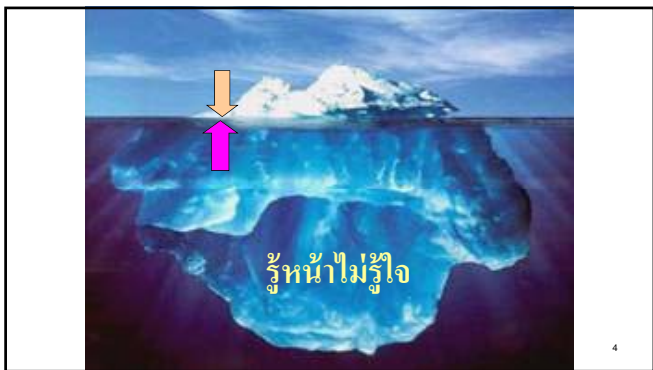
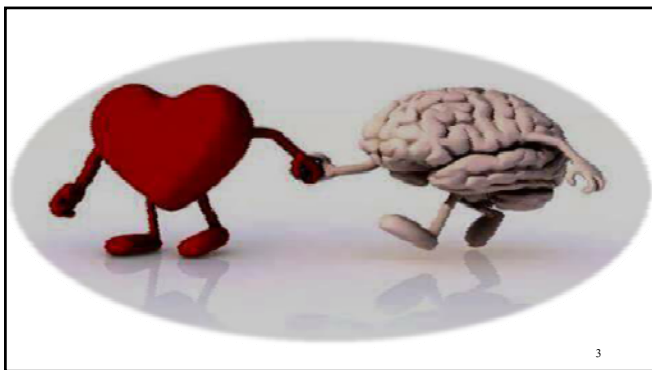


การสร้างความประทับใจ

- สร้างความประทับใจผ่าน**การสื่อสาร**
- สร้างความประทับใจผ่าน**การปรับตัว**
- สร้างความประทับใจผ่าน**การแต่งกาย**
- สร้างความประทับใจผ่าน**ท่วงท่า การปรากฏกาย**



วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (ทั่วไป)

- แสดงความต้องการ
- แสดงผล
- อธิบาย
- โน้มน้าวใจ
- บริการ
- บันเทิง

ความสำคัญในการสื่อสาร

ทำให้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคม

ช่วยให้เข้าใจความต้องการ และปฏิกิริยาของกลุ่มชน

ช่วยให้มีการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอม



ทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น

การสื่อสารในองค์กร

- เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดย...
- มีความสัมพันธ์กับภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กร ซึ่ง...
- สามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล สาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร.....เพื่อ

- ❖ สร้างความเข้าใจ
- ❖ สร้างความร่วมมือ ความสามัคคี ความสงบสุข

การสื่อสารกับทีมงาน



เรียนรู้ธรรมชาติของคน ปรับปรุงบุคลิกตนเอง
เป็นผู้ฟังที่ดี ทำตนเองเป็นผู้รอบรู้ สื่อสารบ่อยๆ

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction)

- การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)
- การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน (Upward Communication)
- การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)
- การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal Communication)

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant)

- การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล
(Interpersonal Communication)
- การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม
(Inter group Communication)
- การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณชน
(Public and Organization Communication)

อุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร (Barriers to communication)

เกิดจากบุคคล (Personal factor)

- การรับรู้และความลำเอียง (Perceptual and Attritional Biases)
- ความสัมพันธ์ระหว่างกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships)

**อุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร
(Barriers to communication)**

เกิดจากโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure)

- สายการบังคับบัญชาที่อยู่ในแนวตั้ง



**อุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร
(Barriers to communication)**

เกิดจากสถานะแวดล้อมภายนอก (Environment factor)

- ระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distance)
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Differences)

ความหมายของการสื่อสาร

- กระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลที่ได้รับสารมีปฏิกิริยาโต้ตอบปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์และการมีปฏิสัมพันธ์
- กระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึก โดยองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่ง สาร ช่องทาง สื่อ แบบของการสื่อสาร ผู้รับสาร

15

กระบวนการสื่อสาร

- ผู้ส่งสารคิดจะส่งสาร
- ผู้ส่งสารแปลงความคิดเป็นข้อความ
- ข้อความเดินทางผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ
- ผู้รับสารลงรหัสที่ได้รับมา ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับผู้ส่งสารก็ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ
- ปฏิบัติการตอบย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร

16

ในฐานะผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดจะสื่อสารกับใครบ้าง

<p style="text-align: center;">บุคคล(ลูกค้า)ภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> • นักศึกษา • ผู้มาใช้บริการอื่นๆ • ผู้มาติดต่อ 	<p style="text-align: center;">บุคคล(ลูกค้า)ภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้บังคับบัญชา • เพื่อนร่วมงาน • ผู้ได้บังคับบัญชา • หน่วยงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับเรา
---	---

17

โดยมากแล้วจะติดต่อกันทางไหนบ้าง

- ไม่ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร
- ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร




18

แนวทางการสื่อสารที่ดี

- ทัศนคติที่ดี (Good Attitude)
- มีการสบสายตา (Eye Contact)
- วาจาไพเราะ (Good Speech)
- เหมาะกับบุคคล (Suitable for People)
- ไม่สิ้นสนกาลเวลา (Good Time)
- สื่อภาษาสองทาง (Two ways Communication)

19

ความสำคัญของการสื่อสาร (ในภาพรวม)

- สร้างความประทับใจ
- สร้างมิตร
- ลดศัตรู
- เอื้อต่อความสำเร็จในการทำงาน

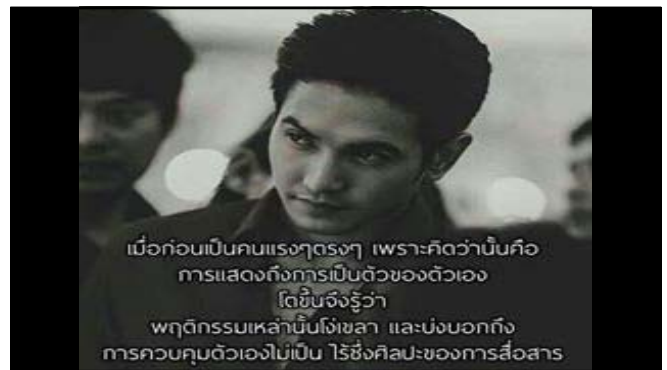


20

การสื่อสารที่ดี มีผลต่อสุขภาพจิต

- ช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกัน
- ช่วยให้การทำงาน ร่วมกันสำเร็จไปได้ด้วยดี
- ช่วยให้ความสัมพันธ์แน่นแฟ้นขึ้น
- ช่วยให้จิตใจเป็นสุข อบอุ่น พอใจ ภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง และผู้อื่น

21



การ “สื่อ”

การสื่อที่มีคุณภาพ

- มีความกลมกลืนกันระหว่าง verbal และ non-verbal
- ชัดเจน ตรงไปตรงมาจากใจจริง
- เป็นการเปิดเผยตนเอง
- กระชับ

การสื่อที่คุณภาพต่ำ

- verbal และ non-verbal ขัดแย้งกัน
- กลุมเครือ อ้อมค้อม แอบแฝง
- ไม่ต้องการเปิดเผยตนเอง
- มีข้อมูลมากเกินไปจนล้น

23

การ “รับ”

การรับที่มีคุณภาพ

- รับอย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจ
- รับทั้ง verbal และ non-verbal
- จับอารมณ์ ความรู้สึกได้
- จับความต้องการได้

การรับที่คุณภาพต่ำ

- ไม่ตั้งใจรับ ใจลอย หมกมุ่นกับกิจกรรมอื่น
- รับเฉพาะ verbal ไม่สนใจ non-verbal
- จับอารมณ์ ความรู้สึกไม่ได้
- จับความต้องการไม่ได้

24

**5 ขั้นตอน
ในการฟัง
อย่างตั้งใจ**

S O L E R METHOD
Squarely face the person
Open your posture
Lean towards the sender
Eye contact maintained
Relax while attending

25

Style ของการฟัง

- ◆ **Think About** คิดเกี่ยวกับผู้พูด
- ◆ **Think Against** คิดโต้แย้งผู้พูด
- ◆ **Think For** คิดเพื่อผู้พูด
- ◆ **Think With** คิดไปพร้อม ๆ กับผู้พูด

26

อุปสรรคของการฟัง

- คำบางคำให้ความหมายชัดเจน บางคำคลุมเครือ
- ความเข้าใจขึ้นกับการตีความ/ประสบการณ์เดิมของผู้ฟัง
- ความมีสมาธิของผู้ฟัง

27

อุปสรรคของการฟัง

- ความช้าเร็วในการพูด
- อุปสรรคด้านภาษา
- ความดังค่อยของเสียงที่พูด
- การดวนสรุป/สรุปเร็วเกินไป
- อื่นๆ เช่น โรคประจำตัว

28

**เนื้อหาสาระ
(Content)**

สิ่งที่ต้องได้ในการฟัง

**อารมณ์ ความรู้สึก
(Emotion)**

29

ลักษณะการฟังที่ดี → **การฟังอย่างใส่ใจ**

- มีสมาธิ
- ตั้งใจฟัง
- สนใจติดตามเรื่องราว
- มีการแสดงออกอย่างสอดคล้องกับเรื่องราวที่ฟัง
- มีการแสดงออกตอบรับเรื่องที่ฟัง

30

สิ่งที่ต้องสังเกต

- ๕ กิริยาท่าทาง
- ๕ คำพูด ภาษาที่ใช้
- ๕ ความขัดแย้งในคำพูด
- ๕ ความขัดแย้งระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม

31

ประโยชน์ของ Active Listening

- ๑ ได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น
- ๑ เคารพความคิดกันและกัน และเคารพผู้สูงวัย
- ๑ ฝึกการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ฟังและรับแนวความคิดใหม่
- ๑ สร้างสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
- ๑ ผู้พูดพัฒนาความคิดและแนวทางการแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- ๑ ระวังการใช้อารมณ์ในการสนทนา

32

ไม่เข้าใจ ทำไมสมัครงานที่ไหนก็ไม่มีใครรับ
กับออกให้ส่งรูป 2 นิ้ว ตรงๆ
ก็ทำครบถ้วนนะ แต่ทำไมไม่ได้อางก็ไม่รู้เนอะ



33

อุปสรรคการติดต่อสื่อสาร

1. การสื่อสารทางอ้อม
 - ไม่บอกตรง ๆ แต่ให้ผู้ฟังตีความเอง
2. กรอบอ้างอิงต่างกัน
 - การศึกษา ประสบการณ์ ความคิด ครอบครั
3. ขาดทักษะทางด้านภาษา
 - พูดไม่เข้าหูคน พูดไม่น่าสนใจ พูดไม่รู้เรื่อง

34

อุปสรรคการติดต่อสื่อสาร

- ได้ยิน แต่ไม่ได้ฟัง
- ฟังไม่ได้ความ แล้วตีความเอง
- ผู้รับสารเกิดความไม่พร้อมทางด้านอารมณ์
- ปัญหาจากสิ่งแวดล้อม สภาพอุปกรณ์สื่อสาร

35

ประเภทของพฤติกรรม

1. เรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ
(Under Expression)
2. ปกติ
(Normal Expression)
3. มาแรง
(Over Expression)

36

มนุษย์สัมพันธ์

หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล
เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำซึ่งความรัก
และความชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจการงาน
ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
รวมทั้งสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

Human Relationship

มนุษย์มีความจำเป็นประการหนึ่ง
ที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ตราบเท่าที่ยังต้อง
ดำเนินชีวิตอยู่บนโลก นั่นคือ

“การอยู่ร่วมกับผู้อื่น”

ครอบครัว-ชุมชน-สังคม-ชาติ-โลก

“การเรียนรู้ที่จะพึ่งพากันและกัน”

มนุษย์สัมพันธ์

- เกิดจากการเป็นผู้ริเริ่มมี
ความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นก่อนเสมอ

รอยยิ้ม

เป็นการเปิดประตูความสัมพันธ์กับผู้อื่น

- สัมผัสได้จากความจริงใจ
จากการรู้จักให้มากกว่ารับ

ประโยชน์ของมนุษย์สัมพันธ์

1. ทำให้บุคคลรู้จักและเข้าใจธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์
และปรับตนให้เข้ากับผู้อื่น
2. ทราบความต้องการของผู้อื่น และตอบสนองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. ร่วมแรงร่วมใจทำงานให้สำเร็จ
4. ทำให้มีจิตใจดี เมตตา กรุณาต่อคนอื่น
5. ลดความขัดแย้ง
6. ทำให้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี
7. รักใคร่กลมเกลียวสามัคคี
8. เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
9. สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้สำเร็จ
10. ทุกคนเป็นสุข สังคมสงบสุข ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า

40

องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

1. การเข้าใจตนเอง
2. การเข้าใจผู้อื่น
3. การยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น
4. การสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี

การรับรู้ตนเองด้วยตนเอง

1. ต่อกกระจก
2. สังเกตตนเอง
3. ประเมินผลจากการทำงาน
4. รู้จักตนเองจากคนอื่น
5. รู้จักตนเองจากการทำแบบทดสอบ
6. รู้จักตนเองจากการศึกษาทฤษฎีต่างๆ



ลักษณะที่บุคคลควรรับรู้ตนเอง

1. ความสามารถและความถนัด
2. สุขภาพและศักยภาพของร่างกาย
3. บุคลิกภาพและลักษณะนิสัย
4. การมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น
5. ฐานะทางเศรษฐกิจ
6. กิริยา ท่าทาง
7. อารมณ์และการควบคุมอารมณ์
8. การแต่งกาย

33

เทคนิค

การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น



1. เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของอารมณ์
2. รับฟัง ทำความเข้าใจและให้เกียรติผู้อื่น
3. การแก้ไขความขัดแย้ง
4. ภาวะอารมณ์ทางลบในระดับที่รุนแรง

34

การรับรู้ผู้อื่น

1. มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมานาน
2. เป็นคนช่างสังเกต
3. ถูกฝึกให้มองคนในแง่ดี
4. สามารถยอมรับทั้งข้อเสีย และข้อดีของคนอื่นได้
5. สนใจใฝ่รู้แสวงหาข้อมูล



35

การเข้ากันได้ดีกับผู้อื่น

1. ต้องรู้สึกชื่นชอบผู้อื่นด้วยน้ำใสใจจริง
 - มองหาส่วนดีของแต่ละคน
 - ยกย่องชมเชย
2. ทำให้ผู้อื่นชื่นชอบในตัวคุณ

ปฏิบัติต่อผู้อื่น...เหมือนที่ต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา

สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกัน

1. Appearance รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง
2. Emotion อารมณ์
3. Habit นิสัย
4. Attitude ทักษะคิด
5. Behavior พฤติกรรม
6. Aptitude ความถนัด
7. Ability ความสามารถ
8. Health สุขภาพ
9. Taste รสนิยม
10. Social สังคม



36

นิสัยสามัญของมนุษย์

1. ทุกคนไม่ชอบให้ใครตำหนิ
2. ทุกคนอยากมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
3. ทุกคนจะทำอะไรสำเร็จเมื่อมีความต้องการ
4. ทุกคนสนใจตนเองมากกว่าสนใจผู้อื่น
5. ทุกคนชอบคนยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่าหน้าบึ้ง
6. ทุกคนมีความสนใจในชื่อของตนเอง
7. ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นฟังเมื่อตนพูด

37

นิสัยสามัญของมนุษย์

8. ทุกคนชอบให้ผู้อื่นพูดเรื่องที่ตนสนใจ
9. ทุกคนไม่ชอบให้ใครได้เสียง
10. ทุกคนอยากให้ผู้อื่นยอมรับความคิดของตน
11. ทุกคนชอบเห็นการยอมรับเมื่อทำผิด
12. ทุกคนต้องการความเป็นกันเอง
13. ทุกคนคิดว่าความคิดของตนเป็นสิ่งที่ดี

- คนเหมือนกันและแตกต่างกัน
- คนคิดไม่เหมือนเรา ทำไม่เหมือนเรา ไม่ใช่คนผิดหรือคนไม่ดี
- แต่ละกลุ่มจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ต้องศึกษาวิเคราะห์ก่อนทำร่วมกัน
- ชนบทหรือแรงงานเดียวกัน อาจจะมีพฤติกรรมเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้



อย่าด่วนสรุปตัดสินคนอื่นโดยมาตรฐานเรา

- โอกาสเจอนคนที่คิดคล้ายเราเพียง 1 ใน 33 ล้านคน
- เราไม่มีทางเข้าใจความคิดของคนอื่นได้อย่างถ่องแท้
- คนที่ทำอะไรลงเพราะเขาคิดว่าคนอื่นมีเหตุผลที่ดีเสมอ
- อย่าเอามาตรฐานของเราไปวัดพฤติกรรมคนอื่น
- สังเกต ถาม ฟัง และพยายามเข้าใจ ก่อนตัดสินเขา

The Coach

แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารผู้อื่น

“No two persons are alike”
ไม่มีคนสองคนที่เหมือนกัน

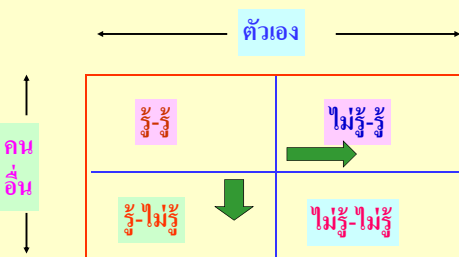
52



คนอื่นไม่เข้าใจเรา
ไม่เห็นแปด
ในเมื่อเราก็ไม่เข้าใจ
คนอื่นเหมือนกัน

53

หน้าต่างหัวใจของใครหลาย ๆ คน



องค์ประกอบของการสื่อสาร สื่อความในการพูด

1. การเลือกใช้ถ้อยคำ (7%)
2. น้ำเสียง (38%)
3. ภาพลักษณ์ รวมถึงอากัปกริยา ท่าทาง (ภาษากาย 55 %)

55

ใช้เสียงสองให้พอดี



56

คำพูดบางคำก็เหมือนกับ..ปืนลั่นไก เขม่าดำติดที่ใจผู้พูด แต่กระสุนฝังในใจผู้ฟัง



ข้อเสนอแนะในการสนทนา

- ทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี
- รู้กาลเทศะ
- ให้เกียรติผู้อื่นเสมอ
- มีศิลปะในการชักถาม
- พูดถึงตัวเองให้น้อยที่สุด
- สนทนาเรื่องที่เขาสนาใจ
- ยกย่องชมเชยเขาอย่างจริงใจเมื่อมีโอกาส
- ถ้าการสนทนาหยุดชะงักกลางคัน พยายามหาเรื่องพูดให้ได้
- ไม่เอาชนะ หรือชวนทะเลาะ
- มีศิลปะในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- ไม่สบประมาทหรือเสียดสีเขา

การสื่อสารที่ดี(สุด ๆ) (Best communication)

- พูดช้า(พอประมาณ) และตั้งใจพูด
- การใช้ตัวอย่างประกอบ ช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
- พูดสั้นๆ กระชับ หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิค (หากไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่ทำงานคล้าย ๆ กัน)
- การใช้เอกสาร หรือ ข้อมูลทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การสื่อสารได้สมบูรณ์ ชัดเจน
- การสื่อสารกับบุคลากรอื่นระหว่างการปฏิบัติงาน

59

การพูดสื่อภาษา

- น้ำเสียงในการพูด
- ท่าทาง กริยาประกอบคำพูด
- ต้องการบอกอะไร ให้เลือกใช้อารมณ์ให้เหมาะสม
- เลือกใช้ให้เหมาะสมกับความสัมพันธ์ — ฉันท เชน
- ต้องสังเกตผู้ฟังด้วย

60

น้ำเสียง

เยาะเย้ย ถากถาง เหน็บแนม ไอ กระแทก
แตกคั้น หัวน ตัน ยวน ช่มชู่ เบ่ง คุยโต
คูถูก

คำบางคำ...แสดงใจ

- แอ่นและ
- อิติ
- ป่เต็ม มั่นสิ้น
- เน้ต่น่อ

62

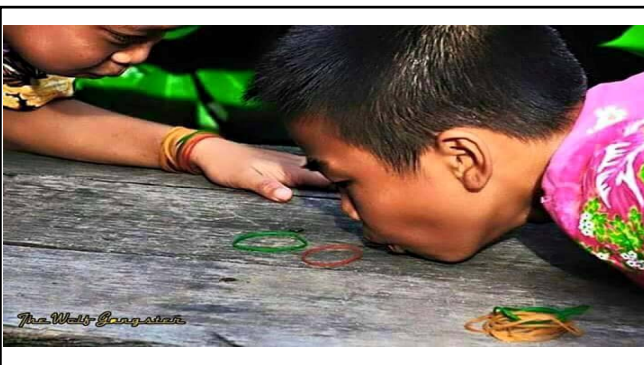
- | | | |
|--------------|------------|-------------|
| • อันวาจา | พาที | นี่เป็นเอก |
| • จะปลุกเสก | ให้คนชอบ | ตอบสนอง |
| • จะต้องพูด | ให้สนุก | สุขสมปอง |
| • ขอรับรอง | สำเร็จกิจ | พิชิตชัย |
| • จะพูดจา | อ่อนหวาน | สักปานไหน |
| • ย่อมพูดได้ | ถ้าวู้อัก | หลักภาษา |
| • แต่ถ้ำขาด | ความจริงใจ | โนวาจา |
| • จะควรถ่า | แก่ผู้ฟัง | อย่าหวังเลย |

63

**“If you continue to do what you have always done
you will get what you have always got.”**

**“ถ้าคุณยังทำอะไรอย่างที่คุณเคยเคยทำกันมา
คุณก็จะได้สิ่งที่คุณเคยได้มาแล้วเท่านั้น”**

Billi Lim



Change before You
have to

วัตถุประสงค์ในการพูด

- แจ้งให้ทราบ
- ถามให้ตอบ
- บอกให้ทำ
- ปฏิสังขาร
- สร้างสุนทรียะสนทนา



67

การพูด

- ต้องได้ยินเสียงตนเองพูดตลอดเวลาที่พูด
- ความตั้งใจให้พอดี
- รู้ว่าพูดอะไร
- ควบคุมอารมณ์ตนเองตามคำพูดที่พูด
- ช่วงแรกและช่วงสุดท้ายสำคัญที่สุด (ช่วงอื่นๆ ก็สำคัญ)
- มีหางเสียง

68

หลักการพูดที่(น่า)ประทับใจ

- เอาใจใส่ผู้สนทนา (ทั้งรายเดี่ยวและรายกลุ่ม)
 - ซักถาม แสดงความสนใจ ไม่เสแสร้ง
 - มีปฏิริยาโต้ตอบบ้าง
 - ◆ พยักหน้า ยิ้ม (หากเป็นเรื่องที่คุยแล้วรู้สึกดี)
 - ◆ ไม่ขัดจังหวะ
 - ◆ ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย
 - ◆ ไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะสนทนา
 - ◆ ให้เกียรติผู้สนทนาเสมอ เช่น ไม่ยื่นค้ำหัว ท้าวสะเอว

69

สี่ช่องทางใดสะดวกสบายที่สุด

+พูด	+เขียน	+ท่าทาง	+สัญลักษณ์
ด่วน	กฎ	เห็น	ไกล
จูงใจ	อ้างอิง	อารมณ์	รวดเร็ว
รายละเอียด	ถึงทุกคน	มีส่วนร่วม	ทวนความจำ

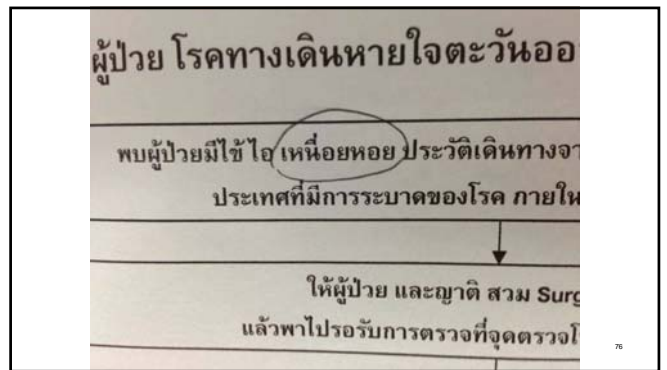
70

การเขียน

71



72



ผู้ที่มีคุณสมบัติของการให้บริการที่ดี
ควรมีคำพูด 4 คำ ติดปากเสมอ

 สวัสดี

 ขอโทษ

 ขอบคุณ

 ไม่เป็นไร/ยินดีครับ

80

ปากสร้าง	อำนาจ	ผงาดกล้า
ปากสร้าง	วาจา	สุดแสนหวาน
ปากสร้าง	หมู่มิตร	และหมู่มาร
ปากสร้าง	ตลอดกาล	ทั้งดีเลว

81



82

๑ **สวัสดีครับ / คะ**
๒ **สถานที่**
๓ **ชื่อผู้รับ**
๔ **ตำแหน่ง**

83

- ไม่เคี้ยวของขบเคี้ยวในปาก
- ควรฝึกความสงบ อดทน
- เป็นผู้ฟังที่ดี มีครับ/คะ เป็นระยะ
- ไม่ควรผูกขาดผู้พูดเพียงผู้เดียว
- ตัดบทการพูดในเวลาอันควรอย่างนุ่มนวล โดยย้า
ข้อความสั้น ๆ
- กล่าวคำขอโทษเมื่อต่อผิด
- ผู้รับควรวางหูทีหลังผู้โทรมา
- ควรมีการจดบันทึก



84



86

ธรรมชาติของยาที่ว่า
 กลืนไม่ห่าคอดม-อมไม่ไหว
 น้ำตาเคลือบกลบกลับประทับใจ
 ให้อกสันทนลงไปสะดวกตาย
 แล้วทำไม ฟ้าๆ จึงไม่เคลือบ
 ไม่ต้องฝืนเขมือบกลืนลงง่าย
 ความชื่นชมซ่อนไว้ที่ภายใน
 น้ำตาเคลือบสัมผัสใจได้ไม่ตรี

Wat Phra That Khao Noi
 Copyright 2019 by phra www.khachitay.com/charit - www.1111@gmail.com

87

7 C's ของการพูด

Confidence	ความมั่นใจในตนเอง
Complete	ครบถ้วน สมบูรณ์
Clear	กระจ่างชัดเจน
Correct	ข้อมูลถูกต้องแม่นยำ
Concise	กระชับรัด
Courtesy	สุภาพ มีมารยาทดี
Consideration	สนใจเอาใจใส่ถึงอกเขาอกเรา

88