

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
คำชี้แจงเกี่ยวกับกระบวนวิชา	(1)
คำชี้แจงการใช้ตำราที่เรียนได้ด้วยตนเอง	(2)
แบบประเมินผลก่อนการเรียน	(3)
บทที่ 1 การสื่อสารกับสังคม	
1. ความนำ	5
2. ความหมายและบทบาทของการสื่อสาร	6
2.1 มนุษย์สื่อสารกันได้อย่างไร	7
2.2 บทบาทของการสื่อสาร	8
2.2.1 เพื่อสร้างความสัมพันธ์	
2.2.2 ต้องมีการรับรู้จากบุคคลอื่น	
2.2.3 สร้างความเข้าใจและปรองดองกัน	
2.3 มนุษย์สร้างสัญลักษณ์	9
2.4 การสื่อสารกับบุคคลและกลุ่ม	10
3. รูปแบบของกระบวนกรสื่อสาร	11
3.1 รูปแบบของอริสโตเติล	11
3.2 รูปแบบของแซนนอนและวีเวอร์	12
3.3 รูปแบบของมิกกี มอส	13
3.4 รูปแบบของนิวคอมบ์	13
3.4.1 ความสมดุลทางจิตใจ	
3.4.2 ความไม่สมดุลทางจิตใจ และวิธีแก้ไข	
3.5 รูปแบบของวิตเบอร์ ชแรมม์	15
3.6 รูปแบบของ เดวิด เค เบอร์โด	17
องค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร	17
3.6.1 Source-Encoder	
3.6.1.1 ทักษะในการสื่อสาร	
3.6.1.2 ทักษะคติ	

(ก)

3.6.1.3	ความรู้	
3.6.1.4	ระบบทางสังคม วัฒนธรรม	
3.6.2	Rcciever or Decoder	
3.6.3	Message	
3.6.4	Channel	
4.	สรุป	19
บทที่ 2	เป้าหมายของการสื่อสารและความหมาย	21
	ความนำ	23
1.	ธรรมชาติของกระบวนการสื่อสาร	23
1.1	การส่งทอดสาร	25
1.2	กระบวนการส่งทอดสาร	26
1.2.1	การสรุปย่อ	
1.2.2	การสะท้อนแนวความคิด	
1.2.3	การสร้างสรรค์แนวความคิดโดยใช้เหตุผล	
1.2.4	การอธิบายหรือสาธยายความคิดนั้น ๆ ในรูปของภาษาสัญลักษณ์	
1.3	หน้าที่ของการสื่อสาร	26
1.3.1	ระดับการผลิต	
1.3.2	ระดับของนวัตกรรม	
1.3.3	การทำนุบำรุง	
2.	การเข้าใจความหมายของสาร	27
2.1	เป้าหมายของการสื่อสาร	28
2.2	ภาษาและความหมาย	29
2.3	การเรียนรู้ ภาษาและความหมาย	30
2.4	การให้ความหมายกับสิ่งเร้า	32
2.4.1	การเลือก	
2.4.2	การบิดเบือน	
2.4.3	การเพิ่มเติม	
2.4.4	การเชื่อมโยง	

	หน้า
3. การรับรู้	33
3.1 การรับรู้และการให้ความหมาย	
3.2 การเลือกรับรู้	
4. สรุป	35
บทที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารและประเภทของการสื่อสาร	37
ความนำ	41
1. จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร	41
1.1 การพึ่งพากันของกลุ่มสื่อสาร	42
1.1.1 Action-Reaction Interdependence	
1.1.2 Definitional-Physical Interdependence	
1.1.3 Interaction	
1.1.4 Interdependence of Expectation	
1.1.4.1 Influence Theory of Empathy	
1.1.4.2 Role-Taking Theory of Empathy	
1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร	44
2. อุปสรรคในการสื่อสาร	46
2.1 การเลือกสรร	46
2.1.1 การเลือกเปิดรับสาร	
2.1.2 การเลือกสนใจ	
2.1.3 การเลือกรับรู้และตีความ	
2.1.4 การเลือกจดจำ	47
2.2 ความสับสนระหว่างความรู้สึกกับความจริง	47
2.3 การผูกติดกับความคิดเห็น	47
2.4 การมองไม่เห็นความแตกต่าง	
2.4.1 Halo Effect	
2.4.2 Stereotype	
2.5 การมีความหมายไม่ตรงกัน	48
2.5.1 ความหมายเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา	
2.5.2 ความหมายแตกต่างกันตามท้องถิ่น	

	หน้า
2.5.3 เป็นความแตกต่างระหว่างความหมายโดยทั่วไป กับความหมายทางเทคนิค	
2.6 การมีความคิดแบบสุดขั้ว	48
2.7 การเป็นผู้รอบรู้	49
2.7.1 กระบวนการในการย่อสรุป	
2.7.2 ความต้องการความแน่นอน	
3. ปัญหาในการสื่อสาร	50
3.1 ปัญหาทางเทคนิค	50
3.2 ปัญหาด้านความหมายของภาษา	51
3.2.1 ความหมายโดยทั่วไป	
3.2.1.1 Denotation Meaning	
3.2.1.2 Structural Meaning	
3.2.1.3 Contextual Meaning	
3.2.2 ความหมายเฉพาะบุคคล	
4. ประเภทของการสื่อสาร	53
4.1 จำแนกตามจำนวนของผู้เกี่ยวข้อง	54
4.1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล	
4.1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล	
4.1.3 การสื่อสารกลุ่ม	
4.1.4 การสื่อสารมวลชน	
4.2 จำแนกตามภาษาที่ใช้	54
4.2.1 การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา	
4.2.2 การสื่อสารเชิงวัจนภาษา	
4.3 จำแนกตามการเห็นหน้ากัน	55
4.3.1 การสื่อสารแบบคู่สื่อสารเห็นหน้ากันและกัน	
4.3.2 การสื่อสารแบบคู่สื่อสารไม่เห็นหน้ากัน	
4.4 จำแนกตามความแตกต่างของผู้ส่งสารและผู้รับสาร	55
4.4.1 การสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรม	
4.4.2 การสื่อสารระหว่างประเทศ	
4.4.3 การสื่อสารของคนต่างเชื้อชาติ	

4.5	จำแนกตามลักษณะของเนื้อหาวิชาการ	55
4.5.1	การจัดระบบข่าวสาร	
4.5.2	การสื่อสารระหว่างบุคคล	
4.5.3	การสื่อสารมวลชน	
4.5.4	การสื่อสารในองค์กร	
4.5.5	การสื่อสารทางการเมือง	
4.5.6	การสื่อสารเพื่อนวัตกรรมหรือเพื่อการพัฒนา	
5.	สรุป	56
บทที่ 4	วาทศาสตร์	59
	ความนำ	63
1.	วาทศาสตร์ในชีวิตประจำวัน	63
1.1	การสื่อสารแบบเผชิญหน้า	63
1.2	การสื่อสารกับกลุ่ม	64
1.3	การสื่อสารกับสาธารณชน	64
1.4	การสื่อสารมวลชน	64
2.	เป้าหมายของการสื่อสารโดยการพูด	64
2.1	เพื่อการเรียนรู้	65
2.2	เพื่อการตัดสินใจ	65
2.3	เพื่อความรื่นรมย์ยินดี	65
2.4	เพื่ออนาคต	65
3.	ความจำเป็นของการศึกษาวาทศาสตร์	66
3.1	ทักษะในการพูดให้สัมฤทธิ์ผล	67
3.1.1	ผู้พูดต้องแสดงความจริงใจ	
3.1.2	ผู้พูดจะต้องพูดให้มีสาระ	
3.1.3	ผู้พูดควรต้องมีการจัดระเบียบการพูด	
3.1.4	ผู้พูดจะต้องเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	
3.1.5	ผู้พูดจะต้องใช้คำอย่างระมัดระวัง	
3.1.6	ผู้พูดจะต้องรู้จักใช้วัจนภาษาในการพูด	

	หน้า
3.1.7 ผู้พูดต้องสามารถพูดให้บรรลุเป้าหมายได้	
3.2 ธรรมชาติของการพูด	68
3.3 หลักในการพูดโดยทั่วไป	69
3.3.1 ระยะที่ 1 ระยะก่อนการพูด	
3.3.2 ระยะที่ 2 ช่วงระยะเวลาขณะที่ทำการพูด	
3.3.3 ระยะที่ 3 ช่วงของการประเมินผล	
3.4 การวิเคราะห์ผู้ฟัง	70
3.5 การวิเคราะห์โอกาสและสถานที่	70
3.6 การใช้อิริยาบถและท่าทางประกอบการพูด	71
3.6.1 การใช้สายตา	
3.6.2 การแสดงออกทางสีหน้า	
3.6.3 การเคลื่อนไหวร่างกาย	
3.6.4 การทรงตัว	
3.6.5 การแต่งกาย	
3.6.6 การใช้เสียง	
4. สรุป	75
บทที่ 5 การเตรียมการพูด	77
ความนำ	81
1. การเตรียมเรื่องที่จะพูด	81
1.1 การเลือกหัวข้อที่น่าสนใจ	82
1.2 การวิเคราะห์	a2
1.3 การพิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการพูด	a4
1.4 มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ	a4
2. การดำเนินการเกี่ยวกับการเตรียมการพูด	85
2.1 ขั้นเริ่มคิด	85
2.2 ขั้นการเตรียมโครงเรื่อง	85
2.3 ขั้นการค้นคว้าหาข้อมูล	86
2.3.1 จากประสบการณ์ของตัวผู้พูด	
2.3.2 การสัมภาษณ์	

2.3.3 การอ่าน	
2.3.4 การสนทนา	
3. การจัดเนื้อเรื่องหรือลำดับความคิด	87
3.1 การทักทายผู้ฟัง	88
3.2 การกล่าวนำ	89
3.2.1 ดึงความสนใจของผู้ฟัง	
3.2.1.1 อารมณ์ขัน	
3.2.1.2 การย่อเรื่อง	
3.2.1.3 ทำตัวให้ติดดิน	
3.2.1.4 เทคนิคการทำให้ตลกใจ	
3.2.1.5 การกล่าวตักเตือน	
3.2.2 ทำให้หัวข้อน่าสนใจ	
3.2.2.1 การตั้งคำถาม	
3.2.2.2 การยืนยัน	
3.2.3 เตรียมหัวข้อที่จะพูด	
3.2.4 โยงเรื่องทีพูดให้เข้ากับผู้ฟัง	
3.2.5 สร้างบุคลิกให้กับผู้พูด	
3.3 รายละเอียดเรื่องที่จะพูด	92
3.3.1 การดำเนินการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือเนื้อเรื่อง	
3.3.1.1 ใช้ลำดับของเหตุการณ์หรือ เวลาเป็นหลักในการดำเนินเรื่อง	
3.3.1.2 ใช้การแบ่งหมวดหมู่หรือการให้คำจำกัดความ	
3.3.1.3 ใช้เหตุและผล	
3.3.1.4 การใช้สถานที่	
3.3.2 ให้ข้อมูลเพื่อความกระจ่างของเนื้อเรื่อง	
3.3.2.1 การให้คำจำกัดความ	
3.3.2.2 การยกตัวอย่าง	
3.3.2.3 การเปรียบเทียบ	
3.3.2.4 การแสดงหลักฐานอ้างอิง	

3.3.2.5 การเปรียบเทียบความแตกต่าง	
3.3.2.6 การใช้เครื่องมือช่วย	
3.4 การสรุป	94
4. การฝึกซ้อม	94
4.1 การฝึกซ้อมให้ตลอดทั้งหมด	95
4.2 เลือกสถานที่ฝึกซ้อม	95
4.3 ฝึงบทกวีเรื่องที่จะพูดให้ขึ้นใจ	95
4.4 ซ้อมคนเดียวหรือกับเพื่อน ๆ	95
4.5 ซ้อมจับเวลา	95
5. สรุป	96
บทที่ 6 ภาษาและถ้อยคำในการพูด	99
ความนำ	103
1. บทบาทของภาษา	103
1.1 บทบาทของภาษาต่อสังคม	104
1.2 ภาษากับวัฒนธรรม	105
1.3 ภาษากับการเมือง	106
2. ความหมายของ ‘ภาษา’	107
2.1 กำเนิดของภาษา	108
2.1.1 การเลียนเสียงธรรมชาติหรือสัตว์	
2.1.2 เกิดจากคำอุทาน	
2.1.3 เกิดจากคำพูดเด็กเล็ก ๆ	
2.1.4 เกิดจากการเปล่งเสียงเป็นจังหวะ	
2.1.5 เกิดจากการคิดคำขึ้นและกำหนดความหมายโดยตกลงกัน	
2.2 ลักษณะทั่วไปของภาษา	109
2.3 หน้าที่ของภาษา	110
2.3.1 ทำหน้าที่ให้ข้อเท็จจริง	
2.3.2 ทำหน้าที่แสดงความรู้สึก	

2.3.3	ทำหน้าที่แนะนำ	
2.4	ความแตกต่างระหว่างภาษาพูดและภาษาเขียน	111
3.	การทำให้ภาษาพูดมีความชัดเจน	112
3.1	ใช้คำง่าย ๆ และสั้น	112
3.2	ใช้ภาษาที่เป็นรูปธรรม	112
3.3	การใช้คำเฉพาะเจาะจง	112
3.4	ย้ำแนวคิดหลัก	113
3.5	ขจัดคำฟุ่มเฟือย	113
3.6	ถูกต้องชัดเจน	113
3.7	ใช้ภาษาให้เหมาะสม	113
4.	ภาษาช่วยสร้างอารมณ์	113
4.1	ใช้คำสะกดจิต	114
4.2	ช่วยสร้างอารมณ์	114
4.3	คำอุปมาอุปไมย	114
4.4	คำพูดให้เห็นภาพพจน์	114
4.5	คำประชด, คำที่ทำให้เกิดความสงสัย	114
4.6	การมีความรู้สึกต่อข้อเท็จจริง	114
5.	หลักการใช้คำในการพูด	115
5.1	ใช้คำให้ถูกต้องตรงความหมาย	115
5.2	ใช้คำง่าย	115
5.3	ใช้คำให้เหมาะสม	115
5.4	ใช้คำที่ทำให้เห็นภาพชัดเจน	115
5.5	ใช้คำสุภาพและมีรสนิยมนที่ดี	115
5.6	คำที่ควรละเว้นในการพูด	116
5.6.1	คำหยาม	
5.6.2	คำภาษาถิ่นหรือภาษาพื้นเมือง	
5.6.3	คำภาษาหนังสือพิมพ์	
5.6.4	คำเฉพาะ	
5.6.5	คำย่อ	

	หน้า
5.6.6 คำยืดยาว, รุงรัง	
5.7 ข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้คำ	116
5.7.1 คำต้องห้าม	
5.7.2 คำที่สร้างการตัดสินใจ	
5.7.3 สิ่งที่เกิดขึ้นกับความหมายของคำที่ใช้ในการพูด	
6. สรุป	118
บทที่ 7 การวิเคราะห์ผู้ฟัง	121
ความนำ	125
1. ความซับซ้อนของผู้ฟัง	125
1.1 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ผู้ฟัง	126
1.1.1 เพื่อทราบคุณลักษณะของผู้ฟัง	
1.1.2 เพื่อการวางแผนและกลยุทธ์ในการพูด	
1.2 การวิเคราะห์ผู้ฟัง	127
1.2.1 องค์ประกอบภายใน	
1.2.2 องค์ประกอบภายนอก	
1.3 สถานการณ์และปริมาณของผู้ฟัง	128
2. การวิเคราะห์สภาวะทางสังคมหรือประชากรของผู้ฟัง	129
2.1 ขนาดของผู้ฟัง	130
2.2 ระดับอายุ	130
2.2.1 วัยเด็ก	
2.2.2 วัยรุ่น	
2.2.3 วัยผู้ใหญ่หรือวัยกลางคน	
2.2.4 วัยชรา	
2.3 เพศ	132
2.4 ระดับการศึกษา	132
2.5 อาชีพ	133
2.6 ความเชื่อและศาสนา	133
2.7 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ	134
3. ความยึดมั่นและทัศนคติของผู้ฟัง	134

	หน้า
4. ทักษะคิดของผู้ฟังต่อการพูด	135
4.1 ทักษะคิดต่อผู้พูด	135
4.1.1 ความรู้ความสามารถและความชำนาญการของการพูด	
4.1.2 ความเป็นคนดีที่น่าิยมยกย่อง	
4.1.3 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	
4.1.4 ความเป็นคนทันสมัย	
4.1.5 ความกระฉับกระเฉง กล้าพูด	
4.1.6 ความเป็นมิตร และเชื่อมั่น	
4.2 ทักษะคิดที่มีต่อเรื่องที่พูด	136
4.3 ทักษะคิดที่มีต่อจุดมุ่งหมายในการพูด	136
5. ประเภทของผู้ฟัง	137
5.1 ผู้ฟังที่เป็นเป้าหมาย	137
5.2 ผู้ฟังที่มีได้เป็นเป้าหมาย	137
6. สรุป	138
บทที่ 8 ชนิดและวิธีการพูด	141
ความนำ	145
ชนิดของการพูด (Types of Speech)	145
1. การพูดตามจุดมุ่งหมายของการพูด	145
1.1 การพูดเพื่อรายงานหรือให้ข้อเท็จจริง	145
1.1.1 ลักษณะของการพูดรายงานหรือให้ข้อเท็จจริง	146
1.1.1.1 การปฐมนิเทศ	
1.1.1.2 การบรรยายในชั้นเรียน	
1.1.1.3 การปาฐกถา	
1.1.1.4 การกล่าวแนะนำวิทยากร	
1.1.1.5 การแถลงข่าว	
1.1.1.6 การกล่าวรายงานแถลงข้อเท็จจริง	
1.1.1.7 การกล่าวรายงานสรุปผล	
1.1.1.8 การรายงานความก้าวหน้า	

1.1.1.9	รายงานการประชุม	
1.1.1.10	การเล่าเรื่อง	
1.1.1.11	การตอบคำถาม	
1.1.2	หลักของการพูดรายงานหรือให้ข้อเท็จจริง	148
1.1.2.1	ดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง	
1.1.2.2	ทำให้หัวข้อน่าสนใจ	
1.1.2.3	กล่าวย่อหัวข้อ	
1.1.2.4	สร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวผู้พูดเอง	
1.1.2.5	ประยุกต์เรื่องที่จะพูด	
1.2	การพูดเพื่อจูงใจ	149
1.2.1	จริยธรรมของผู้พูดจูงใจ	
1.2.2	จุดมุ่งหมายของการพูดจูงใจ	
1.2.3	หลักการพูดจูงใจ	
1.3	การพูดเพื่อความบันเทิง	151
1.3.1	ข้อแนะนำสำหรับการพูดเพื่อความบันเทิง	
2.	แบ่งตามวิธีการที่ผู้พูดพูด	152
2.1	การพูดโดยการใช้ต้นฉบับ	152
2.2	การพูดโดยการท่องจำ	153
2.3	การพูดโดยไม่มีเตรียมตัวล่วงหน้า	154
2.4	การพูดปากเปล่าโดยมีการเตรียมล่วงหน้า	154
3.	การใช้วิธีการพูดของผู้พูด	155
3.1	เปรียบเทียบวิธีการพูดชนิดต่าง ๆ	155
3.2	การผสมผสานวิธีการพูดแบบต่าง ๆ	156
4.	สรุป	157
บทที่ 9	วิธีประสบความสำเร็จในการพูด	159
	ความนำ	163
	1. หลักการพูดที่มีประสิทธิผล	163
	1.1 เรื่องที่พูดต้องมีแนวคิดที่ดี	164
	1.1.1 การคิดฝัน	
	1.1.2 การคิดใคร่ครวญ	

	หน้า
1.1.3 การคิดแก้ปัญหา	
1.1.4 การคิดสร้างสรรค์	
1.2 การพูดโดยมีวัตถุประสงค์	165
1.2.1 วัตถุประสงค์โดยทั่ว ๆ ไป	
1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ	
1.2.2.1 องค์ประกอบภายใน	
1.2.2.2 องค์ประกอบภายนอก	
1.3 มีความรู้ในหลักการพูดที่ถูกต้อง	166
1.3.1 หลักการพูดแต่ละประเภท	
1.3.2 มีการใช้ภาษาอย่างถูกต้องเหมาะสม	
1.3.3 มีการใช้เสียงอย่างถูกต้อง	
1.3.4 มีการใช้ภาษาท่าทางและสายตาประกอบในการพูด	
1.4 มีการวิเคราะห์	166
1.4.1 วิเคราะห์ตัวผู้พูดเอง	
1.4.2 วิเคราะห์ตัวผู้ฟัง	
1.4.3 การวิเคราะห์เนื้อเรื่องที่พูด	
1.4.4 การวิเคราะห์สถานการณ์	
1.5 มีสำร่อน่าสนใจ	167
1.6 ให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง	167
1.6.1 ใช้การยกตัวอย่าง	
1.6.2 ใช้การเปรียบเทียบ	
1.6.3 ใช้การยกหลักฐานอ้างอิง	
1.6.4 ใช้อุปกรณ์หรือโสตทัศนูปกรณ์ประกอบ	
1.7 พูดให้เกิดความประทับใจ	168
1.7.1 เลือกใช้ถ้อยคำเพื่อให้เห็นความคิด	
1.7.2 ใช้สีหน้า ท่าทาง และสายตาประกอบการพูด	
1.7.3 การใช้เสียง การออกเสียง	
1.7.4 การใช้อารมณ์บทและการสรุป	
1.8 สร้างบุคลิกภาพของผู้พูดให้เด่น	168
2. สาเหตุที่ทำให้การพูดไม่ประสบผลสำเร็จ	169

	หน้า
2.1 การเลือกหัวข้อพูดไม่เหมาะสม	169
2.2 วัตถุประสงค์ในการพูดไม่แน่นอน	169
2.3 ไม่มีการเตรียมพร้อม	169
2.4 ใช้แนวความคิดซ้ำซาก	170
2.5 การพูดไม่ชัดเจน	170
2.6 ขาดความสัมพันธ์และจริงใจต่อผู้ฟัง	170
2.7 การมีท่าทางที่ไม่เหมาะสมในขณะที่พูด	170
3. ความน่าเชื่อถือของผู้พูด	171
3.1 ความชำนาญการ	171
3.2 คุณธรรมในตัวผู้พูด	171
3.3 ความจริงใจและความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง	171
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผลของผู้พูดในการพูด	172
4.1 ทักษะในการพูด	172
4.2 ทักษะคิด	172
4.3 ความรู้	173
4.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม	173
5. สรุป	174
บทที่ 10 การสร้างความเชื่อมั่น	177
ความน่า	179
1. ความประหม่าเวที	179
1.1 ความประหม่าเวทีเกิดขึ้นกับทุกคน	179
1.2 ความประหม่าตื่นเต้นเกิดขึ้นได้อย่างไร	180
1.3 ประโยชน์ของการควบคุมความประหม่าตื่นเต้น	180
2. การขจัดหรือควบคุมความตื่นเต้นในการพูด	181
2.1 มีการเตรียมตัวอย่างดี	181
2.1.1 ศึกษาหัวข้อที่พูด	
2.1.2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ฟัง	
2.1.3 วิจัยค้นคว้าและร่างสิ่งที่จะพูด	
2.1.4 ฝึกซ้อมการพูด	

	หน้า
2.2 ทำตัวสบาย ๆ ก่อนการพูด	182
2.3 ให้คิดว่าปัญหานี้เกิดกับผู้ฟังได้เช่นกัน	183
2.4 ปรับปรุงทัศนคติให้ถูกต้อง	183
2.5 ให้ความสนใจกับหัวข้อที่พูด	183
2.6 ให้ความสนใจกับผู้ฟัง	183
2.7 สอดแทรกอารมณ์ขัน	184
2.7.1 เตรียมอารมณ์ขันล่วงหน้า	
2.7.2 ใช้อารมณ์ขันส่วนใหญ่ในขณะที่เริ่มพูดและลดลงเรื่อย ๆ	
2.7.3 อย่างมั่นใจในอารมณ์ขัน	
2.7.4 หลีกเลี่ยงการใช้มุขตลกบ่อย ๆ	
2.8 มีการใช้ท่าทาง การเคลื่อนไหว และการประสานสายตา	184
2.8.1 การเคลื่อนไหวร่างกาย	
2.8.2 ท่าทาง	
2.8.3 การประสานสายตา	
3. หลักการแก้ไขความประหม่าในการพูด	186
3.1 ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อตนเอง	
3.2 ผู้พูดต้องมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเตรียมการพูด	
3.3 การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อความประหม่า	
3.4 การมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อการพูด	
4. สรุป	189
บทที่ 11 การสื่อสารทางธุรกิจ	191
ความนำ	195
1. รูปแบบของการสื่อสารทางธุรกิจ	196
1.1 การสื่อสารโดยการพูด	196
1.2 การสื่อสารโดยการเขียน	197
1.3 การสื่อสารโดยการใช้คำพูดและการเขียนผสมผสานกัน	197
1.4 การสื่อสารด้วยภาพ	198
1.5 การสื่อสารโดยการไม่ใช้ภาษา	198

	หน้า
2. ความสำคัญของการสื่อสารทางธุรกิจ	198
2.1 การคัดเลือกและการฝึกฝนพนักงาน	
2.2 พนักงานสัมพันธ์	
2.3 การขายและส่งเสริมการขาย	
2.4 การรายงานต่อฝ่ายจัดการ	
2.5 การรายงานต่อผู้ถือหุ้น	
3. ปัญหาการสื่อสารทางธุรกิจ	199
3.1 ทักษะคิดและความต้องการของลูกจ้างได้เปลี่ยนแปลงไป	199
3.2 ธุรกิจมีการเจริญเติบโตและขยายตัวมากขึ้น	199
3.3 ความซับซ้อนทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น	200
3.4 ความต้องการข้อมูลและข่าวสาร	200
3.5 การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น	200
3.6 ความต้องการของสังคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต	200
3.7 ข้อกำหนดของรัฐบาล	201
4. การใช้การสื่อสารในธุรกิจ	201
4.1 เพื่อข้อมูล	202
4.2 เพื่อสร้างอิทธิพล	202
5. การประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ	203
5.1 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์	203
5.1.1 วัตถุประสงค์โดยทั่วไป	203
5.1.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน	204
5.2 งานประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ	204
5.3 การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพพจน์ในธุรกิจ	205
5.3.1 พนักงานสัมพันธ์	
5.3.2 ผู้ถือหุ้นสัมพันธ์	
5.3.3 ผู้บริโภคสัมพันธ์	
5.3.4 ชุมชนสัมพันธ์	
5.3.5 สถาบันสัมพันธ์	
5.3.6 ความสัมพันธ์กับหน่วยงานของรัฐ	
6. สรุป	207

	หน้า
บทที่ 12 การสัมภาษณ์	211
ความนำ	213
1. นิยามการสัมภาษณ์	213
1.1 การสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิผลย่อมบรรลุวัตถุประสงค์	214
1.1.1 เป็นการให้และรับข้อมูล	
1.1.2 เป็นการแสวงหาการเปลี่ยนแปลงความเชื่อและพฤติกรรม	
1.1.3 เป็นการแก้ปัญหา	
1.2 การสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิผลต้องมีการวางแผน	215
1.2.1 ตั้งใจให้แน่วแน่ว่าจะประสบความสำเร็จในเรื่องใด	
1.2.2 วิเคราะห์ผู้อื่น	
1.2.3 วิเคราะห์สภาพแวดล้อม	
1.2.4 พิจารณาโครงสร้างและคำถาม	
1.3 การสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิผลต้องมีการโต้ตอบกัน	216
2. ประเภทของการสัมภาษณ์	217
2.1 การสัมภาษณ์การสมัครงาน	217
2.2 การสัมภาษณ์เพื่อการประเมินการแสดงออก	217
2.3 การสัมภาษณ์แบบให้คำแนะนำ	218
2.4 การสัมภาษณ์เพื่อการคัดเลือก	218
2.5 การสัมภาษณ์รับเรื่องราวร้องทุกข์	219
2.6 การสัมภาษณ์การออกจากงาน	219
2.7 การสัมภาษณ์เฉพาะแบบ	219
2.7.1 การสัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูล	
2.7.2 การสัมภาษณ์เพื่อการปรึกษาหารือ	
2.7.3 การสัมภาษณ์เพื่อออกคำสั่ง	
3. โครงสร้างและเนื้อหาของการสัมภาษณ์	220
3.1 ช่วงเริ่มการสัมภาษณ์	220
3.2 เนื้อหาของการสัมภาษณ์	221
3.3 การจัดลำดับคำถาม	222
3.4 การจบการสัมภาษณ์	223
4. ข้อเสนอแนะสำหรับการสัมภาษณ์	224

	หน้า
4.1 สำหรับคู่สัมภาษณ์	224
4.2 ผู้สัมภาษณ์	224
4.3 ผู้รับการสัมภาษณ์	225
5. สรุป	226
บทที่ 13 การอภิปรายและการประชุมกลุ่ม	229
ความนำ	231
1. ความจำเป็นในการอภิปรายและการประชุมกลุ่ม	231
1.1 ประเภทของการอภิปรายกลุ่ม	232
1.1.1 เพื่อการตัดสินใจ	
1.1.2 เพื่อความกระจ่าง	
1.2 รูปแบบของการอภิปรายกลุ่ม	233
1.3 ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของการประชุมตัดสินใจ	233
1.3.1 ข้อได้เปรียบ	
1.3.2 ข้อเสียเปรียบ	
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการประชุมกลุ่ม	235
2.1 วัตถุประสงค์ของการประชุม	235
2.2 ขนาดของกลุ่ม	236
2.3 สภาพแวดล้อม	237
2.4 การจัดที่นั่งประชุม	237
2.5 เวลาในการอภิปราย	237
2.6 เป้าหมายส่วนบุคคล	237
2.7 แบบของการเป็นผู้นำ	238
2.7.1 บรรยากาศที่จะพบในภาวะการเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย	
2.7.2 บรรยากาศที่จะพบในทางการเป็นผู้นำแบบเอการิปโตย	
2.7.3 บรรยากาศที่จะพบในภาวะการเป็นผู้นำแบบตามสบาย	
3. ทางเลือกของการอภิปรายกลุ่ม	241
3.1 การระดมความคิด	242
3.2 เทคนิคการให้คะแนนนิยม	242
4. สรุป	243

	หน้า
บทที่ 14 การแสดงปาฐกถา และการแถลงข่าว	245
ความนำ	249
1. การปาฐกถา	249
1.1 การแนะนำองค์ปาฐก	249
1.2 การแสดงปาฐกถาในด้านวิชาการ	250
1.3 การแสดงปาฐกถาในด้านความรู้ทั่วไป	250
1.4 หลักการแสดงปาฐกถา	250
1.4.1 ไม่ควรสอดแทรกอารมณ์ขันมากเกินไป	
1.4.2 ควรใช้น้ำเสียงที่หนักแน่น	
1.4.3 ให้องค์ปาฐกระลึกเสมอว่าการปาฐกเป็นการพูดเพื่อให้ความรู้	
1.5 การแนะนำองค์ปาฐก	252
1.5.1 ควรแนะนำอย่างสั้น	
1.5.2 ควรแนะนำเฉพาะในส่วนที่เป็นเรื่องจริง	
1.5.3 ควรตรวจสอบข้อมูลที่จะแนะนำองค์ปาฐกก่อน	
2. การแถลงข่าว	253
2.1 ข่าวแจก	254
2.1.1 ความยาวของข่าว	
2.1.2 รูปแบบและวิธีการเขียน	
2.2 ลักษณะของข้อมูลภูมิหลัง	255
2.2.1 ประกาศ	
2.2.2 การสร้างข่าว	
2.2.3 การสนองตอบ	
2.2.4 ข่าวพิเศษ	
2.2.5 ข่าวร้าย	
2.3 วิธีการแถลงข่าว	256
2.3.1 การจัดแถลงข่าว	
2.3.2 การขอสัมภาษณ์โดยสื่อมวลชน	
3. การแถลงข่าวทางการกระจายเสียง	257
4. การกล่าวสุนทรพจน์	259
5. สรุป	260

	หน้า
แนวประเมินผลหลังเรียน	263
แนวตอบแบบประเมินผลหลังเรียน	268
แนวตอบกิจกรรมการเรียนรู้	269
แนวคำตอบแบบประเมินผลหลังเรียน	294
บรรณานุกรม	297