

# บทที่ 5

## การสื่อสารด้วยวาจา



# การสื่อสาร ด้วยวาจา

เป็นการสื่อสารที่สำคัญและ  
เป็นรูปแบบการสื่อสารหลัก  
ในองค์กร ตั้งแต่การทักทาย  
การประชุม การสัมภาษณ์

ช่วยส่งเสริมให้การทำงาน  
ในองค์กรราบรื่นและประสบ  
ความสำเร็จ



# ข้อดีของการ สื่อสารด้วย วาจา

1. ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสาร 2  
ทาง

2. ทำได้อย่างรวดเร็วและ  
ทันเวลา

3. ช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระ  
ได้ง่าย

4. มีความยืดหยุ่น

5. ส่งเสริมให้ผู้พูดมีความ  
น่าเชื่อถือ

6. ช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็น  
ส่วนหนึ่งของกลุ่ม





# รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา



1. การเสนองาน  
ต่อกลุ่ม



2. การประชุม



3. การติดต่อ  
ทางโทรศัพท์





## 1. การเสนอ งานต่อกลุ่ม

เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร  
พนักงานมักจะต้องพูดหรือนำเสนองาน  
ต่อกลุ่มผู้ฟังจำนวนหนึ่ง

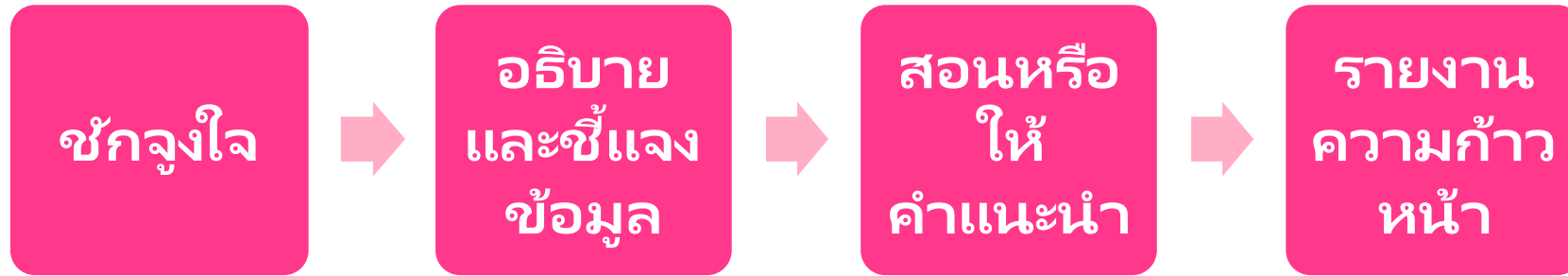


ผู้พูดควรเตรียมตัวและเตรียมเนื้อหาที่  
จะพูดมาเป็นอย่างดี เพราะการเตรียมตัว  
ที่ดีจะช่วยให้ผู้พูดมั่นใจที่จะถ่ายทอด  
ข้อมูลต่อกลุ่มผู้ฟัง





# วัตถุประสงค์ของการเสนองานต่อกลุ่ม



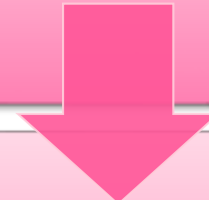


# การเตรียมตัว

**1. การกำหนด  
วัตถุประสงค์ในการพูด**



**2. วิเคราะห์ผู้รับสาร**



**3. การกำหนดโครงสร้าง  
ของเรื่องที่พูด**





# การกำหนดประเภทของการพูด

1. การพูดด้วยปากเปล่า

2. การพูดตามหัวข้อที่เตรียม  
มา

3. การพูดตามร่าง

4. การพูดตามความทรงจำ







# การติดต่อทางโทรศัพท์

- การติดต่องานด้วยการใช้โทรศัพท์เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพรวดเร็ว แต่อาจมีข้อจำกัด
- 1. ผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ยินแต่เสียงเพียงอย่างเดียว
- 2. ความไว้วางใจระหว่างผู้ติดต่อเกิดขึ้นได้ยาก





# ข้อแนะนำในการใช้โทรศัพท์

- 1. วางแผนก่อนใช้โทรศัพท์
- 2. แนะนำตัวเองทุกครั้ง
- 3. ใช้โทรศัพท์พูดเฉพาะเท่าที่จำเป็น
- 4. ถ้าต้องฝากข้อความควรบอกให้สั้นและชัดเจน
- 5. ควรพูดด้วยน้ำเสียงปกติ ชัดเจน และสุภาพ
- 6. ไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป
- 7. ควรมีกระดาษและปากกาไว้จดสาระสำคัญ
- 8. ไม่ควรวางสายโดยพลการ





# สถานการณ์ที่ควรระมัดระวังในการใช้โทรศัพท์



การส่งข้อมูลที่เป็นความลับ

การบอกข้อมูลที่ละเอียด  
ซับซ้อน

การออกคำสั่งงานที่ยาก

การแสดงความรู้สึกส่วนตัว

การชักจูงใจคู่สนทนา





# สถานการณ์ที่ไม่ควรติดต่อทางโทรศัพท์

1. การเจรจาต่อรองในเรื่องที่สำคัญ

2. การขอคำแนะนำหรือการขอให้ตัดสินปัญหาที่บุคคลกระทำผิด

3. ข้อมูลที่เป็นความลับ





# การสนทนา

» การสนทนาเป็นการสื่อสารในรูปแบบการพูดคุย ไม่ว่าจะ  
เป็นการสนทนายาระหว่าง  
เพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง การสนทนายาระหว่าง  
ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา  
หัวข้อที่สนทนาอาจเป็นเรื่องทางสังคม  
และอาจเป็นหัวข้อที่เกี่ยวกับภาระงานที่รับผิดชอบ





# ข้อแนะนำในการสนทนา

พูดจาสุภาพ

รับฟังความ  
คิดเห็น

ไม่ผูกขาด  
การสนทนา

สบตาผู้ฟัง

เป็นผู้ฟังที่ดี

ไม่กล่าวถึง  
เรื่องส่วนตัว

ไม่นินทา

ไม่วิพากษ์วิจารณ์  
อย่างไม่เหมาะสม

ไม่หงุดหงิด





# การสั่งงาน

- การสั่งงานเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา



## การสั่งงานที่มีประสิทธิภาพ

มีการกล่าว  
ทบทวน

ใช้คำที่เข้าใจ  
ง่าย

เริ่มต้นจากสิ่งที่  
พนักงาน  
คุ้นเคย

กระตุ้นให้มีการ  
ถามคำถาม





# การสั่งงาน

ในฐานะผู้สั่งงานต้องอธิบาย  
จุดประสงค์ของงานที่สั่ง

วางแผนให้ผู้รับงานเข้าใจมากที่สุด  
ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการ

ควรประเมินและเสริมแรง  
พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน







# การประชุม

การประชุม คือ การปรึกษาหารือกันในกลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือการร่วมกันแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหา

- ข้อดีของการประชุม
- 1. ช่วยให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูล
- 2. ช่วยส่งเสริมความเป็นทีม
- 3. ช่วยให้เกิดการสื่อสาร 2 ทาง
- 4. ช่วยเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจ
- 5. ช่วยให้เกิดการนำนโยบายมาปฏิบัติจริง





# การวางแผนการประชุม

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของ  
การประชุม

2. กำหนดหัวข้อการประชุม

3. กำหนดผู้เข้าร่วมและเวลาที่ใช้  
ในการประชุม

4. แล้งสถานที่จัดประชุมกับ  
ผู้เข้าร่วมประชุม

5. การแจ้งหัวข้อที่จะประชุม





# ข้อเสียของการประชุม

1. การประชุมอาจถูกจัดขึ้นโดยไม่จำเป็น เพราะมีการสื่อสารลักษณะอื่นที่เหมาะสมกว่า

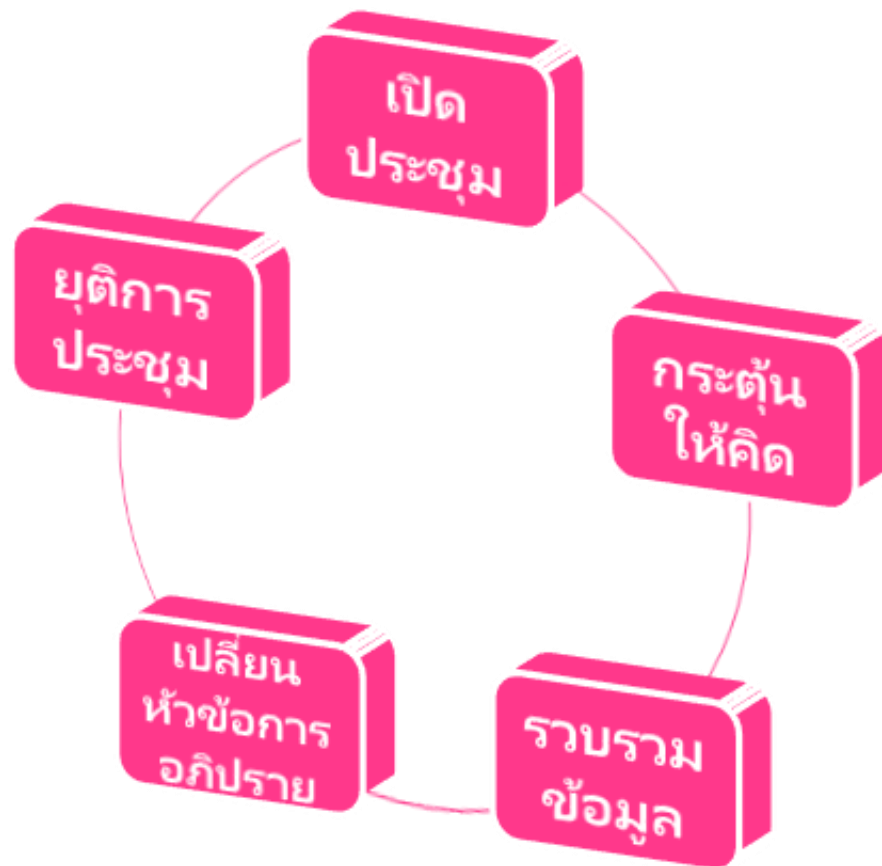
2. การประชุมอาจถูกสมาชิกไม่กี่คนครอบงำความคิดเห็นได้

3. การประชุมอาจก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่มีคุณภาพหากสมาชิกไม่ออกความคิดเห็น





# หน้าที่ของประธานในที่ประชุม



# สรุป

- การสื่อสารด้วยวาจาในองค์กรที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ การเสนองานต่อกลุ่ม การโทรศัพท์ และการประชุม การเสนองานต่อกลุ่มนั้นผู้พูดควรรู้จักวางแผนการพูด เตรียมตัวพูด เตรียมเรื่องที่พูดและใช้วิธีการพูดให้เหมาะสม
- การโทรศัพท์นั้นเป็นวิธีที่สะดวก แต่อาจมีบางสถานการณ์ที่ไม่เหมาะสมกับการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้พูดควรรู้จักการแนะนำตัว และพูดให้ถูกมารยาทในการพูดโทรศัพท์
- การประชุม คือการพูดคุยกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน การเตรียมตัวประชุม ควรมีการเตรียมหัวข้อที่ใช้ประชุม แจ้งผู้เข้าร่วมประชุมล่วงหน้าและมีข้อสรุปที่ชัดเจน



# ฉบับที่ 5

