



สถาบัน **THE BEST CENTER**

2145/7 ซ.รามคำแหง 43/1 ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2318-6868, 0-2314-1492 โทรสาร 0-2718-6274

คุณภาพทางวิชาการต้องมาที่ 1

www.thebestcenter.com



www.facebook.com/bestcentergroup

คู่มือเตรียมสอบ

นักประชาสัมพันธ์

การประสานรหลว

ประกอบด้วย

- ▶ หลักและทฤษฎีการสื่อสาร
 - หลักการสื่อสารที่สำคัญ
 - ทฤษฎีการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง
- ▶ ความรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ชุมชนสัมพันธ์" มวลชนสัมพันธ์
 - การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์
 - การเขียนบรรยายภาพข่าว
 - การเขียนบทสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
 - การจัดนิทรรศการ
- ▶ ความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนมีเดีย
 - การผลิตวิดีโอทัศน์ระบบดิจิทัล
 - การออกแบบเว็บ กราฟิก และแอนิเมชัน
 - การออกแบบนิเทศศิลป์
- ▶ การวิเคราะห์และจัดทำแผน โครงการประชาสัมพันธ์
- ▶ จรรยาบรรณในวิชาชีพ

เปิดติวครบวงจร ทุกหน่วยงานสอบ และติวทางไปรษณีย์
ติดต่อ 02-3186868, 02-3141492

ศูนย์รวมคู่มือเตรียมสอบและแนวข้อสอบ มีวางจำหน่ายตามศูนย์หนังสือทั่วประเทศ
หรือ www.thebestcenter.com

E-book download ติดต่อไลน์ Line ID : @thebestcenter

260.-

คู่มือสอบ

นักประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค

(กปน.)

THE BEST CENTER

เดอะเบสท์ เซ็นเตอร์

ราคา 260.

คำนำ

คู่มือเตรียมสอบ สำหรับตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ภาค เล่มนี้ โดยทางสถาบัน THE BEST CENTER และคณะได้ เรียบเรียงขึ้น เพื่อให้ผู้สมัครสอบ ใช้ สำหรับเตรียมตัวสอบในการสอบแข่งขันฯ ในครั้งนี้

ดังนั้นทางสถาบัน THE BEST CENTER ได้เล็งเห็นความสำคัญจึงได้จัดทำหนังสือเล่มนี้ ขึ้นมา ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับการเนื้อหา พ.ร.บ. ระเบียบและเจาะแนวข้อสอบเพื่อให้ผู้ที่ สอบได้เตรียมตัวอ่านล่วงหน้า มีความพร้อมในการทำข้อสอบ

ท้ายนี้ คณะผู้จัดทำขอขอบคุณทางสถาบัน THE BEST CENTER ที่ได้ให้การสนับสนุนและ มีส่วนร่วมในการจัดทำต้นฉบับนี้ ทำให้หนังสือเล่มนี้สามารถสำเร็จขึ้นมาเป็นเล่มได้ พร้อมกันนี้ คณะผู้จัดทำขออ้อมรับข้อบกพร่องใด ๆ อันเกิดขึ้นและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากทุก ๆ ท่าน เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอให้โชคดีในการสอบทุกท่าน

ฝ่ายวิชาการ

สถาบัน The Best Center

www.thebestcenter.com

สารบัญ

➤ ความรู้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารที่สำคัญ	1
➤ ทฤษฎีการสื่อสาร	19
➤ งานด้านสื่อสารมวลชน	22
➤ ชุมชนสัมพันธ์ มวลชนสัมพันธ์	28
➤ การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์	34
➤ การเขียนบรรยายภาพข่าว	59
➤ การเขียนบทสัมภาษณ์และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร	66
➤ การจัดนิทรรศการ	70
➤ การผลิตวีดิทัศน์ระบบดิจิทัล	76
➤ ความรู้เกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดีย การผลิตวีดิทัศน์ การออกแบบเว็บ งานถ่ายภาพ งานกราฟฟิก และแอนิเมชัน การออกแบบนิเทศศิลป์	85
➤ การวิเคราะห์และจัดทำแผน /โครงการประชาสัมพันธ์	112
➤ การผลิตสื่อ	119
➤ การสร้างภาพลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์	122
➤ การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	125
➤ การเรียบเรียงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์	136
➤ ความรู้เกี่ยวกับการผลิตรายการโทรทัศน์ และรายการวิทยุกระจายเสียง	143
➤ การประชาสัมพันธ์	155
➤ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่กับงานด้านการสื่อสารมวลชน	161
➤ จรรยาบรรณของนักประชาสัมพันธ์	175
★ เจาะข้อสอบ นักประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 1.	178
★ เจาะข้อสอบ นักประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 2.	204
★ เจาะข้อสอบ นักประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 3.	218
★ เจาะข้อสอบ นักประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 4.	228
★ เจาะข้อสอบ การสื่อสารมวลชน	239

ความรู้เกี่ยวกับหลักการสื่อสารที่สำคัญ

• การสื่อสาร

ชีวิตเป็นเรื่องของการเรียนรู้และสิ่งหนึ่งที่สำคัญและต้องมีการเรียนรู้คือ ความสัมพันธ์ หรือ มนุษยสัมพันธ์ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้มักเป็นบทเรียนของกันและกัน ถ้าไม่ใส่ใจเรียนรู้ซึ่งกันและกันก็จะอยู่ในโลกนี้ด้วยความยากลำบาก เพราะชีวิตจะมีคุณค่าและรู้สึกมีความสุขเมื่อได้แสดงออกอย่างที่เราอยาก มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวและสิ่งใหม่ๆตามที่เราต้องการ

ดังนั้นความสำเร็จของมนุษย์ในการดำรงชีวิตทั่วไป จึงมักมีข้อกำหนดไว้อย่างกว้างๆว่า เราจะต้องเข้ากับคนที่เรติดต่อด้วยให้ได้ และต้องเข้าให้ได้ดี ด้วยการเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยอาศัยวิธีการสื่อสารและหลักจิตวิทยา ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์โดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นเรื่องของศิลปะ(Arts) มากกว่าศาสตร์(Science) ซึ่งก็หมายความว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว โดยขาดศาสตร์ของการสื่อสาร ย่อมขาดศิลปะในการนำไปปรับใช้ในชีวิตจริงให้ประสบความสำเร็จได้

• ความหมายของการสื่อสาร

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการสื่อสารไว้ในหลายแง่มุม เช่น

จอร์จ เอ มิลเลอร์ : เป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

จอร์จ เกร็บเนอร์ : เป็นการแสดงกริยาสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร

วิลเบอร์ ชเรมส์ : เป็นการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

ซึ่งสามารถสรุปให้เข้าใจได้ง่ายๆคือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้ส่งสารไปยังยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้รับสารโดยผ่านช่องทางในการสื่อสาร

โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร(Sender) สาร(Message) ช่องทาง(Channel) และตัวผู้รับสาร(Reciever) ซึ่งมักเรียกกันว่า SMCR

• วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารในชีวิตของแต่ละบุคคลนั้นล้วนมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป และส่งผลต่อการดำเนินชีวิตได้คือ ทำให้ไม่รู้สึกละโดดเดี่ยว ทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สร้างความสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้เกิดการแสดงออก ทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้เกิดกำลังใจ(หากภาพประกอบแต่ละประเภท)

• ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารภายในบุคคล(Intrapersonal Communication)

การคิดหรือจินตนาการกับตัวเอง เป็นการคิดไตร่ตรองกับตัวเอง ก่อนที่จะมีการสื่อสาร ประเภทอื่นต่อไป

การสื่อสารระหว่างบุคคล(Interpersonal Communication)

การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันอย่างมีวัตถุประสงค์ เช่นการพูดคุย ปรีกษาหารือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

การสื่อสารกลุ่มย่อย(Small-group) Communication)

การสื่อสารที่มีบุคคลร่วมกันทำการสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันแต่จำนวนไม่เกิน 25 คน เช่นชั้นเรียนขนาดเล็ก ห้องประชุมขนาดเล็ก

การสื่อสารกลุ่มใหญ่(Large-group Communication)

การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก เช่นภายในห้องประชุมใหญ่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร ชั้นเรียนขนาดใหญ่

การสื่อสารในองค์กร(Organization Communication)

การสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เช่นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เจ้านายกับลูกน้อง

การสื่อสารมวลชน(Mass Communication)

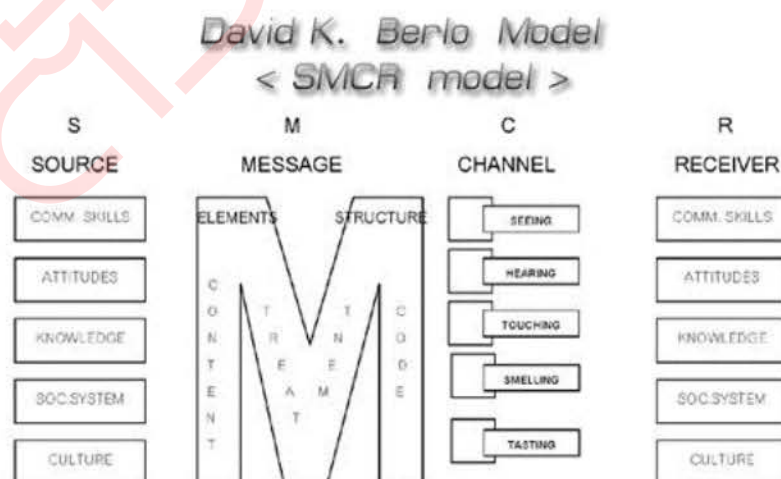
การสื่อสารกับคนจำนวนมากในหลายๆพื้นที่พร้อมกัน โดยใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อกลาง เหมาะสำหรับการส่งข่าวสารไปยังผู้คนจำนวนมากๆในเวลาเดียวกัน

การสื่อสารระหว่างประเทศ(International Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันใน เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมืองและสังคม เช่นการสื่อสารทางการทูต การสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อการทำธุรกิจ

•ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ทำให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ ดังนั้นจึงควรต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างเพื่อช่วยในการวางแผนการสื่อสาร โดยสามารถศึกษาได้จากแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล



จากแนวคิดของเบอร์โล ได้พูดถึงองค์ประกอบต่างไว้ดังนี้

ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (Sender and Receiver)ในตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารเองก็มีองค์ประกอบที่สามารถช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ อันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร(Communication skill)

อันประกอบด้วย การพูด การฟัง การอ่าน การเขียนและยังรวมถึงการแสดงออกทางท่าทางและกริยาต่าง เช่นการใช้สายตา การยิ้ม ท่าทางประกอบ และสัญลักษณ์ต่าง การฝึกฝนทักษะการสื่อสาร และรู้จักเลือกใช้ทักษะจะช่วยส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้ทางหนึ่ง ถัดมาคือทัศนคติ(Attitude) การมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นต่อตนเอง ต่อเรื่องที่ทำ การสื่อสาร หรือแม้กระทั่งต่อช่องทางและตัวผู้รับสาร และในทางกลับกันทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆก็ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพได้ ในทางตรงกันข้ามหากว่ามีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วก็จะก่อให้เกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน นอกจากนี้ความรู้(Knowledge)ของตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารเองก็มีผลต่อการสื่อสาร ทั้งความรู้ในเนื้อหาที่จะสื่อสาร ถ้าไม่รู้จริงก็ไม่สามารถสื่อสารให้ชัดเจนหรือทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ ผู้รับสารเองหากขาดความรู้ก็ไม่สามารถทำความเข้าใจตัวสารได้ อีกด้านหนึ่งก็คือความรู้ในกระบวนการสื่อสาร ถ้าไม่รู้ในส่วนนี้ก็ไม่สามารถวางแผนทำการสื่อสารให้สำเร็จได้เช่นกัน ในด้านสุดท้ายก็คือ สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม(Social and Culture) สถานภาพของตัวเองในสังคม เช่นตำแหน่งหรือหน้าที่การงาน จะมีส่วนกำหนดเนื้อหาและวิธีการในการสื่อสาร ด้านวัฒนธรรมความเชื่อ ค่านิยม วิถีทางในการดำเนินชีวิตก็จะมีส่วนในการกำหนดทัศนคติ ระบบความคิด ภาษา การแสดงออกในการสื่อสารด้วยเช่นกัน เช่นสังคมและวัฒนธรรมของเอเชียและยุโรปทำให้มีรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน หรือแม้กระทั่งสังคมเมืองกับสังคมชนบทก็มีความแตกต่างกัน

สาร(Message) ตัวสารก็คือ เนื้อหา ข้อมูล หรือความคิดที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร ซึ่งก็จะมีองค์ประกอบอยู่คือ การเข้ารหัส(Code) จะเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้สื่อความหมาย เนื้อหา(Content) ก็คือเนื้อหาสาระที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร และอีกส่วนหนึ่งก็คือ การจัดสาร(Treatment) เป็นการเรียบเรียงรหัส และเนื้อหาให้ถูกต้อง เหมาะสม ได้ใจความ

ช่องทาง(Channel) ช่องทางและสื่อจะเป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าด้วยกัน การเลือกใช้สื่อสามารถเป็นตัวลดหรือเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้ ในการเลือกสื่อต้องพิจารณาถึงความสามารถของสื่อในการนำสารไปสู่ประสาทสัมผัสหรือช่องทางในการรับสาร ซึ่งก็ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส

➤ ความหมายของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและการถ่ายทอดข้อมูล หรือเนื้อหาสาระต่างๆ ที่บุคคลต้องการหรือเกี่ยวข้องกัน จากบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจ มุ่งให้ความรู้ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ประสงค์ ซึ่งการสื่อสารที่ดีสามารถทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจกัน เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและสังคม

◆ ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญต่อมนุษย์และสังคม 5 ประการหลักๆ ได้แก่

1. ความเป็นสังคม สังคมขนาดเล็กหรือใหญ่ มีความสลับซับซ้อนต่างกัน ต้องมีการสื่อสารที่มีวิธีการแตกต่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับ และปฏิบัติร่วมกัน

2. ชีวิตประจำวัน มนุษย์ต้องมีการสื่อสารตลอดเวลา ถ้าไม่ใช่ผู้ส่งสารก็ต้องเป็นผู้รับสาร
3. อุตสาหกรรมและธุรกิจ การติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ โฆษณา เป็นเครื่องมือในการจูงใจลูกค้าให้เกิดการเข้าร่วมและดำเนินธุรกิจ
4. การปกครอง การเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความร่วมมือและการปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ของรัฐบาล ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม
5. การเมืองระหว่างประเทศ การสื่อสารระหว่างประเทศอย่างรวดเร็วทำให้ก้าวทันสถานการณ์โลก และสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในประเทศและประเทศอื่นๆ

♦วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร โดยทั่วไปการสื่อสารมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เพื่อแจ้งให้ทราบ แจ้งให้ปฏิบัติตาม หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง สอนหรือให้การศึกษา สร้างความพอใจและให้ความบันเทิง เสนอหรือชักจูงใจ ฯลฯ
 2. จุดมุ่งหมายของผู้รับสาร เพื่อทราบ ศึกษา ก่อให้เกิดความพอใจ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจ ฯลฯ
- สำหรับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์การ มีดังนี้

1. เพื่อให้หรือรับข่าวสาร ข้อเท็จจริงด้านต่างๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปสู่ความสัมพันธันดี
3. เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

♦องค์ประกอบการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือเจ้าของข้อความ หรือความคิด
2. สารหรือข้อมูล หมายถึง ตัวข่าวสาร ข้อมูล หรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารเป็นเรื่องราวต่างๆ ในรูปของข้อมูล ความรู้สึก ความคิดเห็น ฯลฯ โดยทั่วไปหมายถึงสิ่งเร้า สารหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งออกไป
3. สื่อ/ช่องทาง หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด คำสั่งด้วยวาจา ระเบียบข้อบังคับ วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ ภาพสัญลักษณ์ การแสดงท่าทางต่างๆ
4. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสารนั้น เช่น ผู้ฟัง ผู้รับคำสั่ง ฯลฯ
5. ข้อมูลย้อนกลับ หรือปฏิกิริยาตอบสนอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงท่าที หรือพฤติกรรมของผู้รับสารที่แสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ

♦วิธีการสื่อสาร

1. การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อย มีความเร็วหรือช้าของการพูด
 2. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ
 3. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์ และรูปภาพต่างๆ
- การจะเลือกวิธีการสื่อสารนี้มีปัจจัยเกี่ยวข้องอีกมากมาย ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับผู้สื่อ และผู้รับสื่อตลอดจน

เหตุการณ์แวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องอีกด้วย บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธี ร่วมกัน เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีความหมายลึกซึ้งขึ้นเป็นต้น และเมื่อมีการส่งสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยา ย้อนกลับของผู้รับ เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาย้อนกลับนี้อาจจะมี ทั้งพอใจ ไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

◆ประเภทของการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

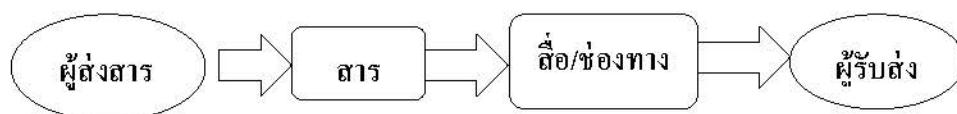
1. การสื่อสารภายในตนเอง หมายถึง บุคคลผู้หนึ่งเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนา หรือ การโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น
3. การสื่อสารแบบกลุ่มชน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชนซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่น การสอนในห้องเรียนระหว่างครูเพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้อง หรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น
4. การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารโดยการอาศัยสื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อ ไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ หรือไล่เลี่ยกัน

◆ทิศทางของการสื่อสาร

1. จากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลหรือสั่งงานมายังผู้ปฏิบัติงาน การใช้สื่อในการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลงล่างมีความสำคัญมาก ถ้าสื่อสารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติไม่ชัดเจนแล้ว จะเกิดปัญหาความสับสนหรือการเบี่ยงเบนข่าวสารได้
2. จากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร การส่งข่าวสารขึ้นบนจึงมีลักษณะเป็นการรวบรวม มีการตรวจสอบอย่างดี ตัดให้สั้นลง
3. ระดับเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นการสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือการทำงานและการทำงานเป็นทีม

◆รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปมี 2 ระบบ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึงการที่ผู้ส่งสาร ได้แจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับสารทราบ เพื่อแนะนำ บอกกล่าว ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถาม หรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสาร



2. การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาส พบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ เป็นต้น การสร้างความสัมพันธ์ต่อกันควรใช้การ

ติดต่อสื่อสารแบบสองทางในทุกระดับชั้นการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว หากไม่มีการโต้ตอบกลับมา หรือไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับมาแล้ว โอกาสที่จะเกิดการผิดพลาดในการทำงานก็มีมาก และยังทำให้การทำงานในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนี้หน่วยงานหรือองค์การสมัยใหม่จะไม่นิยมใช้การสื่อสารทางเดียว แต่จะใช้ “การสื่อสารสองทาง” สามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับไปได้ การสื่อสารสองทางนี้

ปัญหาอุปสรรคและผลลัพธ์ของการสื่อสาร

1. ด้านตัวบุคคล ได้แก่ การขาดทักษะในการสื่อความ ใช้ภาษาและถ้อยคำที่ยากเกินไป มีอคติ มีความลำเอียงเพราะรักหรือเพราะเกลียด ฯลฯ
2. ด้านข่าวสารหรือข้อมูล เช่น ข้อมูลคลุมเครือ ยากแก่การเข้าใจ มีการกลั่นกรอง ต่อเติม จนเบี่ยงเบนไปจากเดิม ฯลฯ
3. ด้านสื่อความหมาย อาทิ คำพูดที่เคลือบแฝง ภาษาท่าทาง สัญลักษณ์เพราะถึงแม้ว่าสัญลักษณ์หลายอย่างเป็นสากลที่มีคนเข้าใจกันอย่างกว้างขวาง แต่การเข้าใจอาจขึ้นอยู่กับคนบางกลุ่มเท่านั้น ถ้านำไปใช้กับกลุ่มคนอื่นอาจไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้
4. ด้านสิ่งแวดล้อม เสียงรบกวน ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับสารอยู่ห่างไกลกันมาก และต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูลย่อมทำให้การส่งข้อมูลมีการล่าช้า และข้อมูลบิดเบือนได้จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวจะกระทบต่อผลลัพธ์ของการสื่อสารในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ผลเชิงบวก

1. เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เกิดความพอใจของผู้สนทนา
3. เกิดความรู้สึกประทับใจ
4. เกิดความรู้สึกว่าผู้สนทนาให้เกียรติและยอมรับ
5. ความต้องการมาติดต่อในครั้งต่อไป
6. เกิดความสัมพันธ์เป็นเครือข่ายการทำงานในอนาคต

ผลเชิงลบ

1. เกิดความเข้าใจผิดพลาด
2. เกิดความไม่พอใจของผู้สนทนา
3. เกิดความรู้สึกไม่ประทับใจ
4. ไม่ต้องการติดต่อด้วย
5. ไม่สามารถสร้างเครือข่ายการทำงาน

ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. ระดับความรู้ (Knowledge) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารอาจง่ายต่อการทำความเข้าใจกัน

2. ทักษคติ (Attitude) การที่ต่างฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งและการรับ ย่อมมีโอกาสพิจารณาตามความเป็นจริงได้ดีกว่าการมีทัศนคติเชิงลบต่อกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจด้วยอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม

3. ระดับสังคมและวัฒนธรรม (Social Cultural System) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เข้าใจระบบสังคม วัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อกัน จะสามารถเลือกวิธีการ จัดเนื้อหาสาระ รูปแบบที่ติดต่อให้สอดคล้องเหมาะสมได้ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ควรเลือกให้เหมาะกับบุคคลเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ควรเลือกให้เหมาะกับบุคคลเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร ภาษาที่ใช้	เชิงบวก	เชิงลบ
1. ภาษาพูด	สุภาพ, ชัดเจน, มีหางเสียง มีคำขานรับ ครับ/คะ, สั้น เข้าใจง่าย ตรงประเด็น	สั้นห้วน, ไม่สุภาพ, พูดคลุมเครือ ไม่เน้นประเด็นที่ต้องการ สื่อสาร , อธิบาย ความยืดเยื้อแต่ไม่ตรง ประเด็น
การฟัง	ตั้งใจฟัง ติดตาม ขานรับหรือสอบถามกลับตามความเหมาะสม	ไม่ตั้งใจฟัง ฟังแล้วไม่เก็บประเด็น พูดแทรก
การโต้ตอบ	ถ้าฟังไม่เข้าใจให้ถามอย่างสุภาพ จนมั่นใจ ในสาระสำคัญของการสื่อสาร	ตอบกลับแบบประชดประชันหรือ ทำท่าย
2. ภาษากาย	สุภาพ ท่าที่เป็นมิตร จริงใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาคู่สนทนา ตามสมควร แต่งกายเหมาะสม ยืนและนั่งในท่าที่เหมาะสมกับคู่สนทนา	ท่าที่ไม่ส่ารวม หน้าตาบูดบึ้ง ไม่ควบคุมอารมณ์ ไม่มองหน้าคู่สนทนา แต่งกายไม่เหมาะสม ยืนและนั่งในท่าที่ไม่เหมาะสม กระแทกหูโทรศัพท์
การโต้ตอบ	สบตาคู่สนทนา ท่าที่เป็นมิตร ให้บริการตามประเด็นที่ผู้รับบริการ ต้องการ ตอบรับหรือปฏิเสธด้วยท่าที สุภาพ	ท่าที่ไม่เต็มใจให้บริการ แสดงอาการโต้ตอบด้วยอารมณ์ ท่าที่ไม่เกรงใจ
3. ภาษาเขียน	ใช้ภาษาเขียนให้ตรงกับประเภทหนังสือ เช่น เรื่อง	เขียนด้วยภาษาพูดหรือไม่เหมาะสม กับประเภทหนังสือ/เรื่อง เขียนอธิบายยาว

	ราชการใช้ภาษาราชการ เขียนเนื้อเรื่องตรงกับชื่อเรื่อง เขียนอธิบาย ชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย ถูกต้อง ตามแบบฟอร์ม	มากแต่ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับผู้ติดต่อด้วย
การโต้ตอบ	ใช้ภาษาเขียนให้ตรงกับ ประเภทหนังสือ ตอบตรงประเด็น ชัดเจน เข้าใจ ง่าย ถูกต้องตามแบบฟอร์ม	ตอบไม่ตรงประเด็น เขียนตอบแบบทำ ทนาย หรือปฏิเสธแบบ ตัดญาติขาดมิตร

แนวทางการปฏิบัติเพื่อการสื่อสารด้านการเจรจาโต้ตอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารได้ให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ใช้ภาษาธรรมดาที่ใช้อยู่ประจำ
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าคู่สื่อสารจะ ได้ตอบอย่างไร
4. เข้าใจภาษาท่าทาง
5. เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ การศึกษาว่า ข่าวสารที่ส่ง ไปนั้น ผู้รับข่าวสารเข้าใจหรือไม่ และต้องรีบแก้ไขหากการสื่อสารล้มเหลว ส่วนการตรวจสอบที่ใช้กันมากคือ “การดูผลย้อนกลับ” (Feedback) ซึ่งทำได้โดยการเปิด โอกาสหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารสามารถสื่อสารย้อนกลับมาให้ได้สม่ำเสมอ
6. พัฒนานิสัยการฟังที่ดี ควรฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความเห็นประกอบของผู้พูด และต้องดูว่ามีความหมายซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่ ทักษะการฟังที่ดี สามารถลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับคน การใช้ความคิด การจับประเด็น ฝึกความจำ และฝึกฝนการจดจ่อแน่วแน่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ควรแสดงความรำคาญไม่ยอมฟังหรือฟังแบบขอไปที โดยไม่ได้สนใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูดจริง ๆ เปลี่ยนเรื่องพูดหรือคุยเรื่องอื่นแทรกขัดจังหวะ ไม่ควรคิดเอาเองว่าเขาคงเข้าใจเหมือนอย่างที่เราเองเข้าใจ ควรสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้มั่นใจว่าเขาเข้าใจในสิ่งที่เราพูดจริง ๆ การพัฒนา

➤ ทักษะการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี

ทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารที่ใช้ช่องทางด้านการเจรจาได้ตอบ ผู้ที่จะรับสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนจนสามารถนำไปดำเนินการหรือปฏิบัติได้จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะของการเป็นผู้ฟังที่ดี ดังนี้

1. ควรฝึกความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้วมีความเป็นไปได้สูงที่ผู้ฟังจำนวนมากอาจเกิดอาการ “ใจลอย” เนื่องจากเบื่อหน่ายกับสิ่งที่ฟังและมีสิ่งอื่นที่น่าสนใจให้ชวนคิดมากกว่าหรือ “พูดแทรก” เนื่องจากรู้สึกว่าคุณพูดนั้นพูดซ้ำ ไม่ทันใจ โดยอาจใช้วิธี “คว่นสรุป” จากความคิดของตนแทนการฟังอย่างตั้งใจจนจบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ผิดพลาดเข้าใจผิด อันเนื่องมาจากการฟังที่ขาดประสิทธิภาพ

ควรฝึกโดยการกำหนดให้มีช่วงเวลาหนึ่งในแต่ละวันตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูด อาจฝึกฝนจากการฟังเทป บทเรียน หนังสือเสียงต่างๆ โดยตั้งเวลาในการฟังอย่างเจาะจง พร้อมจดจ่ออยู่ที่เนื้อหาของผู้พูดเสมอ นอกจากนี้ ควรฝึกฝนทักษะการฟังโดยใช้สถานการณ์ที่ทำให้การฟังเป็นไปอย่างยากลำบาก เช่น ในสถานที่ที่มีเสียงรบกวน หรือสิ่งรบกวนภายนอก ตามสถานที่สาธารณะต่างๆ ที่อาจมีเสียงดังรบกวน หรือมีสิ่งที่น่าสนใจกว่าคอยดึงดูดซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการฟังลดลง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะด้านการฟังในสถานการณ์ที่ยากลำบากทุกรูปแบบที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ฟังคำอธิบายงานจากหัวหน้า ในขณะที่ทั้งห้องทำงานเต็มไปด้วยเสียงดังในการติดต่อกัน เป็นต้น

2. การมีมารยาทในการเป็นผู้ฟัง เป็นหลักการสำคัญในการให้เกียรติผู้พูด เป็นเหตุให้เกิดการปิดกั้นการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ ไปอย่างน่าเสียดาย รวมทั้งเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ทำให้การสนทนานั้นเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และจบลงด้วยดี

ควรสบตาผู้พูดเสมอ ไม่เดินไปเดินมา ลูกนั่งหรือย้ายที่นั่งไปมา ในขณะที่กำลังฟังผู้อื่นพูดกับตน ไม่พูดขัดจังหวะหรือพูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายยังพูดไม่จบ โดยหากต้องการถามอะไรให้จำหรือจดประเด็นเอาไว้ก่อน หรือหากกลัวลืมจริง ๆ ให้ยกมือขึ้นและกล่าวขออนุญาตถามด้วยน้ำเสียงสุภาพ รู้จักจังหวะของการ พูด/ฟังถาม/ตอบ ในการสื่อสาร รู้จักเลือกฟังในสิ่งที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์

3. การฟังอย่างกระตือรือร้น ไม่ใช่แค่แสดงท่าทางภายนอกว่ากำลังฟังอยู่แต่ในสมองต้องมีการทำงานถกเถียงและคิดไปด้วยอยู่ตลอดเวลา จะฟังแบบใจลอยคิดถึงเรื่องอื่นไม่ได้

ควรตอบสนองการฟังทุกครั้ง ด้วยการแสดงท่าทางตั้งใจฟังและตอบรับ “ครับ/ค่ะ” เพื่อให้ผู้พูดรู้ว่าเรากำลังฟังอยู่ รวมทั้งกระตุ้นให้เขาตั้งคำถามย้อนกลับมาทุกครั้งหลังจากที่ผู้พูดคุยสนทนาเสร็จ หรือพูดทวนสิ่งที่ได้ยินมาซ้ำอีกครั้งเพื่อเป็นการย้ำว่าสิ่งที่เขาเข้านั้นตรงกันกับสิ่งที่เราพูดออกไปหรือไม่

4. ควรจับประเด็นโดยตั้งคำถามเพื่อวัดความสามารถในการฟัง ความสามารถในการจับประเด็นเป็นตัวชี้ว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้ส่งสารสามารถบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารที่ต้องการไปยังผู้รับสารหรือไม่ ในภาคปฏิบัติหลังจากจบการพูดคุยกันแล้วทุกครั้ง ควรตั้งคำถามทวนซ้ำ เพื่อทดสอบว่าเขาสามารถจับประเด็นในเนื้อหาที่ฟังไปได้หรือไม่ ตัวอย่างคำถามเช่น ในรูปแบบของ ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เวลาใด และเขาจะต้องทำอะไรต่อไป เป็นต้น รวมทั้งสามารถตั้งคำถามเพื่อให้เขาได้คิดต่อยอด เช่น ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ได้อ่าน จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการฝึกฝนทักษะการคิดได้อีกทาง

การพัฒนาทักษะการฟังนั้นเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้ฝึกฝน สร้างให้เป็นนิสัย การพัฒนาทักษะการฟังควรควบคู่กับทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการพูดอย่างสอดคล้องกัน

การฝึกทักษะการฟัง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การฟังทุกครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และไม่เลือกฟังเฉพาะเรื่องที่ตนเองสนใจ
2. รับฟังข้อมูลทั้งหมดก่อนตัดสินใจ
3. ให้ความสนใจกับผู้พูด
4. มีการตรวจสอบ หรือตีความหมายทุกครั้งที่มีการสื่อสาร
5. เป็นการฟังด้วยการยอมรับสาระ และความรู้สึก
6. แสดงความสนใจกระตือรือร้นที่จะฟัง
7. จัดสิ่งรบกวนที่ทำลายสมาธิในการฟัง
8. ควรฟังพร้อมสังเกตภาษา, ท่าทางประกอบ จะช่วยบอกความนัยได้

ทักษะการเป็นผู้พูดที่ดี

การพูดเป็นวิธีหนึ่งของการสื่อสาร การถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก หรือความต้องการ ด้วยเสียง ภาษา และกิริยาท่าทาง เพื่อให้ผู้รับฟังรับรู้ เข้าใจ ได้ตรงตามจุดประสงค์ของผู้พูด การสื่อสารจึงจะบรรลุผลได้ ผู้พูดเป็นผู้ที่จะต้องถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ตลอดจนทัศนคติของตนซึ่งเกิดจากการสะสมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่มีคุณค่า มีประโยชน์ แล้วรวบรวม เรียบเรียงความรู้ ความคิดเหล่านี้ให้มีระเบียบ เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้โดยง่าย โดยใช้ภาษา เสียง อากัปกิริยาและบุคลิกภาพของตนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงมารยาทและคุณธรรมในการพูดด้วย หลักการพูดที่ดีต้องคำนึงถึง

1. การใช้ภาษา ต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง
2. ออกเสียงพูดให้ชัดเจนตามหลักภาษาและความนิยม ดังพอประมาณ อย่าตะโกนหรือพูดต่อยเกินไป
3. สีหน้า ท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด
4. ท่าทางในการยืน นั่ง ควรสง่าผ่าเผย การใช้ท่าทางประกอบการพูดก็มีความสำคัญ เช่น การใช้มือ นิ้ว จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวได้ง่ายยิ่งขึ้น
5. ต้องรักษามารยาทการพูดให้เคร่งครัดในเรื่องเวลาในการพูด พูดตรงเวลาและจบทันเวลา
6. พูดเรื่องใกล้ตัวให้ทุกคนรู้เรื่อง เป็นเรื่องสนุกสนานแต่มีสาระ และพูดด้วยท่าทางและกิริยานุ่มนวล เวลาพูดต้องสบตาผู้ฟังด้วย
7. ไม่ควรพูดเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง โดยไม่จำเป็น และไม่ควรพูดแต่เรื่องของตัวเอง
8. ไม่พูดคำหยาบ นินทาผู้อื่น ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นพูดอยู่ และไม่ชี้หน้าคู่สนทนา พูดด้วยวาจาสุภาพ
9. รักษาอารมณ์ในขณะที่พูดให้เป็นปกติ

ข้อดีและข้อจำกัดของการสื่อสารด้วยคำพูด

ข้อดี

1. สร้างความเข้าใจกับผู้ฟังได้อย่างรวดเร็ว
2. เป็นเครื่องมือสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ได้ผลดีที่สุด
3. สามารถพิสูจน์ได้ว่า สิ่งที่เราสื่อออกไปได้ผลหรือไม่ในทันที
4. สามารถดัดแปลงแก้ไขคำพูดหรือยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับโอกาส เวลา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

ข้อจำกัด

1. การสื่อสารด้วยคำพูดอาจถูกจำกัดด้วยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่นเสียงรบกวน
2. หากเรื่องที่สื่อสารมีความซับซ้อน หรือเป็นนามธรรมที่เข้าใจยาก การใช้คำพูดเพียงประการเดียว อาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ถ้าใช้การเขียนอาจเหมาะสมกว่า
3. สารจากคำพูดอาจเป็นสารที่ไม่คงทน กล่าวคือ พูดเสร็จก็ผ่านไป ผู้ฟังก็ไม่มีโอกาสฟังซ้ำ ย่อมจะนำมาเป็นหลักฐานได้ไม่สะดวกนัก
4. การสื่อสารด้วยคำพูด มีโอกาสผิดพลาดในแง่ข้อเท็จจริง หรือผิดพลาดจากเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดได้ง่าย

คุณธรรมและจรรยาบรรณของผู้พูด

เป็นสภาพนามธรรมประจำตัวมนุษย์ อันเป็นผลมาจากการได้รับการศึกษาอบรม คุณธรรมเป็นเครื่องคอยกำกับจิตใจให้ตั้งอยู่ในความดีงาม แสดงออกมาเป็นการทำ การพูด การคิด ที่มี

คุณธรรมประจำใจควบคุม

การแสดงออกให้ปรากฏตามแบบที่สังคมกำหนด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยดังงามอยู่เสมอ จรรยาบรรณที่ต้องเน้นเป็นพิเศษคือ

1. ความสุภาพเรียบร้อย หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อยทั้งในทาง กิริยาอาการ การแต่งกาย และการใช้คำพูด
2. ความจริงใจ หมายถึง การใช้คำพูดและการแสดงออกในการยกย่อง สรรเสริญ แสดงความชื่นชมหรือแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ได้พอเหมาะพอควร และตรงกับความรู้สึที่มีอยู่ในใจของผู้พูด ไม่ควรเสแสร้ง อย่างที่เรียกว่า ปากอย่างหนึ่งแต่ใจอย่างหนึ่ง
3. ความรับผิดชอบต่อการพูดมี 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบทางกฎหมาย และทางคุณธรรม มีข้อคำนึงถึงคือ

1. การพูดในทุกโอกาส ทุกกรณี ย่อมถือเป็นพันธะหน้าที่ที่จะต้องจะพูด โดยเต็มใจ และตั้งใจ
2. เมื่อได้พูดไปแล้วว่าอย่างไร ต้องไม่ลืมนึกว่า ตนได้พูดเช่นนั้นจริง ๆ และไม่พยายามปฏิเสธคำพูดของตนเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น

➤ หลักการรับโทรศัพท์

ปัจจุบันโทรศัพท์เป็นช่องทางของการสื่อสารที่ใช้ค่อนข้างมาก เพราะเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถโต้ตอบ ซักถามได้ทันที ทั้งในส่วนของผู้โทร. และผู้รับ แต่มีขั้นตอนที่พึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ มีดังนี้

1. เตรียมพร้อม โดยเตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกได้ทันที
 2. การตอบรับ ควรรับ โทรศัพท์โดยเร็วที่สุด ควรจะยกหูรับก่อนเสียงกริ่งครั้งที่สอง
 3. แสดงตัว จะช่วยให้การสนทนาในการ โทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และประหยัดเวลาด้วย ควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สมบูรณ์และเข้าใจง่าย กล่าวชื่อผู้รับ และชื่อหน่วยงานด้วย เพื่อบอกให้ผู้โทร. ได้รู้ว่า เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่ เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไร ได้บ้างคะ/ครับ”
 4. ตั้งใจฟัง ด้วยการฟังอย่างระมัดระวัง เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจดประสงคในการโทร. ชื่อผู้โทร. ที่ถูกต้อง รับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงียบเฉยโดยไม่พูด ควรพูดบ้างโดยใช้คำสั้น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างสนใจ ไม่ควรพูดแทรก พูดตัดบท หรือสรุปความในขณะที่ยังพูดไม่จบ
 5. ตัดสินใจ ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้
 - 5.1 ดำเนินการเอง โดยเริ่มจากการรับรู้ความคิดเห็นของเขา จดบันทึกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ แสดงให้เขาเห็นว่าเราเต็มใจจะให้ความช่วยเหลือ โดยการให้คำแนะนำต่างๆ อย่างตอบเพียงแต่ว่า ไม่ทราบเพื่อปิดเรื่องให้พ้นตัว พูดให้เข้าใจ และอาจต้องอธิบายสาเหตุที่ต้องรอนานครั้งอาจจะต้องวางหู โทรศัพท์เพื่อไปทำธุระอื่นกลางคัน เช่น ค้นเอกสาร หรือตามตัวบุคคลอื่น ท่านควรบอกให้เขาเข้าใจว่า กำลังจะดำเนินการอย่างไร นานแค่ไหน ถ้าต้องใช้เวลานาน ควรเสนอว่าขัดข้องไหม ถ้าได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะโทร. กลับไปถ้าเขาต้องการที่จะรอ เมื่อท่านทำธุระเสร็จและกลับมาพูดโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง ควรกล่าวคำบางคำเพื่อเรียกความสนใจและแน่ใจว่าเขากำลังคอยอยู่ เช่น เอ่ยชื่อตัวเขาแล้วจึงให้รายละเอียดหรือข้อความที่เขาต้องการต่อไป
- ตัวอย่าง** “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันจะค้นเอกสารดูก่อน”
“กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันมีโทรศัพท์เรียกเข้ามาอีกเครื่องหนึ่ง”
ถ้าจะใช้เวลานานในการรอ
“ดิฉันคิดว่า จะต้องใช้เวลาในการค้นหารายละเอียด คุณจะขัดข้องไหมคะ ถ้าดิฉันจะโทร. กลับไปหาคุณทันทีที่ได้รายละเอียดแล้ว”
- 5.2 โอนสายให้ผู้อื่น ควรบอกผู้โทร. ให้ทราบว่า คุณกำลังจะดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล หากหมายเลข โทรศัพท์ของผู้ที่จะต้อง โอนสายไปให้ โอนสายไปอย่างถูกต้อง ต้องแน่ใจว่าได้โอน ไปถึงผู้ที่ต้องการจริงๆ เมื่อโอนได้แล้ว บอกชื่อผู้โทร. พร้อมรายละเอียดอย่างถูกต้อง ชัดเจน การโอนสายอย่าลืมหักโทรศัพท์เพื่อเปลี่ยนเป็นเสียงรอสาย หรือเอามือปิดช่องรับเสียง โทรศัพท์ด้วย
 - 5.3 รับข้อความให้ผู้อื่น เสนอให้การช่วยเหลือ หรือรับฝากข้อความ การจดบันทึกข้อความ ให้บันทึกรายละเอียดอย่างชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย ชื่อผู้โทร. ตำแหน่ง หน่วยงาน ถ้าปลายสายไม่สะดวกจะบอกก็ไม่ควรชักมากเกินไป ควรถามปลายสายว่าอยากให้ทำอย่างไร จะฝากเรื่องไว้หรือจะโทร. กลับมาใหม่เอง ชื่อผู้รับเรื่อง

หมายเลขโทรศัพท์ เลขหมายภายในสำนักงาน (ถ้ามี) วัน เวลาในขณะนั้น จุดประสงค์ หรือข้อมูล สิ่งที่ต้องกระทำ ที่อยู่(ถ้ามี)เขาต้องการให้โทร.กลับหรือไม่ เมื่อบันทึกรายละเอียด ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวน บางตอน เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง ถ้าผิดผู้โทร.จะช่วยให้แก้ไข เสร็จแล้วให้ส่งบันทึกข้อความไปยังผู้ที่เขาต้องการทันที กรณีเรื่องด่วนอาจเสนอการเขียนโน้ต แล้วนำไปไว้ในห้องประชุมเพื่อไม่ให้ขัดจังหวะการประชุม กรณี ปลายสายต้องการทราบที่อยู่หรือเบอร์โทรศัพท์มือถือของคนที่เรารับเรื่องแทน ควรขอชื่อและเบอร์โทร.กลับ และ บอกว่าจะให้คนที่เรารับเรื่องแทนติดต่อกลับโดยเร็วที่สุดจะดีกว่า เพื่อเป็นการไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นก่อน ได้รับอนุญาต

ตัวอย่าง “ประธานโทษ จะให้ดิฉันเรียนว่าใครพูดคะ”

“ขอโทษนะคะ ถ้าท่านกลับมา จะให้ดิฉันเรียนว่าใครโทร.มาคะ”

อย่าใช้คำถาม “นั่นใครพูดคะ” หรือ “คุณชื่ออะไร”

6.จบการสนทนา ก่อนจบการสนทนาควรแน่ใจว่า ท่านได้พยายามอย่างดีที่สุดเพื่อช่วยเหลือเขาและการ สื่อสารข้อความทั้งสองฝ่ายเข้าใจถูกต้องตรงกัน ควรยืนยันเรื่องที่คุยกันอีกครั้ง โดยเฉพาะการนัดหมาย วันเดือนปี เวลา สถานที่ กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวล กล่าวชื่อผู้โทร. รอให้ผู้โทร.วางสายก่อน วางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่าง ถูกต้องและแผ่วเบา

ฉ้อยคำในการรับโทรศัพท์

1. การตอบรับในนามของหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ควรตอบรับโดยกล่าวชื่อหน่วยงาน และคำทักทาย เช่น ห้องคอมพิวเตอร์พยาบาลศาสตร์ สวัสดิ์ค่ะ
2. การตอบรับโทรศัพท์ของท่านเอง ควรตอบรับโดยกล่าวชื่อของท่านเอง เช่น ดุษฎีค่ะ การมีมารยาทที่ดี จะเสริมสร้างบุคลิกภาพของท่านทาง โทรศัพท์ ฟังอย่างสุขุม ตั้งใจ ไม่ขัดกลางคันแสดงความเข้าใจแสดงออกว่า ท่านกำลังฟังอยู่ ตระหนักว่าท่านกำลังพูดกับผู้รับสาย ไม่ใช่พูดกับโทรศัพท์ ความรู้สึก และการแสดงออกของ ท่านจะบ่งบอกไปกับเสียงพูด การเอ่ยชื่อคู่สนทนาทำให้ผู้ฟังรู้สึกชื่นชมยินดีเมื่อมีผู้กล่าวชื่อเขาดังนั้น ท่านควร เอ่ยชื่อเขาเป็นบางครั้งบางคราวตามโอกาสอันสมควร ควรพูดถึงวัตถุประสงค์ ส่วนสำคัญในการสนทนา ได้แก่ เรื่องที่ท่านวางแผนการพูดไว้แล้ว ต้องพูดให้ละเอียด ถูกต้อง ชัดเจน และอธิบายให้เขาเข้าใจ

ในบางครั้งท่านอาจต่อ โทรศัพท์โดยได้หมายเลขที่ไม่ถูกต้อง หรือต่อ โทรศัพท์ผิดผลาด เมื่อท่านต่อไปผิด ที่ ควรกล่าวคำขอโทษผู้รับสายปลายทางเสียก่อนที่ท่านจะวางสาย ไม่ควรวางสายไปเลยๆ โดยไม่พูดอะไร การ วางสายโทรศัพท์ ตามหลักการติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้โทร.ควรจะเป็นฝ่ายวางสายก่อน แต่สำหรับการใช้โทรศัพท์ ในงานบริการ สมควรให้ผู้ติดต่อประสานงานวางสายก่อน

3. การรับโทรศัพท์แทนผู้บริหาร อาจจะเป็นการโทรศัพท์มาเพื่อขอข้อมูล หรือซักถามเรื่องต่าง ๆ กับ ผู้บริหาร เลขานุการไม่จำเป็นต้องโอนสายให้ แต่อาจจะตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลแทนควรถามชื่อและ จุดมุ่งหมายของการติดต่อ และให้ข้อมูลเท่าที่เราสามารถให้ได้ ถ้าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ในขณะนั้น ควรขอ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ติดต่อด้วยเอาไว้ กรณีที่ไม่สามารถ โอนสายให้ผู้บริหารรับได้ เช่นผู้บริหารกำลังมี การกิจด่วน หรือไม่สะดวกที่จะรับสาย ควรปฏิเสธอย่างสุภาพที่สุด

บทบาทที่สำคัญของผู้รับโทรศัพท์

ผู้รับโทรศัพท์จะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์นั้น จะต้องทำหน้าที่เป็น ผู้สื่อสารหรือติดต่อ ผู้ให้การแนะนำ ผู้แก้ปัญหา ผู้ให้ความรู้ ผู้ทำการประชาสัมพันธ์ ผู้สร้างภาพลักษณ์และคุณค่าให้แก่หน่วยงาน

โดยผู้รับโทรศัพท์ต้องสำนึกในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบว่า มีภาระหน้าที่ และมีความรับผิดชอบอย่างไร ต่อใคร และต่ออะไร ต้องรู้จักการรับโทรศัพท์อย่างถูกวิธี และมีศิลปะในการสื่อสารทางโทรศัพท์

1. ภาระหน้าที่ของผู้รับ โทรศัพท์

เป็นประเด็นแรกที่จะต้องให้ผู้ติดต่อเข้ามาได้ทราบว่าเป็นสถาบันอะไร ควรใช้ถ้อยคำน้ำเสียงต้อนรับผู้มาติดต่อ ใช้คำพูดให้ก่อเกิดความเข้าใจต่อผู้ฟัง เข้าใจในเจตนารมณ์ของผู้ติดต่อ ตอบคำถามที่แจ้งสิ่งที่ผู้ติดต่อมาประสงค์ ดำเนินการสลับสายให้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ ผลสำเร็จของการติดต่อทางโทรศัพท์ของผู้อื่น คือ ภาระหน้าที่ของเรา ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงานของตนโดยตรง สร้างความเข้าใจอันดีที่ถูกต้องและชัดเจนความเข้าใจผิดทั้งหลายทั้งปวง เสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัด

2. ความรับผิดชอบของผู้รับโทรศัพท์ต่อตนเอง มีดังนี้

รับผิดชอบต่ออารมณ์ขันของตัวเอง มีความอดทนอดกลั้น รับผิดชอบคำพูดของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อตัวเอง รับผิดชอบในการฟังด้วยความตั้งใจ รับผิดชอบการตรงต่อเวลาและไม่ทิ้งหน้าที่ มีความจำดีและมีปฏิภาณไหวพริบ เสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานและเพื่อตัวเอง รู้หลักการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติให้เหมาะสม รู้จัก คัดเลือกและผ่อนปรนอารมณ์ผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริต

3. ความรับผิดชอบของผู้รับโทรศัพท์ต่อหน่วยงาน มีดังนี้

มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานของตน เพิ่มพูนความรัก ความพึงพอใจในงานของตน แสดงให้ปรากฏว่าตนรักหน่วยงาน และโน้มน้าวให้ผู้ติดต่อเข้ามาเห็นความดีของหน่วยงานของตน งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับและต่อโทรศัพท์เพื่อประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน ผู้รับโทรศัพท์ควรตั้งใจให้คำชี้แจงข้อมูลรายละเอียดโดยครบถ้วนถูกต้องเพื่อผลแห่งการประชาสัมพันธ์ ต่อหน่วยงาน ฟังลึกเลื่องคำคำนิหรือผสมโรงตามคำขอของผู้ติดต่อเข้ามาเกี่ยวกับหน่วยงานของตนในทางร้าย หลีกเลื่องคำกล่าวปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ ยกย่องผู้ติดต่อมาอย่างมีศิลปะ ให้ถือว่าเขาเป็นบุคคลสำคัญ โดยสนใจชื่อ จดดี จดเด่น จดสำคัญของเขาดตลอดเวลาของการให้บริการ

4. ความรับผิดชอบของผู้รับโทรศัพท์ต่อผู้ติดต่อเข้ามา มีดังนี้

ให้การต้อนรับโดยใช้คำพูดที่เหมาะสม ใช้ความสุภาพและสง่าผ่าเผยตลอดเวลา พูดจาชัดเจนด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีหางเสียงไพเราะ แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ ยกย่องให้เกียรติอย่างปรากฏชัดและเหมาะสมในน้ำเสียงต่อผู้ติดต่อมาไม่ว่าเขาจะเป็นใคร มีความช่างสังเกต รอบรู้ และมีความจำดี รู้จักกาลเทศะและจังหวะที่เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา หลีกเลื่องการโต้แย้ง จูณเจียวในอารมณ์โกรธในทุกกรณีต่อผู้ติดต่อมาหลีกเลี่ยงการพูดมาก หรือพูดคนเดียว ต้องพยายามเป็นนักฟังที่ดี จะพูดแต่เรื่องที่เขากำลังต้องการ เขาสนใจ หรือเขาได้ถาม ไม่ควรทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาเกิดความเข้าใจผิดในเรื่องใดๆ โดยเด็ดขาด อย่าให้ผู้ติดต่อเข้ามาต้องรอนานหากจำเป็น

ควรกล่าวคำขอโทษ และบอกกล่าวเป็นระยะๆ ห้ามพูดสวน หรือขัดจังหวะ ในขณะที่ผู้ติดต่อเข้ามายังพูดไม่จบ ควรมีการงานรับอยู่ตลอดเวลา

หลักการใช้โทรศัพท์อย่างถูกวิธี

การติดต่อสื่อสารทาง โทรศัพท์ที่ดี ทั้งผู้โทร.และผู้รับ ควรมีความสงบ เยือกเย็นและร่าเริงแจ่มใส เตรียมเลขหมายและเตรียมเรื่องที่จะพูดให้พร้อมสำหรับผู้โทร. โดยจดและบันทึกสั้นๆป้องกันไม่ให้ยกหูทิ้งไว้ให้เสียเวลาและเสียหายหลายฝ่าย การถือโทรศัพท์ ควรใช้มือซ้ายเพื่อให้มือขวาเขียนและจดข้อความที่ต้องการ กระดาษดินสอควรมีพร้อมและจัดอยู่ใกล้เครื่องรับโทรศัพท์ การต่อโทรศัพท์ ต้องฟังสัญญาณว่างก่อน ถ้าไม่มีสัญญาณชัดเจนให้วางหูรอสักครู่ ต้องกดให้ได้จังหวะและปล่อยนิ้วออกจากหน้าแปดอย่าแช่ไว้ ควรใช้นิ้วชี้ขวา กดอย่าใช้สิ่งของอื่นไปกดแทน การวางโทรศัพท์ ต้องรอให้แน่ใจว่าอีกฝ่ายเลิกพูด และเอาโทรศัพท์ออกจากหูแล้ว วางอย่างนุ่มนวล อย่ากระแทกหรือโยนโครมคราม ควรฝึกฝนตนเองในการพูดโทรศัพท์ โดยสร้างความเป็นตัวของตัวเอง มั่นใจในตัวเอง ฝึกฝนน้ำเสียงให้นุ่มนวล พูดน้ำเสียงปกติ ไม่ห้วนและควรมีหางเสียง ไม่ตัดเสียงไม่ใช้ศัพท์แสง ไม่พูดเร็วหรือช้าเกินไป ใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ ใช้เสียงดังพอดี อย่าค่อยไปหรือดังไป อย่าให้ความโกรธหลุดมากับน้ำเสียง และกล่าวคำขอโทษทุกกรณีที่ควรขอโทษ

มารยาทในการพูดโทรศัพท์ มีดังนี้

ไม่ควรอมหรือขบเคี้ยวในขณะที่พูดโทรศัพท์ การเคี้ยวอาหารไปด้วยขณะพูดเป็นการไม่ให้เกียรติผู้ที่เราพูดด้วย และเป็นการทำลายบุคลิกภาพของผู้พูดด้วย ไม่หัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับเพื่อนขณะรับโทรศัพท์ หรือล้อเลียนเยาะเย้ยผู้โทรมา ไม่หยุดไปคุยกับผู้อื่น ไม่ใช้โทรศัพท์สำนักงานคุยเรื่องส่วนตัว พยายามอย่าให้เสียงอื่นเข้าไปรบกวน อย่าวางหูทิ้งไว้ให้ผู้โทร.เข้ามาคอยนาน สร้างความรู้สึกว่าผู้โทรมาอยู่ตรงหน้าเรา พูดให้สั้นและได้ใจความ น้ำเสียงนุ่มนวล เป็นธรรมชาติ เป็นมิตร มีชีวิตชีวา สดชื่นแจ่มใส ไม่ควรใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและไม่ให้เกียรติผู้รับสาย การออกเสียงตัวอักษรและตัวเลขต้องชัดเจน จดจำเสียงคู่สนทนาได้อย่างแม่นยำ ไม่พูดความลับทางโทรศัพท์ เมื่อต่อผิดควรกล่าวว่า “ขอโทษ” ด้วยเสียงที่สุภาพ กล่าวว่า “สวัสดี” ทุกครั้งที่รับและจบการสนทนา กล่าวว่า “ขอบคุณ” ทุกครั้งที่ได้รับความช่วยเหลือ ท้ายประโยคควรกล่าวว่า “คะคะ หรือครับ” ฟังระลึกว่า ไม่มีใครต้องการพูดสายกับคนที่ไม่รู้เรื่อง และควรขยับขณะพูดโทรศัพท์ด้วย ไม่โกรธเมื่อมีผู้โทรศัพท์มาผิด อดทนกับผู้ที่พูดจาวกวนไม่รู้เรื่อง อย่าอารมณ์เสียเมื่อมีงานล้นมือ แล้วไประบายออก

ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์

1. อย่าใช้คำว่า “Hello” เมื่อรับ หรือ โทร. เนื่องจากคำว่า “hello” มักจะทำให้ผู้รับสับสน ไม่สร้างความหมายใด ๆ ในการเริ่มต้นทางโทรศัพท์ และบางครั้งทำให้เสียอารมณ์ และความรู้สึกได้ด้วย
2. ใช้คำว่า “Hello” ได้ในกรณีที่จะเริ่มสนทนาต่อ หลังจากต้องหยุดการสนทนาชั่วคราว หรือในกรณีที่อยากทราบว่าผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งยังติดตามการสนทนาอยู่หรือไม่
3. ไม่ตัดเสียงหรือใช้ศัพท์แสง หรือการพูดล้อเล่นกับอีกฝ่ายหนึ่งในขณะพูดเรื่องงาน
4. ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ นะ สะ กับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติ หรือเพื่อนสนิท

5. ไม่พูดต่อเนื่องอยู่แต่ฝ่ายเดียวโดยไม่ปล่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งพูด หรือพูดขัดจังหวะในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งกำลังพูดอยู่
6. ไม่หยุดไปคุยกับคนอื่นในขณะที่กำลังพูดโทรศัพท์
7. ไม่ควรใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลางาน ถ้าจำเป็นจริงๆ ควรพูดให้สั้นที่สุด
8. อย่ารีบร้อนในการพูด โทรศัพท์
9. อย่าหายใจแรง ๆ เพราะเสียงหายใจจะเหมือนเสียงถอนใจ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิดได้
10. กรณีที่ต้องให้ผู้พูดถือสายรอนานๆ ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ”
11. กรณีที่ต้องการทราบชื่อของผู้พูด ควรกล่าวคำว่า “ขอโทษ” ก่อน
12. ขจัด คำซ้ำซาก หรือคำเกิน ในขณะที่รับหรือพูดโทรศัพท์จะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำคาญ เช่น คำว่า เอ้อ อ้า นะคะ แบบว่า อะไรรานองนั้น

การใช้โทรศัพท์กับงานบริการ

สำหรับผู้ที่ เป็นเลขานุการ หรือทำหน้าที่เลขานุการ บ่อยครั้งที่ท่านจะต้องแสดงตัวแทนผู้บังคับบัญชาการใช้โทรศัพท์อย่างมีมารยาท มีหลักการ มีไหวพริบ จะเป็นผลสะท้อนให้ชื่อเสียงของผู้บังคับบัญชาดีขึ้นเป็นที่น่าติดต่อสมาคมด้วย

ทุกครั้งที่ท่านรับ โทรศัพท์แทนผู้บังคับบัญชา ควรยึดหลักการ ดังนี้

1. เตรียมพร้อมที่จะช่วยเหลือ
2. แสดงความเป็นมิตร

หลีกเลี่ยงการพูดต่อไปนี้

“ท่านออกไปข้างนอกค่ะ” “ท่านไม่ว่างค่ะ” “ตามตัวไม่เจอค่ะ” “ท่านยังไม่มาค่ะ”
 “ท่านออกไปทานกาแฟค่ะ” “ท่านกำลังประชุมอยู่/และรบกวนไม่ได้ค่ะ”

ควรใช้คำต่อไปนี้แทน

1. กล่าวคำขอโทษ เสียใจ เช่น “ขอโทษค่ะ”
2. ชี้แจงในทางที่ดี เช่น
 “ท่านเพิ่งออกจากห้องไปเมื่อสักครู่นี้เองค่ะ” “ท่านกำลังพูดโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งค่ะ”
 “ท่านกำลังคุยกับแขกอยู่ค่ะ” “ดิฉันคิดว่าอีกสักครู่ท่านคงกลับมามีค่ะ”
 “ท่านมีประชุมจนกระทั่งบ่าย 2 โมงค่ะ” “ท่านกำลังสอบสัมภาษณ์อยู่ค่ะ”
3. เสนอความช่วยเหลือ
 “จะให้ดิฉันช่วยเหลืออะไรบ้างค่ะ” “จะฝากโน้ตไว้ไหมค่ะ” “จะให้ท่านโทร. กลับไปไหมค่ะ”
4. พูดอย่างชัดเจน
5. จับหูฟังในลักษณะที่ถูกต้องเพื่อให้ได้ยินชัดเจน และพูดให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ยินชัดเจนเช่นกัน
6. การพูด ควรใช้เสียงพูดที่เป็นปกติธรรมดา และใช้ภาษาที่สุภาพ