังและวิเคราะห์คนฟัง
2. เตรียมวัตถุดิบ เรียบเรียง สร้างเรื่อง
3. วิธีการแสดง ถ่ายทอด หรือนำเสนอ

หลักการจัดการการประหม่า

1. เตรียมตัวให้พร้อม
 - เตรียมเนื้อหา เนื้อหา เพื่อไว้ให้มากกว่าเวลา
 - เนื้อหาสาระ ผู้พูดต้องรู้ดี
 - แต่งกายในชุดที่มั่นใจ จะไม่พะวงเวลาเดิน
2. ฝึกหาความรู้ตลอดเวลา ในเรื่องราวต่าง ๆ จากการ
 - อ่าน
 - การคิด
 - การฟัง

3. ปลุกใจตัวเองว่า อยากพูด กระตือรือร้น กล้า ๆ อย่างกล้า ยิ้มสู้
4. ยินยอมปฏิบัติและฝึกฝน

วิธีการแก้พูดติดอ่าง

1. พยายามทำให้คำพูดหนักแน่นเป็นจังหวะเสมอ
2. พยายามเป็นนายของตัวเอง และมีดวงจิตเป็นสมาธิแน่วแน่เสมอ

วิธีการขจัดความตื่นเต้น

1. สูดลมหายใจลึก ๆ 2 - 3 เที้ยว
2. เปลี่ยนอิริยาบถจากเดิม
3. บีบมือตัวเอง
4. ถ้ามืดพูดบางเรื่อง ไม่ต้องเสียขาย เก็บไว้รำประโยคท้าย ๆ

การแสวงหาข้อมูลเพื่อการพูด

1. พยายามอ่านตำราให้มาก ๆ ทำให้รู้เหตุการณ์ทันสมัยเสมอ
2. จดจำคำพูด คำเขียนดี ๆ แล้วบันทึกเก็บไว้ใช้ เช่น สุภาษิต คำ

ฟังเพย

3. ฟังผู้อื่นพูด เพื่อดูและวิเคราะห์แบบฉบับในการพูด
4. เข้าสัมมนารวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
5. สอบถามผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ขอข้อมูล
6. คิดด้วยตัวเราเอง จากข้อมูลเดิมที่มีอยู่ ประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติ

และความ คิดเห็นส่วนตัว

ผู้พูดที่ดี “ควรรู้ทุกสิ่งในบางสิ่ง คือรู้เฉพาะ และรู้บางสิ่งในทุกสิ่ง คือรู้ทั่วไป”

การวิเคราะห์ผู้ฟัง

ผู้ฟังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพูด โปรคนิกไว้เสมอว่า เวลาจะพูด ผู้พูดต้องรับผิดชอบต่อกำพูดของตัวเอง ผู้พูดจึงควรจะต้องรู้จักผู้ฟัง เหมือนคำปราชญ์จีนกล่าวไว้ว่า “ถ้ารู้เขารู้เรา รบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง” การวิเคราะห์ผู้ฟัง ทำให้เราเข้าใจ พื้นฐานของผู้ฟังได้ ท่านอาจารย์ ไพบุลย์ พึ่งทองหล่อ กล่าวลักษณะผู้ฟังส่วนใหญ่ที่เป็นชายกับหญิงนั้น ต่างกัน คือ

ผู้ชาย	จริงจังในการทำงาน	สำราญในชีวิต
ผู้หญิง	สำราญในการทำงาน	เอาการในชีวิต

ผู้พูดควรรู้จักข้อมูลพื้นฐานของผู้ฟังในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ อายุ
2. ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา
3. ประสบการณ์เกี่ยวกับหัวข้อที่ผู้พูดจะพูดมีหรือไม่
4. ทักษะคติของผู้ฟังต่อเรื่องที่จะพูด
5. คำนึงถึง เวลา สถานที่ โอกาส และ สิ่งแวดล้อม

หัวใจในการพูด 4 ชั้น

วิธีการหรือหลักการในการพูดนี้ เป็นหัวใจสำคัญของการพูด ที่ต้องใช้ทุกครั้งในการก้าวสู่เวทีการพูด ซึ่งประกอบด้วยบันได 4 ชั้น ดังนี้

1. **ทักผู้ฟังหรือทักที่ประชุม:** - โดยการใช้การเอ่ยสรรพนาม หรือตำแหน่งงานของผู้ฟัง เช่น

“ท่านประธาน ท่านผู้บริหาร ท่านสมาชิกและผู้มีเกียรติทุกท่าน ครับ / คะ”

“ท่านกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร เพื่อนพนักงานทุกท่านครับ/คะ”

ข้อสำคัญ ไม่จำเป็นต้องทักที่ประชุมเสียยืดยาว เช่น

“ท่านประธานกรรมการ ท่านกรรมการผู้จัดการ ท่านรองกรรมการผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย/แผนก/ส่วน หัวหน้างาน พนักงาน แม่บ้าน และรปภ. ทุกท่านครับ / คะ”

ข้อหลีกเลี่ยงในการทักผู้ฟัง คำแรก ๆ ไม่จำเป็นต้องพูดคำว่า “สวัสดี”

2. การขึ้นต้น

หลักการขึ้นต้น ให้ตื่นเต้น สร้างความสนใจในเนื้อหา ซึ่งต้องสั้น รวบรัด ตรงประเด็นชวนให้ติดตาม ถ้าหากจะเล่าเรื่องอดีตให้ย่อๆ และ รวบรัดไวๆ

สรุปว่าหลักขึ้นต้น ควร รวบรัด เร้าอารมณ์ ตรงประเด็น

ข้อหลักเลี่ยงในการขึ้นต้น

1. อย่าออกตัว

เช่น “ที่เชิญมาวันนี้ เพิ่งรู้ตัวล่วงหน้าเมื่อคืน”

2. อย่าขอรักย แสดงถึงความไม่แน่ใจ

เช่น “ดิฉันขอรักยเสียก่อนนะคะว่า เรื่องที่จะพูดอาจจะผิดเล็กน้อย”

3. อย่าถ่อมตัวมากไป แต่ถ่อมเล็กน้อยได้

เช่น ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้พูดให้ท่านปัญญาชนทั้งหลายฟัง”

ไม่ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเหมือนเด็ก ๆ ที่มาพูดกับผู้อาวุโสรุ่นคุณปู่”

4. อย่าอ้อมค้อม วกวน เสียเวลา

เช่น “เล่าปัญหาการเดินทางมาวันนี้ ตั้งแต่เช้าว่าประสบปัญหาความยุ่งยากอย่างไรบ้างจนถึงก่อนจะขึ้นพูด”

วิธีการ/เทคนิคการขึ้นต้น

แนวทางวิธีการขึ้นต้นนั้นมีหลายวิธีดังนี้

1. ขึ้นต้นด้วยคำถาม

เช่น “ท่านทราบไหมคะ / ครับว่าคืออะไร”

“ท่านเชื่อหรือไม่ว่า”

2. ขึ้นต้นด้วยวิธีแบบพาดหัวข่าว

เช่น “ไฟไหม้ 30 หลังคาเรือนวอด”

“นายกฯ ลาออกแล้วครับ”

3. เริ่มต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัย

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ ผมไม่เคยคิดว่า ผมจะเคราะห์ร้ายอย่างนี้”

“ผมไม่เคยคิดว่า บริษัทแชร์จะล้ม”

4. เริ่มต้นด้วยการอ้างบทกวี หรือวาทีผู้มีชื่อเสียง

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ โบราณ ว่าน้ำน้อย ย่อมแพ้ไฟ”

“เราทำเพื่อประชาชน โดยประชาชน และของประชาชน”

5. เริ่มต้นทำให้สนุกสนาน

เช่น “เวลาผมไปที่ศาลพระกาฬพบุรี หรือเขาวังเพชรบุรีแล้ว ทำให้ผมนึกถึงเพื่อนเก่า”

“เวลาแห่งความสุข.....เหล่า เพลงเบา ๆ และผู้หญิง” แต่เวลาแห่งความเศร้าคือ หมอ เงินกับข้าวเย็นที่บ้านและน้ำพริกถ้วยเก่า”

6. เริ่มต้นด้วยข้อความที่เร้าใจ เช่น โคลง กลอน สุภาษิต คำคม พุทธวจนะ คำพังเพย บทกวีต่าง ๆ เช่น “แหวนนี้ท่านได้แต่ใดมา นื่องของภรรยามอบให้”

7. เริ่มต้นด้วยปฏิกาณไหวพริบ โดยเกิดจากที่ประชุมนั้น

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ ห้องประชุมนี้ สว่างไสวดีนะครับ เปิดไฟ ด้านหน้า มองเห็นหน้ากันชัดเจน ไม่ทราบแสงสะท้อนเข้าตาบ้างไหมครับ” (ผู้พูดศีรษะล้าน)

8. เริ่มต้นด้วยการสร้างความเป็นกันเองและยกย่องผู้ฟัง

เช่น “ดีใจและเป็นเกียรติครับ/คะ ที่ได้พูดคุยกับพวกเราเหมือนรู้จักกันมานาน”

9. เริ่มต้นด้วยนิทาน หรือตัวอย่าง

10. เริ่มต้นด้วยการใช้อุปกรณ์ หรือรูปภาพ

3. การดำเนินเนื้อเรื่อง

1. พูดยไปตามลำดับ จากจุดเริ่มต้น หรือพูดตามเหตุการณ์

2. เน้นจุดมุ่งหมายของเรื่องเพียงจุดเดียว

3. ให้ความรู้ลึกของผู้ฟังไปตามลำดับ

4. อย่าออกนอกประเด็น

5. เพื่อกันลืม หรือสลับเรื่อง ควรจดหัวข้อเรียงลำดับช่วยความจำ

6. ควรมีตัวอย่าง หรือเหตุผล หรือเป็นเหตุ เป็นผลต่อกัน

4. การสรุปจบของเนื้อเรื่อง

หลักการสรุปจบ

1. มีความหมายชัดเจน ไม่เลื่อนลอย

2. สัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง หัวข้อเรื่อง

3. กระชับรัดกุม ไม่เยิ่นเย้อ

4. เข้าประเด็นสู่จัดสรุปลงท้าย

วิธีการสรุปจบ

1. จบแบบสรุปความ : - ส่วนใหญ่ใช้ในทางวิชาการ

2. จบแบบฝากไปให้คิด

3. จบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ

4. จบแบบชักชวนหรือเรียกร้อง

5. จบแบบใช้กวี คำคม สุภาษิต

6. จบแบบแสดงคนฟังคาดไม่ถึง

การสรุปจบที่ไม่ได้ผล

1. ขอบจบ - ขอยุติเช่น

“หมดแล้วค่ะ” (อะไรหมด ?)

“พูดมามากแล้ว ขอยุติเท่านี้” (น่าจะหยุดตั้งนานแล้ว)

“ความคิดเห็นผมมีแค่นี้ ขอบจบแค่นี้”

2. ไม่มากก็น้อยเช่น

“หวังว่าท่านทั้งหลาย คงได้รับเนื้อหาไปไม่มากก็น้อย”

3. ขออภัย ขอโทษเช่น

“หากพูดผิดพลาด ก็ขออภัยด้วย” (หลงฟังตั้งนาน)

4. ขอบคุณเช่น

“ขอบคุณที่ท่านทั้งหลายได้ตั้งใจฟังอย่างดี”

ท่านร้อยเอก ดร.จิตรจำนงค์ สุภาพ เจ้าของทฤษฎีการพูดชื่อ ระบบทรีชาวนค์ หรือ สามสบาย คือฟังสบายหู ดูสบายตา พาสบายใจ ได้สรุปสูตรสำเร็จในการพูดไว้เป็นบันได 13 ขั้น ของนักพูด นักถ่ายทอดที่ประสบความสำเร็จไว้อย่างนี้

บันได 13 ขั้น สู่การพูดที่ประสบความสำเร็จ

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| 1. เตรียมให้พร้อม | 8. ตาจับที่ผู้ฟัง |
| 2. ชักซ้อมให้ดี | 9. เสียงดังแต่พอดี |
| 3. ท่าทีให้สง่า | 10. อย่าให้มีเอืออ้า |
| 4. น้ำตาให้สุขุม | 11. ดูเวลาให้พอครบ |
| 5. ทักที่ประชุมไม่วกวน | 12. สรุปจบให้จับใจ |
| 6. เริ่มต้นให้โน้มน้าว | 13. ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดการพูด |
| 7. เรื่องราวให้กระชับ | |

ผู้เขียนเห็นว่าบันได 13 ขั้น สู่การเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ ถือเป็นจุดสรุปหลักการหรือศิลปะในการพูดต่อที่ชุมชนชนได้ดี หรือถ้าหากท่านสนใจประสงค์ที่จะฝึกปรือวิทยายุทธ์ในการพูด กรุณาติดต่อกับสถาบันการพูดแบบการพูดได้ ท้ายที่สุดนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการพูด การบรรยาย หรือ การถ่ายทอดของท่าน คงก้าวหน้าไปไกลพร้อมขอเอาใจช่วย ขอฝากทิ้งท้ายเหมือนปราชญ์จีนกล่าวว่า “ระยะทางไกลนับร้อยลี้ แต่อยู่ที่เริ่มต้นที่ก้าวแรก” และ “ไม่มีใครขึ้นสู่ที่สูงได้โดยไม่ผ่านบันไดขั้นต่ำก่อน” การเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ จึงต้องลงมือปฏิบัติทันที เริ่มต้นทันทีและพร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ โดยใช้ เวลา แนวทาง และหลักการ เป็นอาวุธ แล้วย่างทางเดินบนเส้นทาง การพูด ด้วยการหาทางสกัดจุดบอด มุ่งสู่การเป็นยอดนักพูดที่ดีและมีชื่อเสียงในอนาคต สวัสดิ์.

บทที่ 2 แบบฉบับของหัวใจในการพูดทุกสถานการณ์

(A true example of speaking from the heart in any situation)

หลักการในการพูดในบทนี้ ผู้เขียนนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพูดที่ต้องใช้ทุกครั้งในการก้าวสู่เวทีการพูดของผู้พูดในรูปแบบการพูดในลักษณะต่างๆอย่างเป็นทางไม่ว่าจะเป็นการพูดต่อที่ชุมนุมชน การพูดรูปแบบต่างๆในที่สาธารณะไม่ว่าผู้พูดจะรับบทบาทการพูดในฐานะของเจ้าภาพ ประธานหรือกรรมการผู้จัดการต่างๆ ฯลฯ ซึ่งประกอบด้วยบันไดในการพูดซึ่งจะมีรูปแบบอยู่ 4 ขั้นดังนี้

หัวใจในการพูด 4 ขั้น

วิธีการหรือหลักการในการพูดนี้ เป็นหัวใจสำคัญของการพูด ที่ต้องใช้ทุกครั้งในการก้าวสู่เวทีการพูด ซึ่งประกอบด้วยบันได 4 ขั้นดังนี้

1. ทักผู้ฟังหรือทักที่ประชุม: -โดยใช้การเอ่ยสรรพนาม หรือตำแหน่งงานของผู้ฟัง เช่น

“ท่านประธาน ท่านผู้บริหาร ท่านสมาชิกและผู้มีเกียรติทุกท่าน
ครับ / ค่ะ”

“ท่านกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร เพื่อนพนักงานทุกท่านครับ/ค่ะ”

ข้อสำคัญ ไม่จำเป็นต้องทักที่ประชุมเสียยืดยาว เช่น

“ท่านประธานกรรมการ ท่านกรรมการผู้จัดการ ท่านรองกรรมการผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย/แผนก/ส่วน หัวหน้างาน พนักงาน แม่บ้าน และ ท่านผู้มีเกียรติทุกท่านครับ / ค่ะ”

ข้อหลักเฉียงในการทักผู้ฟังตามหลักการพูดแล้ว คำแรก ๆ ไม่จำเป็นต้องพูดคำว่า “สวัสดี” เว้นไว้แต่ว่าเป็นการพูดที่ต้องการมิตรภาพ หรือเป็นประโยชน์กับผู้ฟัง การทักที่ประชุมเพื่อความเป็นกันเองแล้วนั้น ก็อาจจะใช้ได้ ซึ่งผู้พูดต้องดูบรรยากาศในขณะนั้นด้วยครับ

2. การขึ้นต้น

หลักการขึ้นต้น ให้ตื่นเต้น สร้างความสนใจในเนื้อหา ซึ่งต้องสั้น รวบรัด ตรงประเด็น ชวนให้ติดตาม ถ้าหากจะเล่าเรื่องอดีตให้ย่อ ๆ และรวบรัดไว ๆ

สรุปว่า หลักขึ้นต้น ควร รวบรัด เร้าอารมณ์ ตรงประเด็น

ข้อหลักเฉียงในการขึ้นต้น

1. อย่าออกตัว

เช่น “ที่เชิญมาวันนี้ เพื่ารู้ตัวล่วงหน้าจากโทรศัพท์หัวหน้าเมื่อคืนนี้เอง”

2. อย่าขอรภัย แสดงถึงความไม่แน่ใจ

เช่น “ดิฉันขอรภัยเสียก่อนนะค่ะว่า เรื่องที่จะพูดอาจจะผิดเล็กน้อย”

3. อย่าถ่อมตัวมากเกินไปแต่ถ่อมเล็กน้อยได้

เช่น ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้พูดให้ท่านปัญญาชนทั้งหลายฟัง”

ไม่ควรพูดว่า “ผมรู้สึกเหมือนเด็ก ๆ ที่มาพูดกับผู้อาวุโสรุ่นคุณปู่”

4. อย่าอ้อมค้อม วกวน เสียเวลา

เช่น “เล่าปัญหาการเดินทางมาวันนี้ ตั้งแต่เช้าว่าประสบปัญหาความยุ่งยากอย่างไรบ้างจนถึงก่อนจะขึ้นพูด”

5. อย่าตำหนิผู้เชิญ

ซึ่งอาจจะเชิญท่านแบบฉุกเฉินทำให้เกิดการพูดแบบไม่เตรียมตัว ซึ่งท่านอาจจะใช้คำพูดแบบนี้แทนก็ได้ เช่น “ท่านผู้มีเกียรติทั้งหลายครับ ผู้เชิญ(เอ่ยชื่อหรือตำแหน่ง)ผมขึ้นต้นมาก็ให้ผมพูดเลยนะครับ ทำอย่างไรดีครับ”

วิธีการ/เทคนิคการขึ้นต้น

1. ขึ้นต้นด้วยคำถาม

เช่น “ท่านทราบไหมคะ / ครับว่าคืออะไร”

“ท่านเชื่อหรือไม่ว่า”

2. ขึ้นต้นด้วยวิธีแบบพาดหัวข่าว

เช่น “ไฟไหม้ 30 หลังคาเรือนวอด”

“นายกฯ ลาออกแล้วครับ”

3. ขึ้นต้นด้วยการทำให้ผู้ฟังสงสัย

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ ผมไม่เคยคิดว่า ผมจะเคราะห์ร้ายอย่างนี้”

“ผมไม่เคยคิดว่า บริษัทแชร์จะล้ม”

4. เริ่มต้นด้วยการอ้างบทกวี หรือวาทะผู้มีชื่อเสียง

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ โบราณ ว่าน้ำน้อย ย่อมแพ้ไฟ”

“เราทำเพื่อประชาชน โดยประชาชน และของประชาชน”

5. เริ่มต้นทำให้สนุกสนาน

เช่น “เวลาผมไปที่ศาลพระกาฬพบบุรี หรือเขาวังเพชรบุรีแล้ว ทำให้ผมนึกถึงเพื่อนเก่า”

“เวลาแห่งความสุข.....เหล่า เพลงเบา ๆ และผู้หญิง” แต่
เวลาแห่งความเศร้าคือ หมอ เงิน กับข้าวเย็นที่บ้านและน้ำพริกถ้วยเก่า”

6. เริ่มต้นด้วยข้อความที่เร้าใจ เช่น โคลง กลอน สุภาษิต คำคม
พุทธวจนะ คำพังเพย บทกวีต่างๆ

เช่น “แหวนนี้ท่านได้แต่ไฉมา น้องของภรรยามอบให้”

“น้ำน้อย ย่อมแพ้ไฟ แต่น้ำใจ ทำให้ไม่เคยยอมแพ้”

7. เริ่มต้นด้วยปฏิกิริยาไหวพริบ โดยเกิดจากที่ประชุมนั้น

เช่น “ท่านทั้งหลายครับ ห้องประชุมนี้ สว่างไสวดีนะครับ เปิดไฟ
ด้านหน้า มองเห็นหน้ากันชัดเจน ไม่ทราบแสงสะท้อนเข้าตาบ้างไหม
ครับ” (ผู้พูดศีรษะล้าน)

8. เริ่มต้นด้วยการสร้างความเป็นกันเองและยกย่องผู้ฟัง

เช่น “ดีใจและเป็นเกียรติครับ/คะ ที่ได้พูดคุยกับพวกเราเหมือน
รู้จักกันมานาน”

9. เริ่มต้นด้วยนิทาน หรือตัวอย่าง

เช่น “ผมไม่เคยคิดว่ากระต่ายจะต้องมาแพ้เต่าในนิทานอีสป”

10. เริ่มต้นด้วยการใช้อุปกรณ์ หรือรูปภาพ

เช่น ผู้พูดโดยนำรูปภาพสไลด์เป็นภาพ ส.ค.ส.อันสวยงามตระการตาที่ประกอบด้วยบ้าน ต้นไม้ ฝูงวัว กองฟาง ท้องทุ่ง 1 ภาพที่สามารถมองแล้วสามารถอธิบายเป็นคำพูดได้มากมาย พร้อมกับถามว่า “ท่านผู้ฟังที่เคารพครับ จากภาพท่านเห็นอะไรได้บ้างครับ” “ขอเชิญแสดงความคิดเห็นได้เลยนะครับ” แล้วสรุปตอนท้ายว่า “เห็นไหมครับ ภาพหนึ่งภาพพวกเราสามารถที่จะอธิบายได้เป็นพันคำ”

3. การดำเนินเนื้อเรื่อง

เนื้อหาที่ทำให้ผู้ฟังตรึงใจใน 5 ขั้นตอน

เนื้อหาที่จะนำมาทำเนื้อเรื่องในการพูดที่จะทำให้ผู้ฟังเข้าใจประทับใจตรึงใจสนใจรู้สึกเข้าใจหรือติดตามควรเป็นเนื้อเรื่องหรือเนื้อหาที่

- เรียงเป็นลำดับ.-ร้อยเรียงเรื่องราวคำพูดจากคำขึ้นต้น
- จับแยกเป็นประเด็น.-ในเนื้อหาหากเป็นการเล่าเรื่องจะบอกถึงใคร อะไร อย่างไรที่ไหน
- เน้นตอนที่สำคัญ.-บอกว่าทำไมจึงทำหรือทำไปแล้วนั้นจะได้อะไร
- บีบคั้นอารมณ์.-ซึ่งอยู่กับวัตถุประสงค์ในการวางเค้าโครงเรื่องว่าต้องการจะให้เศร้าหรือสุข
- เหมาะสมกับเวลา.-ระยะเวลาในการพูดไม่ควรจะเกินกว่า 30 นาที

แนวทางในการดำเนินเรื่องก็คือ

1. พูดยไปตามลำดับ จากจุดเริ่มต้น หรือพูดตามเหตุการณ์

ท่านอาจจะเรียงเนื้อหาจากทางการพูดไปตามลำดับระยะเวลา หรือตามลำดับในการเดินทางหรือกิจกรรมต่างๆไปก็ได้

2. เน้นจุดมุ่งหมายของเรื่องเพียงจุดเดียว

ตรงนี้หมายความว่าถึงเรื่องที่พูดนั้นมีจุดมุ่งหมายหลักที่ผู้พูดวางเป้าหมายของเนื้อหาในการพูดไว้แล้วเหมือนการเดินทางไปที่แห่งหนึ่งจะเดินตรงไป อ้อมไป หรือหาทางลัดก็ได้ แต่ไปเพื่อจุดหมายปลายทางที่มีอยู่แล้วเป็นต้น

3. ให้ความรู้สึกของผู้ฟังไปตามลำดับ

เพื่อให้ผู้ฟังได้ติดตาม ผู้พูดก็จะค่อยๆเปิดประเด็นเนื้อหาให้ผู้ฟังรู้สึกตื่นเต้น โดยเฉพาะเนื้อหาด้านการต่อสู้ หรือการผจญภัยหรือใช้ไหวพริบต่างๆ ในเนื้อหาการพูดแต่ละครั้งเป็นเนื้อหาการพูดเปรียบเทียบ”ชีวิตเปรียบเหมือนละคร”

4. อย่าออกนอกประเด็น

ผู้พูดอาจจะออกนอกประเด็นได้ เหมือนแะคิมน้ำข้างทาง แต่อย่าลืมเดินไปในทางเดิมเพื่อผู้ฟังจะได้ไม่รู้สึกสับสนในเนื้อหาที่พูดไป

5. เพื่อกันลืม หรือสลับเรื่อง ควรจดหัวข้อเรียงลำดับช่วยความจำ

การจัดลำดับหัวข้อช่วยความจำเป็นวิธีหนึ่งในการกันลืม หรืออาจจะกันลืมได้ มีอีกวิธีหนึ่งก็คือให้หาคำพูดที่สัมผัสคำคล้องจองกันที่ช่วยให้จำได้เช่น เนื้อหาหรือเรื่องราวการจีบสาวเหมือนกับการจัดการ

ส่งเสริมการขายที่ว่า “ใช้ทรัพย์ล่อ ขอให้เหลิง เชิงออกอ้วน วอนขอรัก ดักใจจน ทนให้ค่า ทำให้ตบ ตะปบตัว” แล้วผู้พูดก็ขยายความในเนื้อหาไปได้หลายหลาก

6. ควรมีตัวอย่าง หรือเหตุผล หรือเป็นเหตุ เป็นผลต่อกัน

ดังนั้นการพูดที่ผู้พูดวางโครงเรื่องที่มีคำถาม และคำตอบที่ต่อเนื่องกันแล้วย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศต่อผู้ฟังในการรับรู้และเข้าใจได้ดีเช่นกัน

4. การสรุปจบของเนื้อเรื่อง

หลักการสรุปจบ.-หลักในการสรุปจบก็คือ

1. มีความหมายชัดเจน ไม่เลื่อนลอย
2. สัมพันธ์กับเนื้อเรื่อง หัวข้อเรื่อง
3. กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ
4. เข้าประเด็นสู่จัดสรุปลงท้าย

วิธีการสรุปจบ

วิธีการในการสรุปจบโดยส่วนใหญ่มักใช้กันใน 6 วิธีต่อไปนี้คือ

1. จบแบบสรุปความ

การสรุปจบแบบสรุปความนั้น เป็นการพูดโดยทั่วไปที่มีคำขึ้นต้นเล็กน้อย แต่ในขั้นตอนของเนื้อหาจะมีเนื้อหามากมาย ซึ่งมักจะกล่าวถึงส่วนใหญ่ใช้ในทางแวดวงวิชาการเป็นส่วนใหญ่

2. จบบแบบฝากไปให้คิด

การสรุปจบมักจะสรุปจบด้วยการกล่าวถึงเนื้อหาแล้วกำหนดให้ผู้ฟังเลือกว่า หากท่านผู้ฟัง ท่านผู้ฟังจะเลือกอย่างไรในระหว่างทางสองแพร่งที่ต้องเลือกโดยไม่ได้ทดลองเลย “รักพี่เสียดายน้องแต่ครั้งรักทั้งสองก็ไม่ได้เลย” ฉนั้นใดฉนั้นนั้น

3. จบบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ

การสรุปจบแบบเปิดเผยตอนสำคัญ เป็นเรื่องเล่าที่ผู้ฟังติดตามอาจจะรู้สึกคาดไม่ถึงในการสรุปจบที่พูดผู้ได้พูดเปิดเผยตอนสำคัญ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกคาดหมายผิดหรือคาดไม่ถึงเลยจากเนื้อหาที่เล่าไป

4. จบบแบบชักชวนหรือเรียกร้อง

เป็นการพูดที่มักจะชักชวนให้ทำความดีแก่สังคมโดยพูดรณรงค์ในเรื่องของความประหยัด ความสะอาด การปฏิบัติตามกฎจราจร รวมทั้งประโยชน์ต่างๆที่ได้รับหาก ได้ทำการปฏิบัติหรือกระทำซึ่งทำให้สังคมเกิดสันติสุขได้

5. จบบแบบใช้กวี คำคม สุภาษิต

การสรุปวิธีนี้ผู้พูดจะมีการพูดที่มีคำขึ้นต้นก็มักจะประกอบด้วย คำคม บทกวีหรือสุภาษิตเช่นกัน บทสรุปจึงมักจะใช้บทกวี คำคม หรือสุภาษิตต่างๆมาประกอบเพื่อสร้างสีสันในการพูดอีกวิธีหนึ่ง

6. จบบแบบแสดงคนฟังคาดไม่ถึง

การสรุปจบแบบผู้ฟังคาดไม่ถึงนั้นมักจะเป็นการจบการพูดแบบหักมุม ซึ่งบางครั้งจะเป็นเรื่องจริง แต่ยิ่งกว่าหนังหรือละครเช่นกัน

การสรุปที่ไม่ได้ผล

1. ขอบจบ - ขอยุติ

เช่น “หมดแล้วค่ะ” (อะไรหมด ?)

“พูดมามากแล้ว ขอยุติเท่านี้” (น่าจะหยุดตั้งนานแล้ว)

“ความคิดเห็นผมมีแค่นี้ ขอบจบแค่นี้”

2. ไม่มาก ก็น้อย

เช่น “หวังว่าท่านทั้งหลาย คงได้รับเนื้อหาไปไม่มากก็น้อย”

3. ขออภัย ขอโทษ

เช่น “หากพูดผิดพลาด ก็ขออภัยด้วย” (หลงฟังตั้งนาน)

4. ขอบคุณ

เช่น “ขอบคุณที่ท่านทั้งหลายได้ตั้งใจฟังอย่างดี”

ท้ายที่สุดนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการพูด การบรรยาย หรือการถ่ายทอดของท่าน คงก้าวหน้าไปไกลพร้อมขอเอาใจช่วย ขอฝากทิ้งท้ายเหมือนปราชญ์จีนกล่าวว่า “ระยะทางไกลนับร้อยลี้ แต่อยู่ที่เริ่มต้นที่ก้าวแรก” และ “ไม่มีใครขึ้นสู่ที่สูงได้โดยไม่ผ่านบันไดขั้นต่ำก่อน”

การเป็นนักพูดที่ประสบความสำเร็จ จึงต้องลงมือปฏิบัติทันที เริ่มต้นทันทีและพร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ โดยใช้เวลา แนวทาง และหลักการ เป็นอาวุธ แล้วถางทางเดินบนเส้นทาง การพูด ด้วยการหาทางสกัดจุดบอด มุ่งสู่การเป็นยอดนักพูดที่ดีและมีชื่อเสียงใน อนาคต

บทที่ 3 พูดสื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ (Effective Communication)

“จงใช้ปัญญาเป็นอาวุธ อันคมกริบ”

เหมาเจอตง

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

ลักษณะของการสื่อสารที่น่าสนใจ

ต่อไปนี้เป็นเรื่องราวของการสื่อสารหรือสื่อภาษาในระหว่างบุคคล ก็คือ

1. เป็นพฤติกรรมมนุษย์.-คือเป็นธรรมชาติของมนุษย์เราที่จะต้องมีการพูดคุยสนทนาบังคับบัญชาหรือสื่อสารด้วยวาจาระหว่างกันอยู่เสมอ
2. เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา.-คือเป็นการสื่อสารระหว่างกันซึ่งก็มักจะมีการโต้ตอบ ประสานงานหรือได้ดำเนินงานจากการสื่อสารนั้นๆด้วย
3. เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้รับสารแต่ละบุคคล.- คือเป็นเรื่องราวของผู้พูดกับผู้ฟังที่มีการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ไปตามตำแหน่งหน้าที่ บทบาท หรือลักษณะของงาน ฯลฯ

4. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามลำดับ.-คือเป็นไปตามลำดับลักษณะของงานหรือเวลา

5. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม.-คือเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมของกลุ่มหรือสังคมนั้นๆ

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

ความหมายของการสื่อสาร :- มีความหมายของการสื่อสารหรือสื่อข้อความหลายความหมายคือ

การสื่อข้อความ คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจ หรือยอมรับร่วมกัน

การสื่อสาร คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

การสื่อสารระหว่างบุคคล คือกระบวนการถ่ายทอดความคิดในรูปของสาร (เนื้อหา รหัส สัญลักษณ์ ฯลฯ)

ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

การสื่อสารในองค์กร คือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร และสังคม ซึ่งสามารถ

เปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในองค์กรที่เกิดขึ้นเพื่อการประสานงานและสร้างความเข้าใจ ต่อกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายจะสรุปจุดมุ่งหมายได้ดังนี้

- เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
- เพื่อการให้ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ
- เพื่อการจูงใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานใน

องค์กร

- เพื่อการแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ เพื่อให้หัวหน้าหรือ

พนักงานด้วยกันมีความเข้าใจกัน

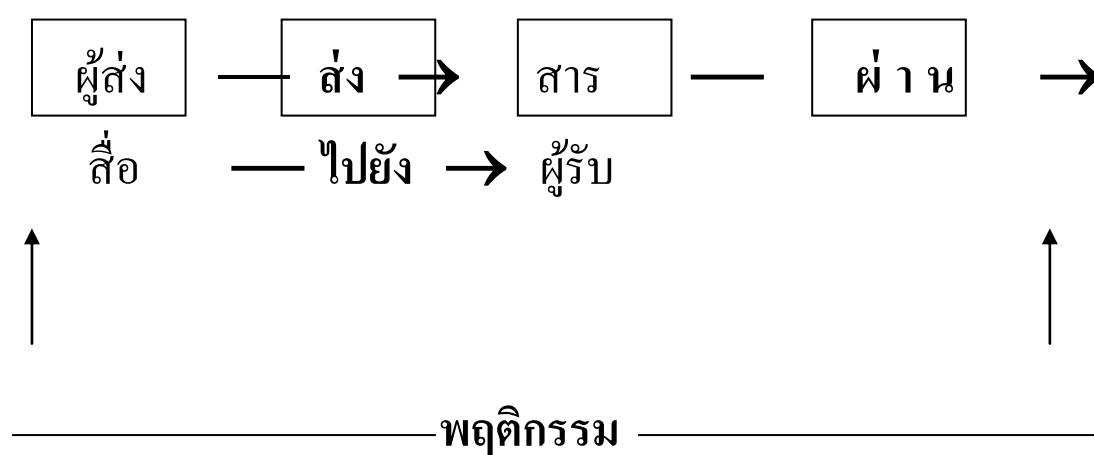
องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่ง (Sender) - ผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร
2. สาร (Message) - เรื่องราว ข่าวสาร ข้อความที่ผู้ส่งต้องการส่งให้ผู้รับ
3. สื่อ หรือ ช่องทาง (Channel) - ช่องทางหรือวิธีการที่ผู้ส่งใช้ให้ได้ยินสัมผัส ฯลฯ
4. ผู้รับ (Receiver) - บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับสารของผู้ส่ง เช่น ผู้ฟัง ผู้อ่าน
5. ผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร (Result) - ผลลัพธ์ที่ได้จากการสื่อสาร
6. การป้อนกลับจากผู้ฟัง (Feedback) - ผลย้อนกลับจากผู้ฟัง

กระบวนการสื่อสารเป็นการตอบคำถามต่างๆ คือ

- ใคร(WHO)
- กล่าวอะไร(SAYS WHAT)
- ในช่องทางใด (IN WHICH CHANEL)
- ถึงใครTO (WHOM)
- พร้อมด้วยผลอะไร (WITH WATH EFFECT)

โดยมีกระบวนการสื่อสาร (Communication Process) ของเบอร์โกลี มีดังนี้



วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ก็คือสื่อสารไปเพื่อ

1. บอกกล่าว ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. ให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. ให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกทางใดทางหนึ่ง

4. วัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น

- ให้เกิดการประสานงาน
- เป็นแนวทางประกอบอาชีพ
- ให้เกิดความคิดเห็น

รูปแบบ และประเภทของการสื่อสาร เราสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสารได้สองประเภทใหญ่ๆ คือ

ก. แบ่งจากผลป้อนกลับ

ข. แบ่งตามผู้รับการส่งสาร

ก. แบ่งจากผลป้อนกลับ:- แบ่งเป็น

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับได้แลกเปลี่ยนข่าวสาร หรือซักถามข้อสงสัย ทั้งยังมีท่าทีไม่สนใจ หรือรับรู้ต่อปฏิกิริยาของผู้รับด้วย การสื่อสารที่ล้นเหลือ ดังนั้น การสื่อสารทางเดียว จึงมักจะใช้ในเรื่องที่เข้าใจง่าย หรือย้ำข้อความอีกครั้งหนึ่ง

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

เป็นลักษณะที่ผู้ส่งและผู้รับมีโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ดี การสื่อสารที่ลักษณะนี้ มักจะใช้กับเรื่องใหม่ สลับซับซ้อน และเข้าใจยาก ดังนั้นเมื่อมีการสื่อสารจะโดยลักษณะใดก็ตาม ผู้ส่งจะต้องคำนึงถึงขั้นตอนต่อไปนี้เป็น

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

ข้อควรคำนึงในการสื่อสารแต่ละประเภท

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