

ภาษาไทยธุรกิจ

(Thai for Business)



ฉันทนา บรรณารม
พรพรรณ ฉายปรีชา

80.-

ภาษาไทยธุรกิจ (Thai for Business)

กลุ่มสมรรถนะภาษาและการสื่อสาร

ISBN 978-616-495-332-1

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2569

จำนวนที่พิมพ์ 5,000 เล่ม



แถมฟรี e-book
แต่ละบทเรียน
ในรูปแบบ QR Code

เรียบเรียงโดย

ฉันทนา บรรณารม
พรพรรณ ฉายปรีชา

จัดพิมพ์และจัดจำหน่าย โดย...



บริษัท วังอักษร จำกัด

69/3 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ 10600

โทร. 0-2472-3293-4 Mobile 08-8585-1521

e-mail : wangaksorn9@gmail.com

Facebook : สำนักพิมพ์ วังอักษร

www.wangaksorn.com

Line ID : wangaksorn



บริษัท วังอักษร จำกัด ขอสงวนลิขสิทธิ์

ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์เพิ่มเติม พ.ศ. 2565
ห้ามมิให้ทำการคัดลอก ดัดแปลง แก้ไขเนื้อหา หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชน ไม่ว่ารูปแบบใด
ชื่อและเครื่องหมายการค้าอื่น ๆ ที่อ้างอิงในหนังสือเล่มนี้ เป็นสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของเจ้าของแต่ละราย
บริษัทฯ มิได้อ้างความเป็นเจ้าของแต่อย่างใด



บริษัท วังอักษร จำกัด ได้จัดทำหนังสือวิชา **ภาษาไทยธุรกิจ (Thai for Business)** เพื่อใช้
บูรณาการและประกอบการเรียนการสอน ตามหลักสูตรอาชีวศึกษา (สอศ.) หลักสูตรส่งเสริมการเรียนรู้
(สกร.) และหลักสูตรอุดมศึกษา ผู้สนใจในการพัฒนาการเรียนรู้และทักษะ

หนังสือเล่มนี้ประกอบด้วยเนื้อหาสาระ ใบกิจกรรม แบบทดสอบคู่ขนาน มีจุดประสงค์ในการ
ยกระดับผู้เรียนให้เรียนทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างทักษะ ประสบการณ์ และการประยุกต์ใช้ได้จริง
โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกิจนิสัยในการทำงาน เพื่อ
สร้างสมรรถนะตามความต้องการของสถานประกอบการ เนื้อหาในหนังสือเล่มนี้แบ่งออกเป็น **8 บทเรียน**
คือ **บทเรียนที่ 1 การฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน** **บทเรียนที่ 2 การฟังและการดูสารในงาน**
ธุรกิจจากสื่อต่าง ๆ **บทเรียนที่ 3 การอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้อุปกรณ์ หรือรายละเอียด**
ผลิตภัณฑ์ **บทเรียนที่ 4 การพูดติดต่อธุรกิจ และการนำเสนองาน** **บทเรียนที่ 5 การสัมภาษณ์งาน**
บทเรียนที่ 6 การเขียนเพื่อติดต่อธุรกิจ และการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน **บทเรียนที่ 7 การเขียน**
โครงการ และการเขียนแผนธุรกิจ **บทเรียนที่ 8 การเขียนโฆษณาประชาสัมพันธ์ในงานธุรกิจ**

หนังสือเล่มนี้มีเนื้อหาที่ทันสมัยตามแผนการพัฒนาศึกษาด้านสมรรถนะภาษาและการสื่อสาร
สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้ผู้เรียนมีผลลัพธ์การเรียนรู้และสมรรถนะ
ตามหลักสูตร

ฉันทนา บรรณารม

พรพรรณ ฉายปรีชา

»» บทเรียนที่ 1 การฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน	1
1.1 ความหมายของการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน	2
1.2 ทักษะการฟัง : ทักษะสำคัญของชีวิตการทำงาน	2
1.3 การฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน	5
1.4 การฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน	8
1.5 การจัดทำบันทึกจากการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน	12
ใบกิจกรรมที่ 1.1 ปฏิบัติตนเป็นผู้รับฟังคำสั่งและคำแนะนำ (1)	14
ใบกิจกรรมที่ 1.2 ปฏิบัติตนเป็นผู้รับฟังคำสั่งและคำแนะนำ (2)	15
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 1	16
»» บทเรียนที่ 2 การฟังและการดูสารในงานธุรกิจจากสื่อต่าง ๆ	18
2.1 ประเภทของธุรกิจ	19
2.2 ประเภทของสื่อ	21
2.3 ประเภทของสาร	22
2.4 การฟังและดูสารในงานธุรกิจจากสื่อต่าง ๆ	23
2.5 การวิเคราะห์ ประเมินค่า และแปลความสารในงานธุรกิจ	27
ใบกิจกรรมที่ 2.1 วิเคราะห์รูปแบบสารที่ปรากฏในสังคมปัจจุบัน	32
ใบกิจกรรมที่ 2.2 ฉลาด รู้ทันภาษาโฆษณา	34
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 2	36
»» บทเรียนที่ 3 การอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้อุปกรณ์ หรือรายละเอียดผลิตภัณฑ์	38
3.1 การอ่านสารในชีวิตประจำวัน	39
3.2 การอ่านคู่มือการปฏิบัติงาน	39
3.3 การอ่านคู่มือการใช้อุปกรณ์	43
3.4 การอ่านรายละเอียดผลิตภัณฑ์	46

ใบกิจกรรมที่ 3.1 คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้อุปกรณ์	50
ใบกิจกรรมที่ 3.2 รายละเอียดผลิตภัณฑ์	51
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 3	52

➤➤ บทเรียนที่ 4 การพุดติดต่อธุรกิจ และการนำเสนองาน 54

4.1 รูปแบบการพุดติดต่อธุรกิจ	55
4.2 หลักการพุดติดต่อธุรกิจ	57
4.3 การพุดติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์	60
4.4 การนำเสนองาน	62
4.5 การจัดทำเอกสารเพื่อนำเสนองาน	69
ใบกิจกรรมที่ 4.1 การพุดติดต่อธุรกิจทางโทรศัพท์	71
ใบกิจกรรมที่ 4.2 การนำเสนองาน	72
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4	73

➤➤ บทเรียนที่ 5 การสัมภาษณ์งาน 75

5.1 วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์งาน	76
5.2 ประเภทและรูปแบบของการสัมภาษณ์งาน	77
5.3 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์งาน	79
5.4 การเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์งาน	80
5.5 การตั้งคำถามและตัวอย่างคำถามการสัมภาษณ์งาน	82
ใบกิจกรรมที่ 5.1 การสัมภาษณ์งาน	85
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 5	86

➤➤ บทเรียนที่ 6 การเขียนเพื่อติดต่อธุรกิจ และการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน 88

6.1 หลักการเขียนเพื่อติดต่อธุรกิจ	89
6.2 หลักการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	93
ใบกิจกรรมที่ 6.1 การเขียนจดหมายธุรกิจ	104
ใบกิจกรรมที่ 6.2 รายงานการปฏิบัติงาน	106
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 6	107



»» บทเรียนที่ 7 การเขียนโครงการและการเขียนแผนธุรกิจ 109

7.1 หลักการเขียนโครงการ	110
7.2 หลักการเขียนรายงานผลการดำเนินโครงการ	115
7.3 หลักการเขียนแผนธุรกิจ	120
ใบกิจกรรมที่ 7.1 โครงการดี มีงบประมาณสนับสนุน	125
ใบกิจกรรมที่ 7.2 แผนธุรกิจตามสไตล์คนรุ่นใหม่	126
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 7	127

»» บทเรียนที่ 8 การเขียนโฆษณาประชาสัมพันธ์ในงานธุรกิจ 129

8.1 การโฆษณา	130
8.2 การประชาสัมพันธ์	133
8.3 การเขียนสารโฆษณาประชาสัมพันธ์	136
ใบกิจกรรมที่ 8.1 โฆษณาอย่างไร	146
ใบกิจกรรมที่ 8.2 สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์	147
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 8	149

»» บรรณานุกรม 151



กขค.ท



การฟังคำสั่งและข้อแนะนำ ในการปฏิบัติงาน

หัวเรื่องหลัก

- 1.1 ความหมายของการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ทักษะการฟัง : ทักษะสำคัญของชีวิตการทำงาน
- 1.3 การฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน
- 1.4 การฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน
- 1.5 การจัดทำบันทึกจากการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับบทเรียน

ฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงานอาชีพได้ถูกต้องตามหลักการ

แนวคิดหลัก

การฟัง เป็นทักษะพื้นฐานสำคัญของมนุษย์ เกิดจากการได้ยินและตีความหมายของเสียงเป็นภาษา ทำให้สามารถเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของภาษา

ทักษะการฟัง ถือเป็นสิ่งสำคัญของชีวิตการทำงาน การฟังคำสั่งหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญ และเป็นทักษะพื้นฐานในงานอาชีพที่ทุกคนต้องตั้งใจ **ฟัง** เพื่อทำความเข้าใจ จนเกิดความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะการเรียนรู้

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงาน
2. ฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงานตามหลักการ

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. อธิบายหลักการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
2. ฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักการ
3. มีกิจนิสัยที่ดี มีระเบียบวินัย ซื่อสัตย์ ละเอียดรอบคอบ
4. ประยุกต์ใช้ความรู้ภาษาไทยในการฟังคำสั่งและข้อแนะนำในการปฏิบัติงานอาชีพได้เหมาะสม

เนื้อหาสาระ

การฟังคำสั่งและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เป็นการฟังที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงต้องมีความตั้งใจฟังด้วยสติ แล้วนำมาคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

การสั่งงาน เป็นวิธีการหรือกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานใช้ในการสั่งผู้ใต้บังคับบัญชา ในแผนก ในองค์กร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย ตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ หมายถึง การชี้แจง ขั้นตอน รายละเอียด หรือแนวทางการปฏิบัติให้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือองค์กร สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามต้องการ

1.1

ความหมายของการฟังคำสั่งและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

การฟัง หมายถึง การรับและทำความเข้าใจในสารที่ผู้ส่งสารถ่ายทอด

คำสั่ง หมายถึง บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย และให้ทำตาม ซึ่งอาจเป็นคำพูดหรือข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร

คำแนะนำ จะมีความหมายในเชิงบวก คือ ให้ทำแต่สิ่งที่ถูกที่ควรและมีประโยชน์ทั้งสิ้น

คำแนะนำในการปฏิบัติงาน หมายถึง การชี้แนวทางหรือวิธีการให้ผู้รับสารได้รับรู้ทั้งโดยตรง หรือโดยอ้อม เพื่อนำแนวทางไปปฏิบัติตาม หรือทดลองปฏิบัติหรือพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ

ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้อง เกิดความรู้ความเข้าใจตรงกัน จึงต้องมีเทคนิคและวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักการ

1.2

ทักษะการฟัง : ทักษะสำคัญของชีวิตการทำงาน

ปัจจุบัน โลกของการสื่อสารสามารถย่อให้มีขนาดเล็กลง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในโลกออนไลน์ โซเชียลเน็ตเวิร์ก แอปพลิเคชัน คลิปวิดีโอออนไลน์ ล้วนมีผลทำให้พื้นที่การฟัง มีขนาดเล็กลง จนนำมาสู่ปัญหา คือ ความล้มเหลวในการสื่อสาร แม้จะพูดคุยกันมาก แต่กลับทำให้ เข้าใจกันน้อยลง เพราะขาดประสิทธิภาพในการฟัง เช่น ใจลอย เบื่อ ไม่ให้ความสนใจ เพราะรู้สึกว่าคุณพูด พูดซ้ำ ไม่ทันใจ น่ารำคาญ นำไปสู่การพูดแทรก หรือด่วนสรุปแทนการฟังจนจบ ซึ่งอาจเกิดผลกระทบ ต่อการทำงานผิดพลาด หรือเกิดความไม่เข้าใจกันที่สุดในที่สุด

ทักษะการฟัง จึงเป็นทักษะสำคัญของชีวิตการทำงานที่ทุกคนต้องฝึกฝน เพื่อให้เป็นผู้ฟังที่ดีและมี ประสิทธิภาพ ควรเริ่มต้นดังนี้

1.2.1 ฝึกความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี

1. ฝึกฟังเทปเสียงต่าง ๆ โดยกำหนดเวลาให้ชัดเจน ตั้งใจฟังจนจบ

2. ในสถานการณ์จริงควรตั้งเป้าไว้ก่อนการสนทนาทุกครั้งว่าจะฟังผู้พูดพูดให้จบ จดจ่อในเรื่องที่ฟัง และจับสังเกตปฏิกิริยาทางกายของตน เมื่อรู้สึกว่าคุณพูดที่ได้ยินเริ่มไม่ถูกหู ไม่อยากฟัง ให้หายใจเข้าออกลึก ๆ 2 – 3 รอบ แล้วยอมรับความรู้สึกนั้น ๆ ด้วยความรู้สึกผ่อนคลาย ตั้งต้นรับฟังเรื่องราวต่อไปอีกครั้ง เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลทั้งหมด เป็นการพัฒนาทักษะการฟังของตน

1.2.2 ฝึกมีมารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดี

สิ่งสำคัญ คือ การให้เกียรติผู้พูด เคารพในความเท่าเทียมกันทั้งด้านความคิดและมุมมอง เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันอย่างสร้างสรรค์ ไม่เอาตนเองเป็นศูนย์กลางความคิดจนไม่ยอมรับฟังผู้ใด เพราะจะเป็นการปิดกั้นการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นอย่างน่าเสียดาย

วิธีปฏิบัติ คือ สบตาผู้พูด ไม่พูดขัดหรือแทรกในขณะที่ผู้พูดยังพูดไม่จบ เลือkfงในสิ่งที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ หากรู้สึกขัดแย้งให้เสียงโดยขออนุญาตด้วยกิริยาที่สุภาพ หากมีคำถาม ข้อสงสัย ข้อโต้แย้ง ให้กล่าวขออนุญาตแล้วซักถามด้วยน้ำเสียงสุภาพ รู้จังหวะของการฟัง การพูด การถาม การตอบ ในการสื่อสารอย่างเหมาะสม

1.2.3 ฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้น

ลักษณะของความกระตือรือร้น ได้แก่ การแสดงออกด้วยท่าทางที่ตั้งใจฟังแบบจดจ่อ สมองต้องทำงานในลักษณะถกเถียง คิดตามตลอดเวลา และสามารถได้ยินหรือรับรู้ในสิ่งที่ถ่ายทอดทางอารมณ์ ความเชื่อทัศนคติของผู้พูด ถ้าผู้ฟังใจลอยหรือคิดเรื่องอื่น ๆ จะไม่สามารถรับรู้หรือเข้าใจในสารที่ผู้พูดส่งมา

วิธีปฏิบัติ คือ แสดงออกด้วยการขานรับ (ครับ/ค่ะ) ทุกครั้งที่มีการเรียกขานจากผู้ส่งสาร หรือด้วยกิริยาอาการพยักหน้า สบตาผู้พูด มองสื่อหรืออุปกรณ์ประกอบการสื่อสารอย่างตั้งใจ เพื่อให้ผู้พูดรับรู้ได้ว่าคุณกำลังตั้งใจฟังอยู่

1.2.4 ฝึกจับประเด็นด้วยการตั้งคำถาม

การจับประเด็นเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมา ฝึกฝนได้ด้วยการตั้งคำถามทวนซ้ำ ทั้งเรื่องที่คุณฟังเกี่ยวกับตนเองหรือเพื่อนร่วมสนทนา เพื่อทดสอบว่าสามารถจับประเด็นของสิ่งที่ฟังได้หรือไม่ โดยเฉพาะคำถามปลายเปิด เป็นการคิดแบบต่อยอด ก่อให้เกิดทักษะการคิด ทำให้รู้จักผู้ร่วมสนทนามากขึ้น ผ่านแนวการตอบคำถาม และหัวข้อสนทนาเพิ่มเติม

1.2.5 ฝึกทักษะการฟังในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

ในสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการรับสาร เช่น มีเสียงรบกวนหรือมีสิ่งเร้าอื่น ๆ ที่น่าสนใจกว่า มีผลทำให้ประสิทธิภาพการฟังลดลง วิธีปฏิบัติ คือ ฝึกทดสอบตนเองด้วยการฟังเทป หรือพูดคุยกับคู่สนทนาในห้องรับแขก เปิดโทรทัศน์ หรืออยู่ในที่มีสิ่งรบกวนอื่น ๆ ควบคุมไปด้วย จากนั้นทดลองสรุปประเด็นสำคัญของเรื่องที่สนทนาในขณะนั้น ว่าสามารถรับสารตรงประเด็นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

ในสถานการณ์จริง ขณะทำงานอาจพบเจอสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น หัวหน้างานอาจจะสั่งงานหรืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานในโรงงานที่มีเสียงเครื่องจักรรบกวน หรือการสั่งงานเร่งด่วนทางโทรศัพท์ท่ามกลางเสียงสอแทรกในที่สาธารณะ ดังนั้น ทักษะการฟังจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่ควรมองข้าม

Wealth Me Up/ใช้แรงทำเงิน ได้กล่าวถึงเคล็ดลับที่จะทำให้ทักษะการฟังดีขึ้น ดังนี้

การฟังเพื่อเรียนรู้ ; ไม่ใช่เพราะมารยาท คือ การฟังด้วยความสงสัยใคร่รู้ (Curiosity) มีเป้าหมายเพื่อการเติบโตทางความคิด คนที่ฟังเพื่อเรียนรู้ คือ ผู้ที่ไม่ได้คิดว่าความคิดของตนดีที่สุด แต่เชื่อว่าบทสนทนาที่ดีจะสร้างโอกาสในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากมุมมองใหม่ ๆ เพื่อสร้างความชัดเจนบางอย่างให้แก่ตน

คนฟังเพื่อเรียนรู้จะเต็มไปด้วยการถาม ถาม และถาม การเปิดใจเพื่อรับสารย่อมดีกว่าการเอออไปกับคู่สนทนาเพียงเพื่อความสบายใจ เพราะการเติมเต็มความสมบูรณ์ของสารที่คู่สนทนาสื่อออกมา คือ บริบท (Context) ที่ถ่ายทอดด้วยน้ำเสียง สีหน้า ภาษากาย อันนำไปสู่ความเข้าใจที่ดียิ่งขึ้น

การฟังอย่างโฟกัส ; ไม่ใช่แค่ได้ยิน หากทุกครั้งที่เราจับบทสนทนาแล้วพบว่า เราไม่รู้สึกรู้สึกลึบตื้นใจกับการพูดคุยครั้งนั้น นั่นแปลว่า เราแทบไม่ได้ฟังเลย เราเพียงแค่ได้ยิน

มีผู้เปรียบเทียบการฟังที่ดีเสมือนการฟังเพลง ได้ยินเพลง แต่กลับทบทวนเนื้อเพลงที่ฟังไม่ได้ แต่ถ้าต้องการจะนึกบททวนเนื้อเพลงต้องอาศัยการตั้งใจฟัง

ปัจจัยของการตั้งใจฟังเกิดทั้งจากตนเองและภายนอก หากต้องการที่จะฟังอย่างตั้งใจ ก็ควรพร้อมที่จะหยุดทำในบางสิ่งที่ต้องใช้ความคิด เพื่อที่จะโฟกัสกับการฟังเพียงอย่างเดียว

บ่อยครั้งการฟังแบบนี้มักเกิดขึ้นเมื่อเรากำลังขับรถกลับบ้าน เพราะมีบรรยากาศที่เงียบสงบและอยู่ในภาวะตื่นตัวจากการมองเห็นทางข้างหน้า แต่ก็ไม่ต้องใช้ความคิดกับการเดินทางมากนัก เพราะเป็นทางที่เราคุ้นเคย เราจึงโฟกัสกับบทเพลงได้อย่างไม่รู้ตัว

การฟังจนจบ ; อย่าด่วนสรุป องค์ประกอบที่ยากที่สุดของการฟัง คือ การหยุดรอจนกว่าคู่สนทนาพูดจบ ก่อนที่เราจะโต้ตอบออกไป (โดยเฉพาะผู้นำหรือหัวหน้างาน)

เหล่าผู้นำชั้นแนวหน้าต่างเข้าใจดีถึงการดึงศักยภาพของลูกน้อง เมื่อพวกเขาต้องการสร้างความต่างให้เกิดขึ้นเพื่อหาสิ่งใหม่จากในที่ประชุม คุณอาจจะเห็นแย้งขึ้นมาว่า “ไม่จริงหรอก” ผู้นำเหล่านี้เพียงจับประเด็นได้ เขาก็จะพูดแทรกขึ้นมาแล้วบอกว่า “สิ่งที่คุณหมายถึงนั้น คือ...” แล้วบทสนทนาจึงจะจบลงโดยข้อสรุปของเขา แต่ผู้นำที่ดีจะต้องเติมไปด้วยความอดทน เพื่อแสวงหาสิ่งใหม่จากการสนทนา เพราะเขาเชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์มักเกิดขึ้นจากการฟัง อันที่จริงแล้วพวกเขาตามหาคำพูด หรือ Keyword บางอย่างที่จะร้อยเรียงไอเดียของพวกเขาให้เกิดขึ้น

ในฐานะผู้นำ หากต้องการสนทนาเพื่อค้นหาความคิดสร้างสรรค์ ควรอดทนรอจนกว่าเขาคนนั้นจะพูดเสร็จ เพื่อให้คำได้รังสรรค์กับสิ่งที่คุณมีอยู่ในหัว (ความคิด) จนได้ผลิตผลที่สามารถนำไปต่อยอดต่อไป

1.3 การฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน

คำสั่ง คือ ข้อความที่ผู้ส่งสารส่งถึงผู้รับสารเพื่อให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการ โดยมีรายละเอียดประกอบ ได้แก่ ที่มา เหตุผล และสิ่งที่ต้องปฏิบัติ

การฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับฟังเนื้อหาข้อความจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติตามรายละเอียดที่ได้รับอย่างเคร่งครัด ถูกต้อง และเกิดประสิทธิผลตามที่ผู้ออกคำสั่งต้องการ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น เรียบร้อย ตามนโยบายและวัตถุประสงค์

การรับฟังคำสั่งในการปฏิบัติงานเป็นการฟังแบบสื่อสาร 2 ทาง ผู้ฟังสามารถสื่อสารกลับได้ (Feedback) มีการตอบโต้ระหว่างผู้พูดหรือผู้ส่งสารกับผู้ฟังหรือผู้รับคำสั่ง เป็นการฟังที่ต้องมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล คือ ฟังแล้วสามารถวิเคราะห์สิ่งที่ฟัง นำมาแปลและถ่ายทอดออกมาเป็นการกระทำ (Action) หรือปฏิบัติได้กลับ เช่น การพูดโต้ตอบ ตั้งคำถาม แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล มีหลักเกณฑ์ สามารถปฏิบัติตามที่ผู้สั่งงานต้องการได้ถูกต้องทันที หรือปฏิเสธอย่างมีหลักการและเหตุผลโน้มน้าวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม หากไม่สามารถปฏิบัติตามได้



รูปที่ 1.1 การรับฟังคำสั่ง

ที่มา : <https://gemini.google.com>

1.3.1 ความสำคัญของการฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน

1. ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด
2. ช่วยพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ
3. เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานภายใต้คำสั่งย่อมมีความปลอดภัย ถูกต้อง เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ความปลอดภัย ถูกต้อง เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

4. เป็นการกระจายการทำงานให้กว้างขึ้น เกิดความรวดเร็ว ได้ผลงานตามต้องการ เนื่องจากงานถูกกระจายไปสู่ผู้มีส่วนร่วมในงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

5. เป็นการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และประสบการณ์ร่วมกัน

1.3.2 ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการฟังเพื่อรับคำสั่ง

1. **ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของคำสั่ง** ผู้รับคำสั่งต้องเข้าใจเหตุผล ความต้องการของผู้สั่งงาน เพื่อนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง ควรมีทักษะด้านการจับประเด็นสำคัญ เข้าใจและแยกแยะสารได้ ว่าใครสั่งให้ทำอะไร เพราะเหตุใด มีรายละเอียดใดบ้าง สามารถนำไปปฏิบัติตามได้หรือไม่ หากพบปัญหาหรือข้อขัดแย้ง ควรขอโอกาสในการชี้แจงและขอคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายนั้นเกิดประสิทธิภาพหรือผิดพลาดน้อยที่สุด

2. **ตั้งใจฟังคำสั่งโดยตลอด** ผู้รับคำสั่งควรมีสมาธิ รับฟังคำสั่งให้ครบถ้วน ไม่สอດแทรกหรือปฏิบัติกิจกรรมอื่นใดในขณะที่รับฟัง ปราศจากอคติใด ๆ ต่อผู้สั่งงาน หรือข้อมูลรายละเอียดของคำสั่งนั้น ๆ ควรมีมารยาทและให้เกียรติผู้สั่งงาน โดยฟังให้จบก่อนด่วนสรุปหรือพูดแทรก เพราะเกิดความเข้าใจผิดหรือเข้าใจไม่ตรงกัน อันจะนำไปสู่การทำงานที่ผิดพลาดได้ หากพบว่าคำสั่งนั้นไม่ชัดเจนหรือไม่เข้าใจ ควรซักถามหรือขอคำแนะนำจากผู้สั่งงานทันที ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ ต้องให้เกียรติผู้สั่งงาน

3. จดบันทึกคำสั่งหรือข้อมูลสำคัญ ขณะฟังคำสั่งควรจดบันทึกข้อมูลสำคัญ หรือรายละเอียดให้ถูกต้องและสมบูรณ์ ควรสอบถามความหมาย ความคาดหวัง เพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน และความเข้าใจของตนเอง เพื่อป้องกันความผิดพลาดและทบทวนความเข้าใจระหว่างกัน ว่าตรงกันหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การใช้ข้อมูลจากการจดบันทึก การซักถาม ป้องกันความผิดพลาดหากหลงลืม เพราะงานที่ได้รับมอบหมาย อาจต้องใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานต่อเนื่องเป็นเวลานาน

1.3.3 คุณสมบัติของผู้รับคำสั่ง

1. สามารถรับฟังและนำข้อความ รายละเอียดในคำสั่งนั้นไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้สั่งงาน
2. มีความรับผิดชอบ มีความรู้ ความชำนาญในงาน และสามารถใช้อุปกรณ์ปฏิบัติงานได้
3. มีคุณสมบัติส่วนตัวที่ไม่เป็นปัญหากับการทำงาน เช่น การรักษาความลับของหน่วยงาน ความตรงต่อเวลา ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ลงมือปฏิบัติทันทีที่ได้รับมอบหมาย

ยุทธนา พรหมมณี ได้แบ่งพฤติกรรมของผู้รับคำสั่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. **เข้าใจคำสั่ง ปฏิบัติได้ถูกต้อง** ผู้รับคำสั่งประเภทนี้มีความรับผิดชอบ สามารถแบ่งเบาภาระการทำงานของผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
2. **ไม่เข้าใจคำสั่งแต่ปฏิบัติ** ผู้รับคำสั่งประเภทนี้มีความเฉื่อยฉลาด ครอบรู้ แม้คำสั่งไม่ชัดเจนก็สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญได้
3. **เข้าใจคำสั่งแต่ไม่ปฏิบัติ** ผู้รับคำสั่งประเภทนี้ขาดความรับผิดชอบ เข้าใจคำสั่งแต่ไม่ปฏิบัติเป็นภาระแก่หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต้องติดตามงานต่อเนื่องจนกว่างานแล้วเสร็จ เป็นผู้ดูรู้ความก้าวหน้าของหน่วยงานหรือองค์กร
4. **ประเภทไม่เข้าใจคำสั่งและไม่ปฏิบัติ** ผู้รับคำสั่งประเภทนี้อาจมีข้อบกพร่องด้านการฟัง ไม่เข้าใจคำสั่ง หรืองานอาจมีความยาก ซับซ้อน จึงงดปฏิบัติ ดังนั้น เป็นหน้าที่ของผู้สั่งงานจะต้องจัดให้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ และจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ง่าย สะดวกต่อการใช้งานเพื่อช่วยเหลือ

1.3.4 มารยาทของการรับฟังคำสั่งและคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

1. ตั้งใจฟังและรับมอบงานด้วยความเต็มใจ
2. ฟังอย่างมีสมาธิ จดจ่อกับสิ่งที่ฟัง ไม่พะวงกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวขณะรับฟังคำสั่ง
3. จับใจความสำคัญของคำสั่งให้เข้าใจ หากเป็นการฟังจากสื่ออื่นควรมีการจดบันทึก
4. มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อคำสั่งอย่างเหมาะสม สบตาผู้ออกคำสั่ง
5. ไม่พูดแทรกหรือตัดบท หรือปฏิเสธทันที ขณะที่ผู้ออกคำสั่งยังพูดไม่จบ
6. หากปฏิบัติตามคำสั่งไม่ได้ ให้ชี้แจงด้วยเหตุผล

1.3.5 ประเภทของการฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน

1. **การฟังคำสั่งโดยตรง** คือ การฟังคำสั่งจากผู้ออกคำสั่งโดยตรง ส่วนใหญ่ใช้ในกรณีฉุกเฉิน หรือกรณีเร่งด่วน

2. การฟังคำสั่งแบบขอร้อง คือ การรับมอบหมายงานที่ไม่เร่งด่วน

3. การฟังคำสั่งแบบให้ข้อแนะนำ คือ การฟังคำสั่งสำหรับผู้ฟังที่มีความรับผิดชอบสูง และมีหน้าที่ดูแลในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว

4. การฟังคำสั่งแบบอาสาสมัคร คือ การฟังคำสั่งที่ให้ความร่วมมือดี

1.3.6 อุปสรรคของการฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน

1. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับคำสั่ง ได้แก่

- 1.1 ขาดแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อการฟังคำสั่ง
- 1.2 ขาดสมาธิและความตั้งใจในการฟังคำสั่ง นำไปสู่การรับและถ่ายทอดไม่ชัดเจน
- 1.3 ขาดทักษะหรือความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับคำสั่ง และไม่กล้าซักถาม
- 1.4 มีความเชื่อหรือค่านิยมที่ขัดแย้งกับคำสั่ง อาจนำไปสู่การไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง
- 1.5 ขาดความพร้อมด้านร่างกาย ไม่สามารถทำงานที่ได้รับคำสั่ง
- 1.6 รับคำสั่งแล้วลืม นำไปสู่การทำงานไม่เสร็จทันเวลาตามกำหนด
- 1.7 ไม่รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ส่งงานทราบ

2. อุปสรรคที่เกิดจากผู้สั่งงาน ได้แก่

- 2.1 สั่งงานไม่ชัดเจน เสียงเบา พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป ไม่มีเวลาให้ซักถาม
- 2.2 ใช้อำนาจหรืออารมณ์ในการสั่ง โดยไม่คำนึงถึงความเป็นไปได้
- 2.3 ขาดความรู้ ความเข้าใจในการออกคำสั่ง เปลี่ยนแปลงคำสั่งบ่อย
- 2.4 ไม่รับผิดชอบเมื่อมีการปฏิบัติผิดพลาดเพราะคำสั่งผิด
- 2.5 ผู้สั่งงานขาดทักษะ ประสิทธิภาพในการสื่อสารข้ามชั้นตอน ข้าซ้อนมากเกินไป
- 2.6 ขาดการติดตามผลการสั่งงาน สั่งงานล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ สันนิษฐานตนเองเป็นคนสั่ง

3. อุปสรรคที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

- 3.1 สถานที่ฟังไม่เหมาะสม สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย
- 3.2 เหตุขัดข้องทางเทคนิค หรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ขาดประสิทธิภาพ เครื่องมือ การใช้งาน

มีอุปสรรค

1.4 การฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

คำแนะนำ คือ การแนะแนวทาง ชี้ให้เห็นทางเลือก ให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงและอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ

คำแนะนำในการปฏิบัติงาน หมายถึง คำพูดที่มีจุดประสงค์เพื่อชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้เป็นแนวทาง เพื่อให้งานเป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่ถูกต้อง จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน หรือผู้เกี่ยวข้อง

การฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน เป็นการฟังสารประเภทโน้มน้าวใจ พบในชีวิตประจำวันมากที่สุด มีลักษณะชักจูงและโน้มน้าวใจให้เชื่อหรือปฏิบัติตาม ด้วยถ้อยคำที่น่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด

คำแนะนำในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการทำงานทุกอาชีพ โดยเฉพาะพนักงานใหม่ หรือผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ที่เพิ่งย้ายเข้ามาในหน่วยงาน แผนกหรือองค์กร ย่อมต้องการคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวม รายละเอียดของงาน และความสัมพันธ์ของงานในส่วนที่ต้องปฏิบัติ ในฐานะผู้ปฏิบัติงานใหม่ จึงควรใช้วิจารณญาณในการฟังเสมอ หลักการฟังสารประเภทโน้มน้าวใจมีดังนี้

1. ตั้งใจฟังตลอดทั้งเรื่อง ใช้วิจารณญาณในการฟัง พิจารณาความสมเหตุสมผล
2. แยกแยะให้ได้ว่าผู้พูดมีจุดหมายอย่างไร ดีหรือไม่ เป็นประโยชน์หรือไม่
3. พิจารณาการใช้ภาษาว่ามีลักษณะอย่างไร โดยทั่วไป สารโน้มน้าวใจมักใช้ภาษาในลักษณะชักจูงชวนเชื่อ และเร้าอารมณ์

4. ประเมินค่าว่าควรเชื่อถือหรือนำไปปฏิบัติตามหรือไม่ และไม่ควรคล้อยตามง่าย ๆ

การฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน เป็นการฟังเพื่อให้สัมฤทธิ์ผล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทราบจุดประสงค์ของผู้พูดหรือไม่ ถ้าสามารถบอกได้ แสดงว่าสำเร็จผลขั้นที่ 1
2. ทราบว่าข้อความที่พูดนั้นครบถ้วนหรือไม่ หากสามารถสรุปได้ว่าครบหรือไม่ครบ แสดงว่าสำเร็จขั้นที่ 2

3. สามารถบอกได้ว่าเนื้อความที่ฟังน่าเชื่อถือหรือไม่ อย่างไร หากจำแนกได้ชัดเจน แสดงว่าการฟังสัมฤทธิ์ผลสูงขึ้น

4. สามารถจำแนกได้ว่าสารนั้นมีคุณค่า เป็นประโยชน์หรือไม่ อย่างไร หากบอกหรือประเมินได้ แสดงว่าการฟังนั้นสัมฤทธิ์ผลขั้นสูงสุด

การฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงานจึงต้องใช้ดุลพินิจของผู้ฟังเป็นสำคัญ ใช้ปัญญาพิจารณาด้วยความไม่เอนเอียงหรือมีอคติ สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของสารว่าควรนำไปปฏิบัติตามได้หรือไม่ อย่างไร สารนั้นจึงจะเกิดประโยชน์ และประสิทธิผลในการทำงานอาชีพของผู้ฟังในที่สุด

1.4.1 ความสำคัญของการฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

1. เข้าใจขอบเขตของงานมากขึ้น สามารถวางแผน จัดลำดับความสำคัญของงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน
2. ได้รับรู้ถึงสถานการณ์หรือปัญหาในขณะปฏิบัติงาน ทำให้รู้จักแจ้งจุดอ่อนในการปฏิบัติงานเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงตนเอง
3. สามารถทำงานและร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันสถานการณ์

1.4.2 ประเภทของการฟังคำแนะนำในการปฏิบัติงาน

1. การฟังคำแนะนำที่บอกวิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดรายละเอียดวิธีทำงานที่ชัดเจนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อสะดวกต่อผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรที่กำหนดไว้ ช่วยให้เรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว เช่น คำแนะนำ เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติดังนี้