

บทที่ 9

การติดต่อสื่อสาร

เก้าโครงเรื่อง

1. การสื่อสารในองค์การ
2. ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
3. ประโยชน์ของการสื่อสาร
4. อุปสรรคของการสื่อสาร
5. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
6. ว่าทิศไป
7. ศิลปะการฟัง

สาระสำคัญ

1. การสื่อสารมีความสำคัญยิ่ง เปรียบเสมือนสายโลหิตที่หล่อเลี้ยงองค์การให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น เป็นการสร้างความเข้าใจข่าวสารตรงกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าใจความหมายตรงกัน
2. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นั่นคือ รู้ว่าผู้ฟังเป็นใคร พยายามสร้างบรรยายหากให้เป็นกันเอง แต่ควรค่ามากในภาษาและภาระ และการปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟังอย่างเหมาะสม มีการโต้ตอบ และใช้เทคนิคการฟังมากกว่าพูด เปิดโอกาสให้สมาชิกซักถามเพื่อทำความเข้าใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เห็นความสำคัญของการสื่อสาร
2. เพื่อนำเทคนิคต่างๆ ไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

3. เพื่อเรียนรู้ว่าการสื่อสารสามารถนำไปใช้ได้หลากหลายวิธีการ และสามารถปรับเปลี่ยนไปใช้ได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดี
5. เพื่อให้การดำเนินงานในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันผู้บริหารต้องทราบถึงความสำคัญและจำเป็นด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อก้าวทันโลกของข้อมูลข่าวสาร และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพโดยเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และถึงแม้ว่าคนเราจะมีการสื่อสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ได้หมายความว่าการสื่อสารนั้นจะเกิดประสิทธิภาพได้ในทุกรูปแบบ

การสื่อสารก้าวหน้าขึ้นเป็นสำคัญด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ผู้ที่ให้ประชาชัชนสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว เป็นเครื่องข่ายโยงใยไปทั่ว เสมือนย่อโลกให้แคบลง เล็กลง ผิดกับสมัยโบราณ การเดินทางไปไหนแต่ละที่จะต้องใช้เวลาอย่างนาน ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางด้วยเท้าหรืออาศัยสัตว์เป็นพาหนะ เช่น ห้าง ม้า วัว ควาย กวาง เป็นต้น คนที่อยู่ไกลกัน ก็สามารถใช้สัญญาณสื่อสารถึงกัน ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบ โดยอาศัยธรรมชาติบ้าง สัตว์ชนิดต่างๆ แล้วแต่คนจะคิดสร้างสรรค์กันขึ้นมา จนมีการสื่อสารระหว่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ถ้าการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพที่ดีพอ องค์กรนั้นก็จะอ่อนแอลง ทำให้คนขาดความไว้ใจในการทำงาน บรรยายกาศการทำงานจะไม่รับรื่น ก่อให้เกิด ความแตกแยก การทำงานไม่พัฒนาไปในทางที่ดี

การสื่อสารในองค์กร

โรงเรียนเป็นองค์กรที่มีคนมาอยู่ร่วมกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ เทคนิคการสื่อสารจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับคนทุกระดับ ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อติดต่อสื่อสารและเปลี่ยนข้อมูลทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์และการทำงานสำเร็จลงด้วยดี

อีก “ความเข้าใจ” ใน การสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ความเข้าใจในที่นี้คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายที่ต้องการหรือไม่ หรือผู้รับคำสั่งอาจไม่เข้าใจความหมายที่หัวหน้าสั่ง ซึ่งอาจจะเป็นด้วยสาเหตุ เอกสารหรือสัญลักษณ์ ซึ่งหัวหน้าคิดว่าผู้รับคำสั่งคงจะเข้าใจดี ซึ่งเป็นเรื่องที่หัวหน้าคิดเอาเอง แต่นั้นไม่ได้หมายความว่าผู้รับคำสั่งจะเข้าใจ สิ่งที่หัวหน้าสั่งได้ทั้งหมด ซึ่งต้องกรรมต่างวาระ เมื่อผู้รับคำสั่งไม่เข้าใจ ทำให้องค์กรไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความต้องการให้บุคคลการสนองตอบการสื่อสาร เป็นเรื่องสำคัญสำหรับองค์กร

ความหมายของการสื่อสาร (Communication)

สื่อ หมายถึง การติดต่อให้ถึงกัน ข้อเนื้อให้รู้จัก : ผู้หรือสิ่งที่ติดต่อให้ถึงกัน หรือข้อเนื้อให้รู้จักกัน

สื่อสาร หมายถึง นำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง

การติดต่อสื่อสาร คือ การสร้างความเข้าใจกันระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ผู้นิเทศที่ดีคือผู้ติดต่อสื่อสารที่ดี (good supervisors are good communicators) หรือเป็น การกระจายข่าวสาร ความคิด ทัศนคติ ให้เป็นที่เข้าใจความหมายร่วมกัน ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง

การติดต่อสื่อสารอีกลักษณะหนึ่ง คือ การสร้างและหรือพัฒนารูปแบบต่างๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แยกเป็นความคิดเห็นกันหัวๆ ไป การนำเสนอข่าวสาร (message) ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคน กลุ่มคน ที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การกระทำระหว่างผู้ส่งข่าว (sender) ส่งข่าว (message) ไปยังผู้รับ (receiver) เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายสามารถเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ดังแผนภาพด้านล่างนี้



นอกจากนี้ Ernest G. Bormann และ Nancy C. Bormann ได้เสนอรูปแบบของ การสื่อความหมายข่าวสารดังนี้



ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่องมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อมนุษย์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อสังคม
2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน
3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ
4. ความสำคัญต่อการปกครอง
5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นศิลปะที่สำคัญในการบริหารงานมากประการหนึ่ง เป็นปัจจัยในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ กล่าวคือ เป็นวิธีการนำเสนอเท็จจริง ความคิดเห็น ความต้องการ อารมณ์ และความรู้สึกจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับให้เข้าใจตรงกันเกิดความพึงพอใจกัน ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. เป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจและการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ ถ้าหากว่าไม่มีการติดต่อสื่อสารก็จะไม่มีการกระทำใดๆ เกิดขึ้นระหว่างคนในสังคมและในองค์กร (สมพร สุทธานนิย์, ม.ร.ว., 2538)
3. ทำให้บรรยายการทำงานในองค์กรราบรื่น เต็มไปด้วยพลัง

ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต้องเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยทั่วไปในการทำการติดต่อสื่อสาร อาจจะสรุปจุดมุ่งหมายของทั้งสองฝ่ายได้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร
 - เพื่อแจ้งให้ทราบ
 - เพื่อสอนหรือให้การศึกษา
 - เพื่อสร้างความพอใจและให้ความบันเทิง
 - เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ
 - เพื่อให้ปฏิบัติตาม

- จุดมุ่งหมายของผู้รับสาร
 - เพื่อรับทราบ
 - เพื่อศึกษา
 - เพื่อก่อให้เกิดความพอใจ
 - เพื่อปฏิบัติตาม
 - เพื่อตัดสินใจ
 - เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์

ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารที่มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดีนั้น จะได้รับประโยชน์ต่างๆ จากการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก

สุธิรา สุริวงศ์ (น.บ.ป.) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้บริหารจะได้รับจากการติดต่อสื่อสารไว้ในมนุษยสัมพันธ์สำหรับผู้บริหารการศึกษา ไว้อย่างน่าสนใจ โดยสรุปดังนี้

1. วินิจฉัย สังการได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ยิ่งเมื่อมีการนำระบบติดต่อสื่อสาร สมัยใหม่มาช่วย ก็ยิ่งทำให้การตัดสินใจ หรือวินิจฉัยสังการนั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. เกิดการประสานงานที่ดี ประหนัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น ลดอุบัติเหตุในการทำงาน

3. ช่วยให้การควบคุมงานได้ผลดียิ่งขึ้นและก่อให้เกิดเอกสารในการบริหาร การควบคุมสายการบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้เกิดสามารถคิดในหมู่คณะและในองค์กรโดยส่วนรวม ผู้ปฏิบัติงานมีข้อมูลและกำลังใจดีขึ้น

5. สามารถเก็บข้อมูลจากผู้รับสารไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะข้อมูลที่ทันสมัย ย้อนถึงวิธีประযุน์เกือกถูกต่อการบริหารงานเป็นอันมาก

6. เป็นปัจจัยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ร้อย

7. ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารที่เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งคือ เมื่อผู้บริหารทำงานผิดพลาด ถูกน้องไม่กล้าบอกหรือแนะนำ หรือสั่งการแล้วถูกน้องไม่เข้าใจอย่างเพียงตัวหนึ่งตัวหนึ่ง อาจจะ

สั่งการไม่ชัดเจนก็ได้ ดังที่พระเมธิธรรมราชน (ประยูร ธรรมจิตโถ : 2539) ยกภาษาอุทาน
ธรรมที่ว่า

“พูดไปเข้าไม่รู้อีกซึ่งเข้า
รู้ไม่เงาบงเงอะเชอะนักหนา
ตัวของเรามาไม่ไกรชา
รู้พูดชาให้เข้าไม่เข้าใจ”

อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีหลายอย่างคือประกอบ และเป็นกระบวนการการติดต่อสื่อสารที่ซับซ้อน มีอุปสรรคและข้อบกพร่องต่างๆ จึงทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสาร ปัญหาดังกล่าว ได้แก่ ปัญหาด้วยบุคคล ปัญหาด้านข่าวสาร ปัญหาด้านสื่อความหมาย ปัญหาด้านบรรยายกาศ และสิ่งแวดล้อม

1. ปัญหาด้านตัวบุคคล บุคคลดังกล่าวได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร จำแนกได้ดังนี้

1.1 ความไม่พึงพอใจของอวัยวะที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ส่งสารไม่มีพัน ลิ้นคันปาก ผู้รับสารหูดี คนสูงอายุเวลาพูดเสียงจะอยู่ในลักษณะไม่ค่อยได้ยิน คนพูดเร็วเร็ว เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้นอกจากจะสื่อสารกันไม่รู้เรื่องแล้ว จะทำให้เกิดความขัดเคืองใจได้

1.2 ขาดทักษะในการสื่อความ เช่น พูดไม่ชัดเจน ไม่มีการย้ำในการพูด หรือพูดไม่ถูกภาษาเทศ และบุคคล การพูดไม่ถูกภาษาเทศต้องฝึกให้มากโดยการสังเกต จดจำคำพูดที่ไฟแรง

1.3 ใช้ภาษาและถ้อยคำ การใช้ภาษาและถ้อยคำที่ยากเกินไปหรือบางที่ใช้ภาษาต่างประเทศปนภาษาไทย

1.4 มือครด คือ มีความล้าเอียงเพราะรักหรือล้าเอียงเพราะเกลี้ยด เช่น ไม่ชอบหน้าใครก็จะคิดต่อไปในทางลบ บางที่ไม่พังหรืออาจจะเอ็ตตะโรเอาเสียที่เดียว

1.5 ไม่เข้าใจเรื่องที่ถูกตีพ้อ ผู้ส่งที่ไม่เข้าใจเรื่องที่พูดจะไม่สามารถตอบข้อบังคับให้ผู้ฟังเข้าใจได้ เพราะคนที่พูดอาจจะพูดความ เกริ่นนำเสียบด้วย สุดท้ายผู้ฟังก็ฟังไม่เข้าใจ

1.6 ผู้ส่งสารมีอ่อนนิสัยเมื่อนำเสนอสารเพื่อผลประโยชน์นั้นง่ายกว่า บางที่ ก็อาจจะเก็บไว้หรือบิดเบือนปานาชสารไปเลย

1.7 ผู้ส่งสารเป็นคนเวียนขึ้นลงเกินไปจึงไม่ค่อยพูด “ไม่ต้องขอรับ” ทำให้คนฟังไม่อ้าวใจได้

1.8 ฐานะตำแหน่ง คงจะแบ่งกิจกรรมเป็นอุปสรรคอย่างไรหรือในการติดต่อสื่อสาร ที่เป็นอุปสรรคก็ เพราะน้ำหนักความเชื่อถือของผู้บังคับบัญชาอาจจะให้น้ำหนักความเชื่อถือต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่น้อย ซึ่งก็อาจจะทำให้ไม่สนใจข้อมูลข่าวสารที่ได้

1.9 พูดมิติ พูดใหม่ได้ การที่ผู้พูดพูดมิติโดยไม่เจตนาหรือใช้ภาษาไม่ถูกต้องทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้ เช่น “มุตติ เวลาเรียนมั่น พัฒนาเรื่องอย่างกันจนเคย” การพูดแบบนี้นอกจากจะไม่ถูกการเทศะแล้ว ยังก่อให้ผู้ฟังไม่พอใจ

1.10 ขาดศรัทธาในการฟัง “ไม่สนใจและไม่มีสมาร์ทในการฟัง บางคนนั่งพูดโทรศัพท์เป็นนานขนาดอยู่ในห้องประชุม บางคนนั่งเหมือนอยู่ เป็นต้น

1.11 อารมณ์ไม่ดี อาจจะเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถ้าผู้ส่งสารอารมณ์ไม่ดีก็จะพูดเสียงหัววัน ไม่ขอรับข่ายความ ถ้าผู้รับสารอารมณ์ไม่ดีก็จะไม่สนใจฟัง

1.12 ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ในส่วนของการเมืองทางการเมือง ก็จะมีผลต่อการติดต่อสื่อสาร เช่นเดียวกับตำแหน่งและหน้าที่

1.13 ผู้ฟังเปลี่ยนความเอาเอง ผู้ฟังบางคนอาจเปลี่ยนความความรู้สึกนึกคิดของตนเอง เชิงความคิดเช่นนี้ทำให้เกิดการเข้าใจผิด และก่อให้เกิดอันตรายได้ จึงต้องเป็นผู้ที่มีสติ วิเคราะห์ให้ครบทุก มองคุบบริบท และลึกลึกลื้ม เป็นต้น

1.14 ผู้รับสารจะเลือกฟังสิ่งที่ตนเองสนใจเท่านั้น “ไม่สนใจในประเด็นอื่น

1.15 ทัศนะคันแคม ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนมักจะมีทัศนะคันแคมคือให้ความสนใจและรู้เรื่องเฉพาะในหน่วยงานหรือแผนงานของตน เมื่อปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นก็มักจะเอาใจใส่เฉพาะในแผนงานของตน และไม่ยอมรับฟังหรือรับรู้ด้านอื่นๆ

1.16 การรับรู้ การรับรู้เป็นการที่บุคคลมองสิ่งท่างๆ ตามความเป็นจริง และความทัศนะของตน เนื่องจากว่าแต่ละคนมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาไม่เหมือนกัน

1.17 การตีความ การตีความเป็นการวิเคราะห์และสรุปความของผู้รับข่าวสาร ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารที่เป็นสิ่งที่พิมพ์จะมีการวิเคราะห์สรุป และให้น้ำหนักกับสิ่งนั้นมากเกินไป ผู้รับ (ส่วนใหญ่) มักจะคัด้วยความ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร เพราะบางเรื่องสื่อให้ความเห็นกับเรื่องนั้นมากเกินไป ทำให้กลายเป็นการเปี่ยงเบนประเด็นไปก็มี

2. ปัญหาด้านข่าวสารหรือข้อมูล

2.1 ข่าวมีค่าเมื่อ ข่าวมักจะถูกบิดเบือนเพราะผู้สั่งมีเจตนาบิดเบือน หรืออาจเป็นเพราะสั่งผ่านบุคคลหลายคน จนกลายเป็นข่าวลือ

2.2 ข้อมูลคลุมเครือ

2.3 ข้อมูลยากแก่การเข้าใจ คือ ไม่เหมาะสมกับระดับผู้ฟัง

2.4 การขาดหายของข้อมูล อาจจะเป็นการตั้งใจหรือไม่ตั้งใจของผู้สั่งสาร เองหรือเกิดจากการบกพร่องของเครื่องมือสื่อสาร

2.5 การเบี่ยงเบนของข้อมูล การที่มีการถ่ายทอดข้อมูล หรือข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งนั้น ทำให้ข่าวสารนั้นมีโอกาสถูกกลั่นกรอง ต่อเติม เสริมแต่ง จนเบี่ยงเบนไปจากข่าวสารเดิม

2.6 ข่าวลือ ข่าวลือเป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร และยังเกี่ยวข้องกับการเบี่ยงเบนของข่าวสารด้วย เหตุที่ข่าวลือมีอิทธิพลต่อกันมากก็เพราะเหตุสามประการคือ ขาดข้อมูลที่แท้จริง ขาดความมั่นคงปอดดกัย และเกิดความขัดแย้งทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

2.7 ข่าวสารมากเกินไป

3. ปัญหาด้านสื่อความหมาย

3.1 ภาษา ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้กันมากในกระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน แต่บางครั้งภาษาที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้ เพราะข้อความเดียวกันคนสองคนอาจจะตีความหมายไม่เหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียนย่อ ไม่อุปสรรค ดังนี้

- คำพูดคำเดียวกันมีหลายความหมาย เช่น คำว่า ผม ตาม ดา ฯลฯ ตัวอย่างคำพูดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ เช่น “ผมอย่างรู้ว่าคุณมีดาหรือเปล่า” เป็นต้น

- ภาษาถี่น

- คำพูดที่เคลื่อนแฝง

3.2 ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า แวดๆ ท่าทางที่ออกมากเพราะความรู้สึกภายในที่ผู้สั่งสารอาจกำลังคิดอะไรอยู่ แล้วแสดงกิริยาท่าทางออกมากโดยไม่ตั้งใจ การท่าหน้าบึ้งดึงเมื่อไม่สงบอารมณ์ การพูดเยาะเย้ยสีหน้าแวดๆ ก็จะเปลี่ยนไป หรือคนโกรธหน้าจะเปลี่ยนเป็นสีแดง เป็นต้น

3.3 สัญลักษณ์ แม้ว่าสัญลักษณ์หลายอย่างเป็นสากลที่มีคนเข้าใจกันอย่างกว้างขวาง แต่การเข้าใจสัญลักษณ์นั้นขึ้นอยู่กับความบ้างกลุ่มเท่านั้น ถ้าไม่ใช้กับกลุ่มคนอื่นอาจไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้

4. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

- เสียงรบกวน
- แสง
- อุณหภูมิ
- ระบบทางของการติดต่อสื่อสาร

หลักในการติดต่อสื่อสาร

เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารหมายประการ ดังนี้นควรยึดหลักบางประการในการติดต่อสื่อ (สมพงษ์ สุกานนิยม, ม.ร.ว., 2538) ดังนี้

1. ผู้สื่อสารต้องเข้าใจตนเอง ก่อนที่จะสื่อสารกับผู้ใดจะต้องเข้าใจว่าตนเองมีนิสัยใจคอเป็นอย่างไร มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการอย่างไร มีความบกพร่องทางกายและจิตใจอย่างไร และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ
2. พิจารณาจุดประสงค์ในการติดต่อสื่อสารว่าควรติดต่ออย่างตรงไปตรงมาหรือเก็บข้อมูลบางส่วนเอาไว้เพื่อมีให้เกิดความเสียหาย
3. รู้จักลักษณะของผู้ที่จะติดต่อสื่อสารด้วย คือ ต้องศึกษาคนที่เราจะต้องติดต่อด้วยว่าเข้าเป็นคนอย่างไร เช่น ควรรู้ว่าเข้าเป็นคนชอบพูดตรงไปตรงมาหรือไม่ ประการสำคัญคือรู้ว่าเข้าชอบอะไร
4. ใช้วิธีการสื่อสารทุกอย่างทั้งการสื่อสารทางเดียวและสองทาง
5. รู้จักใช้กลวิธีในการสื่อสาร เช่น รู้จักใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียงประกอนการพูด
6. เลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับเรื่องราว สถานการณ์และบุคคล
7. การสื่อสารควรมีลักษณะจุงใจ เช่น ใช้น้ำเสียงมุ่มนวล ใช้การอุปมาอุปมาพูดในสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ฟัง

- ใช้การสื่อสารโดยตรงกับผู้พัง ถ้าเป็นคำพูดไม่ควรสั่งผ่านบุคคลหลายคน และควรมีการจดบันทึกด้วยคำไว้เป็นหลักฐาน
- รู้จักใช้ภาษาให้ถูกต้อง โดยเฉพาะภาษาพูดควรเป็นภาษาที่ชัดเจน สุภาพ เหมาะกับกิจกรรมทางเพศและบุคคล

เทคนิคการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ

- รู้ว่าผู้พังเป็นใคร
 - สร้างบรรยากาศให้เกิดความเป็นกันเอง
 - ดำเนินถึงกิจกรรมทางเพศและการปฏิสัมพันธ์กับผู้พังอย่างเหมาะสม
 - หากการสื่อความนั้นเป็นการอภิปรายกثุ่ม ต้องเป็นผู้พังที่ดี
 - ในการโต้ตอบต้องใช้เทคนิคการฟังให้มากกว่าการพูด
 - หากการสื่อความนั้นเป็นการสอน ควรสรุปเนื้อหาเป็นช่วงๆ
 - หากการสื่อความนั้นเป็นการประชุม ควรมีการจำแนกขั้นตอน หรือหัวข้อประชุม ออกมามาให้เห็นเด่นชัด
 - ต้องขอบถงด้วยความเข้าใจและได้ประโยชน์ทุกๆ ฝ่าย
 - เบิดโอกาสให้สามารถเข้าร่วมประชุมได้มีโอกาสซักถาม
- ภาษา** สามารถสื่อสารได้ทุกสิ่งทุกอย่างก็จริง แต่ถ้าท่านใช้คุณลักษณะของเสียง ให้เป็นประโยชน์ ท่านย่อมสามารถเรียนรู้ที่จะสื่อความรู้สึกสิ่งที่จะชอบและสิ่งไม่ชอบได้ ด้วยสำเนียงเสียงที่ต่างๆ กันไป ท่านสามารถเริ่มพลังสิ่งที่ท่านกล่าวด้วยคำพูดท้ายใน ฐานะนักบริหาร ท่านย่อมสามารถใช้สำเนียงของเสียงเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารให้ พนักงานทราบถึงสมรรถภาพในตัวและความไว้วางใจต่อพนักงานของท่านได้ ท่านมี 5 วิธี ซึ่งสามารถช่วยเริ่มเสียงของท่านให้สามารถสื่อสมรรถภาพ และความไว้วางใจต่อพนักงาน ของท่าน ซึ่งได้แก่
- สร้างความกังวลของเสียงให้เข้มแข็ง เติมเสียงแท้ไม่ใช้ลักษณะท่ามทัน
 - พูดเดิมปากและเติมริมฝีปาก พูดด้วยเสียงแจ่มใสและชัดเจน
 - แสดงความกระตือรือร้น ด้วยการใช้ระดับเสียงสูงๆ ค่าๆ น้ำหนักความตั้งของ เสียง และการเปลี่ยนแปลงระดับด้วยความเหมาะสม
 - สนับด้วยการเปลี่ยนสำเนียงของเสียงให้หลากหลาย ไม่ใช้เสียงพูดเหมือนอยๆ

**5. พุทธศาสนาพราติศาสนาสပาย ไม่ตัดจิตเสียงหรือแต่งเติมเสียง
(กระทรวงศึกษาธิการ, 2534)**

คุณภาพของเสียง บางคนมีวิธีพูด ข้า ดัง หรือชั้นความธรรมชาติของตน เมื่อใดที่บุคคลเหล่านี้เปลี่ยนคุณภาพของเสียงจากปกติเป็นกำลังสื่อความหมายพิเศษบางอย่างให้ท่านทราบ ขึ้นอยู่กับตัวท่านเองที่จะต้องค้นพบว่า คุณภาพของเสียงเหล่านี้คืออะไร เมื่อใดที่เสียงกำลังเปลี่ยน และท่านจะต้องทำอะไรบ้างเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้

คุณภาพของเสียงที่สำคัญๆ มี 7 ด้าน ได้แก่

1. ความกังวล สมรรถภาพของเสียงของบุคคลที่ก้องไปทั่วเนื้อน้ำหนัก และความไฟเราะของเสียง

2. จังหวะถีล่า และการเคลื่อนของเสียง

3. ความเร็ว ใช้เสียงได้เร็วเพียงใด

4. ระดับเสียงสูงต่ำ การเกริ่งของเส้นเสียง (เช่นเสียงหัวเราะด้วยความกระซิ่ง) ระดับสูงต่ำของเสียง

5. บริมาณของเสียง อัตราความดังหรือน้ำหนักเข้มข้นของเสียง

6. การเปลี่ยนระดับเสียง การเปลี่ยนระดับเสียงสูงต่ำ หรือน้ำหนักความดังของเสียง

7. ความชัดเจน การออกเสียงชัดเจนและการออกเสียงเน้นคำพูด

(กระทรวงศึกษาธิการ, 2534)

บทศิลป์

ปัญหาการพูดของผู้บังคับบัญชา

การสื่อความหมายที่ตรงและตื้นสุด คือ การพูด แต่การพูดนั้นมีหลายรูปแบบ พูดให้รู้ผลตอบก็ได้ หรือพูดถ้าความ หรือพูดแล้วฟังไม่รู้เรื่องเลยก็ได้ ซึ่งมีคำพูดที่เปรียบเปรยวิธีการพูดไว้มากมาย เช่น พูดมาก พูดเพ้อเจ้อ พูดหยาบคาย พูดเฉพาะเรื่อง พูดจาเหลวไหล พูดไม่เอาอ่า ฯลฯ ไม่ได้คัพพ์ พูดไปสองไฟเบี้ย พูดกระทนบ พูดเรียบเปื้อย ฝีปากบากพูด ฯลฯ คำพูดที่เป็นลมที่ออกจากปากสะท้อนให้เห็นถึงความคิด จิตใจ ตลอดจนความรู้สึกของผู้พูด บางครั้งผู้พูดแสดงถึงอารมณ์ที่แท้จริงออกมาในขณะพูด จนออกถือลักษณะทางประกอบ ยังทำให้ร้ายต่อความเข้าใจยิ่งขึ้น

ในการพูดนั้นมีผู้ได้กำหนดสมญานามให้กับผู้พูดไว้มากมาย ซึ่งต่างกรรม ต่าง
วาระกัน เช่น ปากมากปากเหม็น ปากมอม ปากปลาэр ปากไม่มีหูรด ปากสร่าง ปากโป้ง
ปากป่าครัยใจเชือดคอ ปากหวาน ปากมหาเส้นท์ ปากไม่ติดอยู่จมูกเจ็บ ปากคลาด ปาก
ยื้นปากยิ้ว ปากพาณ ปากตี ฯลฯ

การพูดในที่ทำงาน

ในการพูดที่ใช้สื่อสารในการอยู่ร่วมกัน โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานร่วมกันในทุก
องค์การ การสื่อความหมายโดยสร้างสัมพันธ์อันตระหง่านบุคคลในหน่วยงาน จำเป็นอย่าง
ยิ่งที่ต้องใช้คำพูดที่ถูกเหมาะสมควรแก้กារเทศะ หากคำพูดที่คิดไปเพียงนิดเดียวอาจทำให้
เข้าใจไขว้เขวไปอย่างอื่น คนจะรักกันมุกพันกันอย่างลึกซึ้งก็โดยคำพูดที่สะท้อนถึงจิตสำนึก
เหล่านี้ มีผู้รู้สอนไว้ว่า “การพูดได้นั้นปุ๊กชันส่วนใหญ่ พูดได้ทั้งสิ้น แต่การพูดเป็นนั้น
ต้องมีการฝึกฝนใช้เวลาและประสบการณ์” การพูดได้กับการพูดเป็นจึงต่างกัน พูดได้
นั้นเป็นคำพูดที่พูดออกไปแล้วเป็นภาษาที่พังแล้วพอจับใจความได้ ร่าพูดอะไร แต่พูดเป็นนั้น
ผู้พังจะรู้ถึงชีวิตจริง ความรู้สึกแท้จริงของผู้พูด ความหมายแท้จริงของผู้พูดที่ต้องการสื่อ
เมื่อรับทราบแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วย 在การบริหารงานนั้น คำพูดของผู้บังคับบัญชา
มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นการสั่งการ การ
หารือ การประชุมการพูดเปรย การพูดตำแหน่งตัวเอง การพูดให้เกียรติหรือการพูดปลอบใจ

หลายท่านคงจำกันพื้นบ้านไทยปรัมปรา เรื่องโคนันทวิศวัตน์ได้นั่นคือ แนวทาง
การสอนวิธีการพูดให้ชินรุนหลัง มนุษย์เป็นสัตว์สั้งคम บังเป็นปุ๊กชันเวียนว่ายในวัฏสงสาร
จึงยังคงยึดในรูป รถ กิน เสียง ล้มผัสดมีสารเริ่ญ มีจิตสำนึก รู้ผิดชอบ การได้รับฟังคำที่
เป็นมาตรฐานเป็นมาทิพย์ให้จัดใจพองໂຕ มีพลังผลักดันในการต่อสู้กับงานที่มี ปัญหาให้
บรรลุเป้าได้ไม่ยากนัก หากแต่ได้ฟังคำพูดที่ไม่ระเรื่นทุก กำลังใจจะตกค่า ขาดทักษะภาพ
ผลักดันเป็นผลกระทบให้งานหยุดชะงักได้

การพูดที่ไม่เอาให้หนของผู้บังคับบัญชา

คนที่เป็นผู้นำคน โดยเฉพาะคนมหาตไทย หรือคนปากครอง ต่างผ่านวิกฤติการณ์
มาอย่างโชคดี กว่าจะได้ได้เต้ามาถึงจุดที่สูงของแวดวงคนปากครอง มีการฝึกพูดต่อที่ชุมชน
การประชุมในระดับสำคัญ อย่างน้อยก็มีพื้นฐานในการประชุมระดับหมู่บ้านด้านส ล่าເກອ
จังหวัด ส่วนราชการต่างๆ การมีส่วนร่วมในการอภิปราย การตั้งมตางามมีความช้านาญเวท
อย่างไรก็ตาม นั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของวิถีคนปากครองเท่านั้น หากสภาพ จิตใจที่ถูกขัด

เกลามาไม่ติด "ไมรู้จักหยุด ยอม เอ็น ไมรู้จักปรับปรุงส่วนที่ต้อง ไมเติมเต็มสิ่งที่ขาดแคล้ว การพูดของคนเหล่านี้ก็จะออกมานะ ในรูปเรื่องย่างเต้ม ไม่ต่อยมีการพัฒนา แต่หากรู้จักปรับปรุงอยู่เสมอให้กันบุคคลมาก่อนแล้วจะเป็นนักพูดในระดับแนวหน้าได้

คนที่เป็นหัวหน้าคน หรือที่เรียกว่าผู้บังคับบัญชาคนนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาวิธีการพูดกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้เหมาะสม เพื่อผลงานของหน่วยงานจะไปสู่คุณภาพอย่างไรให้ได้ทั้งงานและน้ำใจ พูดให้เข้าใจง่ายๆ พูดให้เข้าการทำตามอย่างเต็มใจ เต็มด้วยครรภ์ท่าในตัวผู้พูด หรือผู้สั่งการ มิใช่พูดให้เข้าการทำตามโดยหน้าที่เท่านั้น "เมการวีด ชูการโน" บุตรีประชานาธิบดีหฤทัยคงแกรและประชานาธิบดีคนปัจจุบันของอินโดนีเซียจะสอนฝ่ายการเดือกดึงหรือไม่ อุปสรรคอย่างหนึ่งของนางคือ พูดไม่เก่ง ตามเข้าใจว่าในบรรดาผู้ถังสมัคร 5 คน นางเป็นคนที่พูดไม่ได้เรื่องมากที่สุด ทำให้คนไม่เกิดความเชื่อมั่นในตัวนาง (มติชน, 2547)

สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาควรหลีกเลี่ยงที่สุดในการพูดพูดประมวลได้ดังนี้

1. พูดไม่มีสังกะ พูดเลื่อนลอยลักษณะว่าพูดให้พั่นๆ ไปเท่านั้น คือพูดแล้วไม่รับผิดชอบว่าตนได้พูดอะไรออกไป มิได้ตั้งใจจะพูดอย่างนั้น บางครั้งพูดเพราบมีพยายามให้พูด มิได้คิดเองพูดเช่นนี้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะดูถูกนินทาลับหลัง เช่น พูดว่าสิ่งปืนจะขึ้นเงินเดือนให้สองขั้น พอดีเงินเวลาพิจารณาความต้องความชอบ กับลัมมิลัน หรือไม่ได้ใส่ใจปฏิบัติตามคำพูด ผู้บังคับบัญชาบางคนก็รับปากไปทั่วว่าจะทำอย่างโน้น อย่างนี้ถึงเวลาถึงไม่ทำ การพูดจริง ทำจริง นับเป็นเสน่ห์ของผู้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาไว้สัจจะแล้วลูกน้อง จะขาดความศรัทธา ไม่เชื่อถือต่อไป งานจะค่อยลดลงด้วยประสาทสัมภាព จะกลายเป็นคนโถ่ เหา หลักการไม่ได้ สังคมไม่นิยมชมชอบ การเป็นผู้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบคำพูด เมื่อพูดออกไปแล้ว คำพูดจะเป็นหมาย

2. หยุดนิ่งคืบ ชอบแสดงถึงนาจผู้บังคับบัญชาแบบนี้มักนิยมถึงนาจแสดงว่า ตนเอง มีถึงนาจสูงสุดในหน่วยงาน จะทำอะไรก็ต้องถูกต้องทั้งหมด ใครขัดขวางไม่ได้ คนอื่นคิดพูดอะไรที่ผิดไปจากตนเป็นผิดทั้งหมด ใช้ถึงนาจปกครอง มีถึงนาจเป็นนาย ทำงานตามใจตนเอง ไม่ฟังผู้อื่น จะขาดความร่วมมือจากหน่วยงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่กล้าแสดงความคิดอะไรออกมาระยะเกรงใจ หรือเกรงผิดพลาด รอฟังคำวินิจฉัยสั่งการจากผู้บังคับบัญชา อย่างเดียว ลักษณะงานจะเป็นงานหน้าเดียวไม่หลากหลาย เป็นการใช้พระเดชมาภกกว่าพระคุณท้ายสุดผู้ใต้บังคับบัญชาจะหนี หรือปล่อยให้ผู้บังคับบัญชาโคลด์เดียวได้

3. พูดชี้มชี้ ลักษณะคล้ายกับการบังคับ แต่ยังไม่ถึงขั้นบังคับเพียงแต่เป็นการเดือนส่วนหน้าเท่านั้น เช่น ต้องมาทำงานแต่เข้านะ หากมาสายปอยๆ จะถูกตัดเงินเดือน หรืองานขึ้นนี้ต้องทำให้เสร็จภายใน 3 ชั่วโมงมิฉะนั้นจะพิจารณาโทษ อย่างนี้เป็นต้น ในหน่วยงานเช่นนี้ สภาพบรรยายการการทำงานอาจมีแต่ความหวาดระแวงตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จะขาดความมั่นใจในตัวเอง

4. พูดต่อว่า ค้ายๆ ค้านนี้แต่ไม่ถึงกับค้านนิ เพียงแต่อาการไม่พอใจผลงาน หรือไม่พอใจการทำงานเท่านั้น เช่นกรณีผู้ได้บังคับบัญชาเสนอหนังสือไม่ผ่านตน แต่ข้ามขึ้นไปถึงผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่า ก่อให้เกิดการต่อว่าต่อขานว่า “ไม่ให้เกียรติ กังที่วันที่เสนอันน์ผู้บังคับบัญชาไม่มุ่ยในที่ทำงาน และเป็นงานเร่งด่วน โดยไม่ฟังคำชี้แจงของผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น แม้การต่อว่าต่อขานนี้จะไม่ส่งผลนักแต่ก็ทำให้กระทบกับกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ” ได้

5. พูดค้านนิ การค้านนิผู้ได้บังคับบัญชานั้น ตามหลักการต้องพูดกันเพียงลำพัง ผู้บังคับบัญชาบางคนชอบค้านนิผู้ได้บังคับบัญชาต่อหน้าชุมชน หรือค้านนิกองที่ประชุม ค้านนิขนะให้ล้มภาษณ์สื่อมวลชนเหล่านี้เป็นการกระทำไม่เหมาะสม ทำให้ขาดช่วงภัยกำลังใจในการทำงานนักนั้น ผู้รู้สอนไว้ว่าต้องรู้จักเทคนิคในการพูดจากหัวข้อส้อมโน้มน้าวว่า สิ่งที่ผู้ที่จะถูกค้านนิประพฤติปฏิบัติตามไปนั้นไม่ดีอย่างไร ผิดพลาดอย่างไรสามารถตอบรับปฐมได้อย่างไร ต้องหาทางออกแก้ไขให้ได้ด้วย ใช้ค้านนิอย่างเติบโตเท่านั้น การค้านนิให้ได้ผล จึงเป็นเทคนิคในการบริหารงานอย่างหนึ่ง

6. พูดจาช้ำเติม บางครั้งผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาดแล้วอาจจะโดยตั้งใจหรือประมาท หรือไม่ตั้งใจก็ตาม การที่ผู้บังคับบัญชาจะพูดจาอะไรในเรื่องค้านนินั้น ควรคุ้ว่าจะเป็นการช้ำเติมหรือไม่ หากทำโดยประมาทหรือไม่ตั้งใจหรือเกิดจากเหตุสุกดิษัย แล้ว ควรให้กำลังใจมากกว่าการพูดจาช้ำเติม จะเป็นการเปิดบานด้วยความเจ็บช้ำของผู้ถูกกระทำให้นานจนยากจะเยียวยาได้ ผู้ที่ถูกช้ำเติมอาจจะเชิงเหยียดหยาม ถากถาง มักจะจ้ำตลอดชีวิต ผิดกับผู้ที่กระทำมักจะจำจานไม่นาน เพราะคนไม่ได้รับผลกระทบอะไร พูดแล้วก็แล้วไป “คนพูดไม่เคยจำ คนถูกกระทำ จำตลอดชีวิต”

7. พูดดูถูก ผู้บังคับบัญชาประเภทนี้มักจะเข้าใจว่าตนเองเก่งกว่าผู้อื่นใคร ทำอะไรต้องกว่าตน ชอบดูถูกการปฏิบัติงานของผู้ที่ด้อยกว่า โดยจะอาทิตย์เสnoon ว่าสมัยตนค่าแรงค่าเหมืองระดับต่างๆ เคยทำอย่างโน้นอย่างนี้สำเร็จมาแล้วทำไม่สำเร็จไม่ได้อย่างที่ทำนั้นเคยทำ

ซึ่งผู้บังคับบัญชาเหล่านั้นอาจหลงตัวเกินไป แท้จริงสังคมมีวิัฒนาการที่เปลี่ยนไปแล้ว การบริหารงานยุคใหม่ มีการนำหลักวิชาการ หลักการจัดการแบบใหม่มาใช้ ผู้บังคับบัญชา ประเภทนี้เรียกว่า “หลงยุค”

8. พูดไม่ให้เกียรติ เกียรตินี้เป็นของแปลกเป็นสิ่งที่หาซื้อไม่ได้ มีเงินทองล้านพัน ก็ซื้ามาไม่ได้ แต่เกียรตินี้เป็นสิ่งที่ด้วยเงื่อนเป็นคนสร้างขึ้นมาได้ โดยสร้างมาจากความจริงใจ เต็มใจ และบริสุทธิ์ใจของตน จนคนรอบข้างครัวท้า เรายังให้เกียรติท่าน ที่เข้าให้เกียรติท่าน ก็ เพราะเขารักและบริสุทธิ์ใจ การเคารพโดยเสียงร้องมิใช่เป็นการให้เกียรติ ดังนั้นการที่ผู้บังคับบัญชาจะได้รับเกียรติจากผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องสร้างสม สะสมคุณงามความดีจน ผู้ใต้บังคับบัญชาครัวท้าอย่างแท้จริง แต่จะทำเช่นนี้ได้สำเร็จ ผู้พูดยกย่อง ชมเชยในโอกาส อันควร หาโอกาสแสดงความชื่นชม ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ในแต่ละสัปดาห์ มองแต่ส่วนดีๆ เอกามาชมเชย อย่าชมเชยจนเหติง หรือจนเกิดอดีต อย่าสงวนเกียรติไว้ แต่เพียงคนเดียว เอาเกียรติของเรางroup ไม่ให้คนอื่นบัง เพราะคนมีความรู้สึกนึกคิด มีจิตวิญญาณเช่นเดียวกัน จึงควรให้เกียรติกัน อย่าให้ฉีกหน้ากันกลางวงประชุม หรือกลาง ชุมชน

9. พูดแบบไม่ไว้วางใจ การทำงานร่วมกันต้องอาศัยความไว้วางใจกันเป็น พื้นฐาน บรรยายการการทำงานจึงได้ราบรื่นไม่สะคุค หากมีความหวาดระแวงกันตลอดเวลา บรรยายการในหน่วยงานจะมีแต่เรื่องถอยประชาชนผู้มาติดต่องานจะไม่มีความเชื่อมั่นใน ประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น การเป็นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความไว้วางใจผู้ปฏิบัติงาน แม้ว่าตนจะเป็นผู้รับผิดชอบคนสุดท้าย หรือรับผิดชอบสูงสุดก็ตาม แต่ในการปฏิบัติภารกิจ จะมีภาระลดลงถ้าตนลงไปอยู่ร่วมกับงานไว้ เพียงคนเดียว การทำงานจะได้ลื่นไหลมีคุณ ท่าทางกันตลอดเวลา โดยเฉพาะบางเรื่องที่มีปัญหา เช่น เรื่องการเงิน เรื่องงานบุคคล เกรงว่าจะมีการซุกซ่อน หรือแอบ แฝงประโยชน์เอาไว้ และการเล่นพรรคเล่นพวก เป็นดัน เมื่อมองงานไปแล้วควรให้เกียรติกัน อย่าพูดให้เกิดเข้าใจว่ามีความหวาดระแวงและไม่ไว วางใจขึ้นแล้ว บางครั้งไปนินทาลับหลัง เมื่อเข้าตัวรับทราบ ก็เกิดปัญหากระบวนการทั้งใน หน่วยงานได้เช่นกัน

10. พูดประชดประชัน พูดกระทบกระเทียบเบรียบเปรย หรือขาวบ้านใช้คำว่า “พูดจาแตกดัน” ซึ่งเป็นความหมายที่ไม่สู้ดี ผู้ฟังฟังแล้วไม่สบายใจ กังวลใจ หนักใจ ไม่ ทราบว่าผู้บังคับบัญชาหมายความว่าอย่างไรหรือบางครั้งทำมิตรผลัด แต่พูดว่าดีแล้ว ทั้งๆ ที่รู้อยู่ว่าไม่ดี หรือ “งานแค่นี้ใช้มือเชี้ยๆ เดียวก็เสร็จแล้ว ไม่ต้องใช้คนมากmany ใช้เวลา

เบะແບະອຢ່າງຄຸນທຣອກ” “ພມເຄຍທ່າງນີ້ມາແລ້ວ ພິດນິດຫົ່ວຍແຕ່ຄຸນທໍາໄປ ດນລະກາງເຊຍ ຄຸນເກົ່າກວ່າພມທີ່ກຳພິດໄດ້ມາກວ່າພມ” ເປັນຕົ້ນ ຜູ້ບັນດັບນູ້ຂາບາງຄົນແກ້ໄຂໄມ້ໄດ້ແລ້ວທີ່ເປັນນີ້ສັຍ ໄນວ່າຈະພູດທີ່ໄດ້ ແມ່ນໃນການປະຫຼຸມກົມັກພູດປະຫຼຸມປະຫຼຸມເສມອ ໂດຍເພາະກະຮະບັດຕົວນູ້ຄອດ

11. ພູດຄໍາດໍາດໍາ ດົນທີ່ເປັນຮະຕັບຫົວໜ້າ ເວລາຈະພູດກັບຄູກນ້ອງ ມັກຈະຕິດຄໍາດໍາຮັງໄປດ້ວຍ ອູ້ເປັນກາຮອດຄໍານາຈເສີມກວ່າ ຈຶ່ງຄວະຮມັດຮວັງການໃຊ້ການພາ ກີ້າຢາ ວາຈາ

12. ພູດໃຊ້ອາຮົມນົ້າ ການເປັນຜູ້ນ້າຫ່ວຍງານມັກມືຈານທີ່ອູ້ໃນຄວາມຮັບຜິດຂອນຈຳນວນ ມາກ ທັ້ງງານປະຈໍາ ຈານຈາກ ແລະຍັງຈັດງານພີ້ການເປີດອນຣິມ ປິດອນຣິມ ທີ່ອງຈານສັ່ງຄົມ ສມຮສ ອຸປ່ສນບາທ ຈານພົບ ຍ່ລູ້ ມາກມາຍທໍາໄດ້ໃນແຕ່ລະວັນເກືອນໄມ້ມີເວລາເປັນດ້ວຍອົງຕົວເອງເຊຍ ມີ ດາວາງນັດໝາຍງານດີອົດວັນ ທໍາໄດ້ເກີດຄວາມເຄີຍຕະລະຄວາມເຄີຍຕົນເປັນໂຮຄປະຈໍາດ້ວຍອົງຕົວ ຜູ້ບັນຫຼາກເກືອນຖຸກຄົນ ທີ່ສໍາຄັງຄວາມເຄີຍຕົນເປັນຈຸດປະກາຍທີ່ສ່ວັງຄວາມໄມ້ເຂົ້າໃຈໃນໜ່ວຍງານໄຕ້ ແລະເປັນຮຽມຄາວູ້ເອງທີ່ຄົນໃນໜ່ວຍງານມັກຈະມີກັ້ງທີ່ດີແລະໄມ້ມີຄຸນກາພົມສົມກັນໄປ ເມື່ອເກີດກາຮົມພາກຕົ້ນໃນໜ່ວຍງານທີ່ອົງຕົວ ຫົວໜ້າຫ່ວຍຕ້ອງຕັ້ງສົດໄທ໌ “ອຍ່າໃຊ້ຄວາມໂກຮອເປັ້ນໜ້າຍ” ເພະກາຮົມ ທີ່ອົງຕົວສິນໃຈນະເກີດອາຮົມນົ້າ ທີ່ພຸ່ງສູງນັ້ນມັກພົມພາກ ມາກກວ່າຖຸກຕ້ອງ ຈຶ່ງໄມ້ຄວາມພູດຄອນໂກຮອ ທັ້ງຍັງຈະທໍາໄດ້ຜູ້ໃຊ້ບັນດັບນູ້ຂານນີ້ໜ່າງ ໄນກຳລັ້າເຂົ້າໄກລ້ ເພວະເກຮງຈະຖຸກຄມອາຮົມນົ້າດັ່ງເອົາ ການຮັ້ງຈັກຂໍມອາຮົມນົ້າ ຈຶ່ງເປັນຄຸນສົມບັດຕີອ່າງທີ່ນີ້ຂອງຜູ້ບັນດັບນູ້ຂາ

ຕັ້ງຄຳກລອນສອນໃຈວ່າ

ຮ່ວາຈານີ້ເບີນແຫຼ້ອລ້າ	ຍິ່ງກ່າວນ້າອ່ານຖຸດອັນສົດໄສ
ຈະວ່າຮ້ອນເລ່າກໍ່ຮ້ອນຍິ່ງກ່າວໄປ	ຮ້ອນສິ່ງໄດ້ກໍ່ໄມ້ຮ້ອນແກ່ວ່າຈາ
ອັນຕົກຈາວຸ່ງ ຖຸດຈະຄົມ	ແຕ່ກົມມີເອົາໃຫ້ນັ້ນພຸດກາຍາ
ວ່າຈາວຸ່ງຫຼຸດຄມກວ່າຄາດຕວາ	ເປັນສຳກັນລືອະນິວນານ

(ປານໄຈ ສຸກາພ)

ຄວາມໝາຍໃນການພູດ

ຄໍາແຕ່ອະຄໍາທີ່ໃຊ້ກັນ ອາຈະມີຄວາມໝາຍໄປໄດ້ຫຼາຍຮູປແບນ ໃນກາຮົມທ່ານບາງຄົງ ເຮົາຈະໄມ້ເຂົ້າໃຈໃນສິ່ງທີ່ຜູ້ອື່ນພູດ ເນື່ອຈາກຄໍາແຕ່ອະຄໍາມີຄວາມໝາຍແທກຕ່າງກັນ ຈໍານາງຄໍາ ອາຈະເປັນຄໍາເພາະທ່ອງຖິ່ນ ໃນຍຸດນີ້ເປັນຍຸດທີ່ມີການເປີດຢືນແປງອ່າງຮົວເວົວ ມີຄໍາໄໝມເກີດ

ขึ้นจำนวนมาก เช่น โอกาสภัยตัน กระดังกังหัน ลมวนกังหัน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีตัวพิสูจน์เกิดขึ้นในหมู่วัยรุ่น เช่น กีก เด็กแวนท์ เด็กสก็อต และยังมีอีกหลายค่าที่นำมาใช้ตามกระแส ดังนั้น เวลาพูดแล้วอย่าคิดว่าคนอื่นเข้าใจ ทุกอย่างที่พูด ในทางกลับกัน อย่าคิดว่า เราจะเข้าใจทุกอย่างที่คนอื่นพูด การถามคำถาม ย้อนกลับจะช่วยให้ได้ความจริง และช่วยให้เกิดความมั่นใจ

ตัวอย่าง ภาษาถิ่นที่ทำให้คนอื่นฟังแล้วไม่เข้าใจความหมายภาษาที่พูดอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิด และนำไปสู่ความไม่พอใจต่อกันได้ ดังเช่น นายค้าและเป็นคนจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เดินทางเข้ามาหางานท่าในกรุงเทพฯ หลังจาก trabane เดินทางตั้งแต่เช้าจนมาถึงปายแก่ๆ รู้สึกหิวจึงแวะเข้าไปร้านก๋วยเตี๋ยวแห่งหนึ่ง พร้อมกับนั่งลงที่โต๊ะตรงกันข้ามกับโต๊ะวัยรุ่นก่อคุณหนึ่ง

คำสอน : “น้ำชา” (กวยเตี๋ยวน้ำ 1 ชาม)

คนขาย : ปรุงก๋วยเตี๋ยวยกมาให้ 3 ชาม

คำสอน : ก้าลังหิวอยู่พอดียกอาหารให้ตั้งสามชามก็ไม่ร่ากระไร เพราะก้าลังหิว ก้มหน้าก้มพากอนจนหมด พร้อมกับเงยหน้าและก้มอีกแล้วก็กล่าวว่า “ใช่แน่..”

ก่อคุณวัยรุ่น : เข้าใจว่าชายคนนี้ห้าหายจะเอาเรื่องเดียวกันที่เคยเก็บไว้ ข้อน เข้าไส่คำสอน พร้อมกล่าวว่า “อย่างมีเรื่องรำ..”

คำสอน : ยกมือปีกป้องช้อนตะเกียงที่ถูกหัวงาจากโต๊ะวัยรุ่น พร้อมกับกล่าวว่า “บ่แม่น บ่แม่น”

ก่อคุณวัยรุ่น : “นี่นะ บ่แม่นหรอ” กล่าวแล้วก็เอาชามน้ำว่างให้คำสอนอีก

คำสอน : ตะไกณซอง “อย่าทำซ้อม อย่าทำซ้อม”

ก่อคุณวัยรุ่น : วิงไส่คำสอนพร้อมกับลงมือตรวจสอบคำสอนนี้กว่าคำสอนกล่าวห้าหาย

หมายเหตุ : ให้演 : แบบร้า ต่อไป ใช้ได้

บ่แม่น : แบบร้า “ไม่ใช่”

ซ้อม : แบบร้า “ฉันหนู”

ศิลปะการฟัง

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ 10 ประการ (โยธิน ศันสนยุทธ อ้างถึง Davis : 2535)

1. หยุดพูด

ห้ามไม่สามารถฟัง ถ้าท่านกำลังพูด

Polonius (Hamlet) : "Give every man thine ear, but few thy voice."

2. ทำให้ผู้พูดรู้สึกสนใจ

ช่วยให้ผู้พูดรู้สึกสะดวกและมีอิสระที่จะพูด การท้าทายนี้เรียกว่าให้มีสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเอง

3. แสดงให้ผู้พูดเห็นว่าท่านกำลังต้องการฟัง

มองและแสดงว่าสนใจ อย่าอ่านอะไรบนหน้าที่ผู้พูดกับท่าน

ฟังเพื่อเข้าใจแทนที่จะเพื่อตอบ

4. เอาสิ่งที่ทำให้วอกแวกออกไป

อย่าเคลื่อนไหวไปมา เคาะโต๊ะเล่นหรือพลิกหน้าหนังสือไปเรื่อยๆ ถ้าปิดประตู จะทำให้เงียบคึบบื้นกึ่งควรปิดประตู

5. เห็นใจผู้พูด

พยายามทำความเข้าใจทัศนะของผู้พูด

6. ออดทบทวน

ให้เวลาแก่ผู้พูดอย่างเต็มที่ อย่าขัดจังหวะผู้พูด อย่าเดินหนี หรือเดินไปที่ประตู

7. ระงับอารมณ์

คนที่ไม่สามารถฟังได้ยินอะไร ผิดไปหมด

8. อย่าโต้เถียง

แม้ว่าโต้เถียงชนะ ท่านแพ้ การโต้เถียงจะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งคอบอกป้อง

9. ถามคำถาม

การถามจะทำให้ผู้พูดมีกำลังใจและมีความกระตือรือร้น

10. หยุดพูด

"หยุดพูด" เป็นข้อแนะนำข้อแรกและข้อสุดท้าย เพราะข้อแนะนำอื่นๆ ขึ้นอยู่กับข้อแนะนำนี้ ห้ามไม่สามารถฟังอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าท่านกำลังพูด

นิโคลส (Nichols) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการฟังไวมาก ข้อค้นพบประการหนึ่งคือ คนงาน อาร์ชิพชั้นสูงหรือระดับผู้บริหารโดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 40% ของเวลาทำงานในการฟัง แต่การฟังของพวกรายที่อิฐว่ามีประสิทธิภาพมีเพียง 25% Nichols ได้เสนอข้อตรวจสอบ 10 ข้อด้วยกันเพื่อช่วยทำให้ทักษะการฟังดีขึ้น

1. ค้นหาเรื่องที่น่าสนใจ ไม่ว่าข่าวสารจะดูเหมือนน่าเบื่อมากแค่ไหนก็ตาม พยายามค้นหาบางสิ่งบางอย่างซึ่งอาจมีประโยชน์ได้

2. พิจารณาเนื้อหาและไม่ใช้วิธีการส่งข่าวสาร แม้ว่าบางคนพูดตะโกนก็ตักพูดติดอย่างเนื้อหาในข่าวสารของเขารายมีคุณค่า ลองคิดคู่เมื่อท่านห้องทางและถามคนแปลกด้านให้ช่วยบอกทางให้ ท่านจะพยายามฟังเข้าพูดอย่างตื่นตัวเพียงใด เวลาฟังครับดูตามตัวเองว่า "บุคคลนี้มีข่าวสารบางอย่างที่ฉันต้องการทราบหรือไม่"

3. รับรับอารมณ์ พยายามฝึกที่จะควบคุมตนเองไม่ให้ตื่นเต้นต่อทัศนะของผู้พูด กังวลที่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยมากเกินไป อย่ารีบตวนตัดสินว่าผู้ลังข่าวสาร "ดี" หรือ "ไม่ดี"

4. ฟังความคิดหลัก คำพูดเป็นตัวแทนของความคิดต่างๆ ซึ่งอาจมีความหมายมากกว่าคำพูดตามที่ปรากฏมา เมื่อนายของท่านบอกว่าโดยทั่วไปการทำงานของท่านไม่มีระเบียบ เขายาจะจะใจนักท่านถึงหลายอย่างที่ท่านทำอย่างไม่มีระเบียบ การจัดให้จะเป็นระเบียบอย่างเดียวจะไม่แก้ปัญหา

5. มีดหยุ่นในการจดบันทึก การจดบันทึกในขณะฟังอาจช่วยทำให้ได้รับข่าวสารดีขึ้น อย่างไรก็ตี การจดควรเลือกเฉพาะใจความสำคัญๆ เพราะผู้พูดส่วนใหญ่มักไม่ค่อยได้เรียนเรียงข้อความที่พูดอย่างดี อย่าพยายามจดข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่สำคัญ

6. พยายามตั้งใจฟัง พยายามใส่ใจต่อสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด และพยายามไม่คิดเรื่องอื่นๆ ขณะที่ผู้พูดกำลังให้ข่าวสารบางสิ่งบางอย่าง

7. ขัดสิ่ง梧อกแวกภายนอก นอกจากสิ่ง梧อกแวกภายนอกแล้วยังต้องพยายามขัดตัวตนภายนอกด้วย เช่น เสียงรถชนต์ เสียงคุยกันของผู้ที่กำลังฟังอยู่ด้วย การแต่งกายของบ้างคน ฯลฯ

8. ฝึกจิตของท่าน พยายามทำให้ลักษณะของคนดีขึ้นโดยการฟังเรื่องที่ยากที่จะเข้าใจกว่าเรื่องที่คุณคุ้นเคย ถ้าท่านเป็นผู้จัดการภัตตาคาร ลองฟังเรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่ได้มีการบรรยายในที่ประชุมระหว่างอาหารเที่ยง

9. เปิดใจของท่าน Nichols ได้กล่าวว่า เรา มีจุดบดกังจิตวิทยาซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้และการเข้าใจของเรารู้ดูดเหตุนี้เป็นที่อยู่ของความคิด ความเห็นและเชื่อถือต่างๆ ของเรามีผู้พูดบุกรุกจุดใดจุดหนึ่งด้วยคำเดียวหรือว่าสิ่งเดียวที่ตาม เรายังรับปิดใจของเรามาก่อนรับฟัง

10. ให้ความสำคัญต่ออัตราความเร็วของความคิด โดยเฉลี่ยอัตราการพูด (ภาษาอังกฤษ) เท่ากับ 125 คำต่อ 1 นาที เราคิดและนั่นคือเราฟังประมาณเกิน 4 เท่าของ การพูด ดังนั้นเราต้องพยายามไม่คิดเกี่ยวกับสิ่งอื่นๆ ขณะที่กำลังรอความคิดต่อไปของผู้พูด ในระหว่างรอโดยความคิดถัดไปของผู้พูด พยายามด้วยความหมายหลายแบบมุ่งจากไป สารที่ได้ยิน ด้วยความหมายภาษาต่างภาษาของผู้พูด เช่นเมื่อผู้พูดกล่าวว่า "ทำงานทำงานเยี่ยม" เข้าแสดงความจริงให้เห็นหรือเปล่า

หน้าที่ของการฟัง การฟังมีหน้าที่ที่สำคัญหลายประการ อันที่ (Hunt, 1980) ได้กล่าวถึง หน้าที่ที่สำคัญของการฟังไว้ 4 ประการดังนี้คือ

1. การฟังทำให้ท่านสามารถได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ การเริ่มงานใหม่หรืองาน ที่ยังไม่คุ้นเคยจะต้องทราบข่าวสารบางประการเกี่ยวกับงานนั้นๆ แหล่งของข่าวสารที่สำคัญ แหล่งหนึ่งก็คือการบอกเล่า และการเป็นนักฟังที่จะสามารถได้รับข่าวสารจากแหล่งนี้

2. การฟังทำให้มีประสิทธิภาพในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงขึ้น ความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดขึ้นจากการมีการแลกเปลี่ยนกัน คือมีทั้งการให้และการรับของทั้งสองฝ่าย การที่จะสามารถเรียนรู้ว่าอะไรควรให้ และสิ่งนั้นๆ สามารถให้ได้หรือไม่ แต่ละฝ่าย ต้องพยายามฟังอีกฝ่ายหนึ่งร่วมกันอย่างไร และหมายความว่าอะไร

3. การฟังทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ในการทำงานต้องมีการตัดสินใจ อุปสรรคต่อเวลา การตัดสินใจต้องการข่าวสาร และข่าวสารส่วนใหญ่ได้มาจากการฟัง โดยทั่วไป บุคคลมักจะแบ่งปันความคิดเห็นและประสบการณ์กับคนอื่นเรื่องต่างๆ การตั้งใจฟังผู้พูดและ นำเสนอความคิดและประสบการณ์ของผู้อื่นมาใช้ในการตัดสินใจ จะทำให้สามารถตัดสินใจได้ ถูกต้องยิ่งขึ้น

4. การฟังทำให้สามารถตอบข่าวสารของการสื่อสารที่ได้ยินอย่างเหมาะสม การที่จะสามารถพูดตอบท่องข่าวสารที่ได้ยินได้จะต้องมีการฟังอย่างดี ถ้าไม่มีการฟังอย่างดี เมื่อมีการพูด คำตอบต่อคำถามอาจจะเป็นคนละเรื่อง

วิชาคิดปัจจุบันนักบริหาร

ท่านคงจะเคยพบผู้บริหารบางคนที่มีบุคลิกภาพจัดซึ่ง เดຍเมຍ “ไม่รู้ร้อน รู้หนาว” ไม่สนใจไปต่อคนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม ตรงกันข้ามกับผู้บริหารอีกคนที่สนใจในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ถูกภูมิฐาน มุ่งมั่น พูดจามีน้ำหนักน่าเชื่อมิสครัฟชา คงไม่ต้องบอกว่าท่านชอบผู้บริหารแบบไหน คือປະກາດพูดจาันับเป็นเสน่ห์อย่างหนึ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ฟังคิดอย่างเดียว วิชาคิดปัจจุบันนักบริหารมีหลายอย่าง อาทิ คือປະກາດทักษะ คือປະກາດถ่ายทอดการเดินเรื่องให้กับกลุ่มนักเรียน และบทสรุปตอนสุดท้าย

คือປະກາດทักษะ ส្តุปกาญจน์ (นพพร) พยัชริเซียร์ (2542) ได้ดังนี้

- ◆ ทักษะการนำเสนอแบบสื่อสาร

- ถ้าเป็นทางการต้องเป็นประธานในพิธีที่ถูกกำหนดไว้แล้ว ตามกำหนดการ
 - เป็นทางการต้องกล่าวอ้างถึงตำแหน่ง ยศที่สมควรน ้ และชื่อนามสกุล
 - เป็นบุคคลระดับสูงที่สูงในงาน
- ◆ การทักทายตัดไป หลังจากทักทายล่าดับที่หนึ่งไปแล้วควรเป็นในนามของกลุ่ม

ตามล่าดับ เช่น

- เรียนท่านผู้ว่าราชการจังหวัด.....
 - ท่านผู้มีเกียรติที่เคารพ

- ทราบเรียน ยพณฯ รัฐมนตรีว่าการ.....
 - ท่านประธานกรรมการบริษัท, ท่านผู้มีเกียรติที่เคารพ ยพณฯ

- รวมทั้งข้อผิดพลาด

- ชื่อตำแหน่ง ยศ

- ชื่อนามสกุล

- การออกเสียงถูกต้องและชัดเจน

- ◆ การทักทายต้องกระชับ “ไม่เย่อเย้อ ไม่พูดสองฝ่ายสองฝ่าย รวมทั้งคำพูด

การเดินเรื่องให้กับกลุ่มนักเรียน หรือการจัดเรียงเนื้อหา

- ◆ บอกกลุ่มนักฟังว่าคุณจะพูดถึงเรื่องอะไร
- ◆ เรื่องที่พูดควรให้ตรงความทั่วไป เป็นล่าดับ “ไม่ลับลับ อาจจะใช้แผนภูมิ เอกสาร

หรือ power point

- ความมีตัวอย่างประกอบเสริม หรืออุปมาอุปมัยเบรียงเพียบให้เกิดความเข้าใจที่กระชับ
- สังเกตพฤติกรรมผู้ฟัง
 - วิธีที่ตึงดูดความสนใจของผู้ฟังคือการเริ่มต้นด้วยคำถาม ซึ่งเป็นการท้าทายให้ผู้ฟังเริ่มกระบวนการคิด และคิดไปพร้อมกับคุณ
 - ต้องมีการสอบถามทบทวนเป็นระยะให้เหมาะสม
 - ใช้สายตาอย่างทั่วถึง
 - ให้โอกาสผู้ฟังได้ซักถาม
 - ปรับปรุงเนื้อหาสาระ
 - วางแผนจัดเตรียมเนื้อหาสาระต้องযังไง และมากพอ
 - เตรียมเอกสารแผ่นໄส อุปกรณ์ประกอบ
 - เตรียมเรื่องตัวอย่างประกอบอุปมาอุปมัยเสริม
 - สุดท้ายให้มีการซักถาม
 - เดี่ยวความรู้สึกผู้ฟัง
 - สรุจมุ่งหมายด้วยการเน้นเนื้อหาสาระ ชัดเจน
 - สรุปจบให้ผู้ฟังเข้าใจอย่างชัดเจน
 - อ่ายออกนอกประเด็น
 - เน้นน้ำเสียง ภาษา สายตา ท่าทาง ให้กลมกลืน พอดีมาก พอดีควร
 - รักษาเวลาเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบการบริหารเวลา สรุปจบให้จบไป เป็นศิลปะของการพูดอีกเช่นเดียวกัน คือ วิทยากรควรจะบันทึกเวลาและให้โอกาสให้ผู้ร่วมฟังได้มีโอกาสซักถาม และมีการสรุปประเด็นหลัก ต่อจากนั้น บางประโยค หรือคำกลอนสามารถนำมาเป็นคำสรุปจบได้ให้เป็นว่าที่ที่ประทับใจผู้ฟัง ดังสุภาษิตโคลงโภกนิติกส่าว่า

อันพูดนั้นไม่ยก ปานใด เพื่อนมอบ
 ใครที่มีลืมอาจ พูดได้
 สำคัญแต่ในคำ ก็พูด นั้นเอง
 อาจจะทำให้สอน แล้วซัง

จอร์จ ชินโน (Shinnok อ้างถึงใน นพดล เวชสวัสดิ์, 2539) กล่าวว่า ผู้นำในโลกธุรกิจ ผู้ที่ได้เป็นสู่ความสำเร็จ จะเป็นคนที่สามารถสื่อความคิด และงี้ใจเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในมั่นใจว่าจะเป็นผู้พึงพอใจหรือผู้พึงนับร้อย จนผู้พึงคล้อย ตามยอมรับใจเดียว และปฏิบัติให้ผลเกิดตามที่เข้าประสงค์

- เคล็ดลับของความสำเร็จในการพูดในที่ชุมชน คือ
- ◆ รู้เรื่องที่จะพูดดีพอ
 - ◆ รู้จักกลุ่มผู้ฟัง
 - ◆ ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถที่นำมาซึ่งล้ำ

บันไดเจ็ตขั้นในการพูดต่อหน้าชุมชน

การพูดต่อหน้าชุมชนแบ่งออกได้เป็นเจ็ตขั้น (นิพนธ์ ศศิธร, 2528) คือ

- | | |
|-------------------|---|
| บันไดขั้นที่หนึ่ง | : การรวมเรื่องที่จะพูด |
| บันไดขั้นที่สอง | : การจัดระเบียบเรื่อง |
| บันไดขั้นที่สาม | : การหาข้อความอื่นๆ มาประกอบหรือขยายความออกไป |
| บันไดขั้นที่สี่ | : การเตรียมอาจรับกันทั่วไป |
| บันไดขั้นที่ห้า | : การเตรียมบทสรุป |
| บันไดขั้นที่หก | : การซักซ้อมการพูด |
| บันไดขั้นที่เจ็ด | : การแสดงการพูด |

นอกจากนี้ สุวิทย์ มูลคำ (2541) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการเป็นนักพูดที่ 5 ประการ คือ “เป็นนักพัง ยังศึกษา ท้าวิจารณ์ งานเรียน เติมความสูญ” ซึ่งขยายความไว้ว่า

1. เป็นนักพังที่ดี
2. ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
3. ยอมรับพังค่าวิจารณ์
4. เป็นตัวของตัวเอง
5. มีความสุขในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น

ดวงนักพูด

รวมรวมโดย อ.ปานใจ สุกาน

ดวงดาวปีอมมืออิทธิพลต่อมนุษย์ ค้าว่า มนุษย์ได้รวมนักพูดแบบการพูดเอาไว้ด้วยนักพูดจึงถูกดวงดาวเป็นบังคับ ให้ดำเนินชีวิตไปตามอิทธิพลของดวงดาว ไม่เชื่อถ่องพิสูจน์

นักพูดวันอาทิตย์ (ชาตุไฟ)

ลักษณะการพูดตรงไม่อ้อมค้อม ทำให้ผู้ฟังเป็นเหี้ยของการพูดสะดุงเป็นนาฬิกา เพราะดวงเดียวจะมีความสำคัญที่จะหาคำมาตัดต่อได้ทัน และลักษณะปากร้ายต่ออย่างแรงๆ ของท่าน แสดงออกมากโดยทุบปากไม่หันเงี่ยข้อพยากรณ์ว่า นักพูดผู้เกิดวันนี้ จะมีเรื่องต่อลั้ต่อเตียง กับผู้ฟังเสมอ แต่ความดีก็คือ จะไม่เอาเบรียบแรงงานผู้อื่น ซึ่งตัวเอง มักจะพูดจริงทำจริง

ลักษณะเด่น คือ จืด - จืด

นักพูดวันจันทร์ (ชาตุดิน)

เป็นคนปากหวาน ใจเย็น ผู้ฟังเค้าไม่ถูกว่าทำนานไม่ไหน จะหมายของเก่า เป็นผู้คนใหม่หรือว่าเป็น สม. ท่านมีเทคนิคในการพูดสูง เพราจะสามารถหัวน้ำล้อมให้ผู้อื่นทำ งานแทนท่านได้ ว้อยคนเก่ง แต่บางครั้งก็ลืมตัว จึงเมตตาแสดงความเจ้าชู้ออกไป เป็นคนรู้จัก การสัมผัสที่ดีได้ผลเร็ว เหมาะที่จะเป็นนักพูด ข้อเสียคือ เจ้าอารมณ์

สรุปลักษณะเด่น คือ รื่นไหล - ชื่นชื่น - ชอบของหอม

นักพูดวันอังคาร (ชาตุลม)

จิตใจกล้าหาญ หัวร้อน หัวแข็ง ทำให้เป็นกำลังสำคัญในทีมนักพูด เพราจะทำสำเร็จ พูดได้เป็นข้ามๆ โดยไม่ย่อท้อ และไม่ค่ามีว่าผู้ฟังจะหลับไปแล้วกี่คน ลักษณะที่เสริมให้ ท่านพูดได้ดี ก็คือ ท่านเป็นคนไหวพริบดี พูดได้เร็ว คิดเร็ว มีข้อมูลนิดเดียวพูดได้นาน ส่วน อาภัพในตัวท่านที่หลึกเลี้ยงไม่ได้ คือ มักถูกเพื่อนฝูงประนามหยาบคาย เพราะทำน้ำรักพาก พ้องมากกว่าพากพ้องจะรักท่าน นิสัยของท่านแนะนำที่จะเป็นนักบลูกระดม

ลักษณะเด่น คือ เห็นeyer - ฉุนเฉียบ - มักด้วยเพราจะกินคิดสำแดง

นักพูดวันพุธ (ชาตุน้ำ)

มักเป็นคนใจอ่อนจนถูกเป็นคนใจง่าย ทรัพย์มีก็เหลือไม่มี เพราะหน้าท่านใหญ่ท่านเป็นนักพูดที่ร้อน kob เก็บข้อมูลในการพูดทุกชนิดจนบางทีคุ้มครองบุญงาม เนื่องจากเส้นทางเพศมีมากจึงไม่รักคนอุปถัมภ์ พูดที่ไหนได้รับเลี้ยงที่นั้น จนบางทีงานให้ค้างด้วยข้อนี้พึงระวังความสุภาพทำให้ท่านเดือดร้อนมานักต่อนักแล้ว

ลักษณะเด่น คือใจใหญ่ - เงิน宦 - มีภัยจากเพศตรงข้าม

นักพูดวันพฤหัสบดี (ชาตุคิน)

งามทั้งรูป อุบกิหอม ใจดี แต่ผลลัพธ์ มักจะได้ดีในที่ต่างถิ่นไม่ใช่ถิ่นกำเนิดท่านเป็นคนรักษาคำพูด ตั้งมั่น ออย่าไปให้สัญญา กับใคร เพราะมักจะเป็นฝ่ายเดียวเบรียบ การพูดมากทำให้ท่านกว้างขวางเอื้ออำนวยกับนิสัยเจ้าชู้อย่างยิ่ง

ลักษณะเด่น คือ อายุยืน - ยอมเดียวเบรียบทั้งๆ ที่รู้ - ไม่ตายโลงซึ่งแม้จะเจ้าชู้ก็ตาม

นักพูดวันศุกร์ (ชาตุน้ำ)

มักเป็นคนขี้บ่น ดูเหมือน บีกบีน ขยันขันแข็ง เพราะไม่พูดมากแต่ขอโทษยามเกิดโภษะก็กล้ายเป็นคนปากร้ายไปได้ ท่านชอบทุกข์แทนคนอื่น จึงเหมาหมายกับที่ท่านขันอาจา เศริยมข้อมูลให้เพื่อนยามที่เพื่อนเจ็บป่วย แต่ท่านมักเป็นคนดีที่ถูกลิ่ม แต่เป็นคนสูงไปด้วยศีลธรรมและมนุษยธรรม จึงเหมาที่จะเดียวเบรียบเพื่อนฝูงตลอดไป

ลักษณะเด่น คือ ชื่อสัตย์ - ระเบียบจัด - หุบปาก

นักพูดวันเสาร์ (ชาตุไฟ)

ขวานรากแแล้วยังไม่คุมเท่าปากท่าน พูดได้ตรงทิ่มแทงใจตีมาก มีศัตรูเพราะปากแต่ครู่ๆ ก็รู้ว่าท่านปากร้ายใจดี ท่าทางการพูดดูกระฉับกระเฉงในตอนต้น แล้วค่อยๆ เลื่อนหายไป ก่อรากเป็นเย็นเย้อ ท่านต้องการเพื่อนอุปถัมภ์ แต่ขณะเดียวกันท่านก็สปอร์ตมาก เพื่อนฝูงยุนยัน ส่วนสำคัญของนักพูดวันนี้คือ "น้ำเยอ"

ลักษณะเด่น คือ คงทนต่อโรค - เพื่อนฝูงมาก - มักยอมแพ้ต่อถูกเมีย

หัวหมาดี เป็นอีกชิพดของดวงดาวที่เรียกอีกนามตั้งแต่ติดก้าว สำหรับท่านจะเรียกหรือไม่ "กีแล้วแต่"

แบบฝึกหัด

1. อธิบายองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ข้อตี ข้อเสีย ของการสื่อสารทางเดียว และข้อตี ข้อเสีย ของการสื่อสารสองทาง
2. การเป็นผู้พูดที่ดีควรจะประกอบด้วยอะไร
3. ถ้าท่านเป็นวิทยากรได้รับเชิญไปบรรยาย ผู้ฟังส่งเสียงคุยกันเสียงดัง ท่านจะมีเทคนิคใดใช้การอย่างไร จึงจะทำให้ผู้ฟังกลับมาสนใจท่าน
4. ผู้บริหารมักไม่สนใจการให้ข้อมูลจากสาร หรือการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพภาย ในองค์การ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ถ้าท่านเห็นด้วยจะทำอย่างไรทำให้การสื่อสารในองค์การ ของท่านมีประสิทธิภาพ อธิบาย
5. จงบอกบันได “เจ็ดชั้น” ในการพูดต่อหน้าชุมชน
6. ในความคิดของท่าน คนพูดคือพูดเก่งเป็นอย่างไร
7. จงบอกประโยชน์ของการเป็นผู้ฟังที่ดี