

บทเรียนที่

๕

การพูดในงานอาชีพ

ภาษาไทยเพื่ออาชีพ (Thai for Careers)

สาระสำคัญ

การพูดในงานอาชีพเป็นทักษะสำคัญในการทำงาน
เนื่องจากการเลือกใช้วิธีการพูดอย่างเหมาะสม
และสอดคล้องกับเป้าหมายของการทำงาน
แต่ละประเภท จะทำให้สามารถดำเนินงาน
ได้อย่างราบรื่น และสัมฤทธิผลตามที่คาดหวัง
ดังนั้นการฝึกฝนทักษะการพูดในงานอาชีพ
อย่างต่อเนื่องย่อมทำให้บุคคลนั้น
ประสบความสำเร็จในการทำงาน





สาระการเรียนรู้

๑ ความหมายของการพูด
ในงานอาชีพ

๒ ความสำคัญของการพูด
ในงานอาชีพ

๓ คุณสมบัติที่ดีของการพูด
ในงานอาชีพ

๔ หลักการพูด
ในงานอาชีพ

๕ การพูดติดต่อสื่อสาร
ในงานอาชีพ

๑ ความหมายของการพูด ในงานอาชีพ

การสื่อสารโดยการพูดรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้แต่ละอาชีพมีลักษณะการทำงานและจุดมุ่งหมายแตกต่างกัน ดังนั้นผู้พูดจะต้องเลือกใช้วิธีการพูดให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายของงานได้

๒ ความสำคัญของการพูด ในงานอาชีพ

ผู้เรียนควรให้ความสำคัญต่อการพูดในงานอาชีพด้วยหลัก ๓ ประการ ดังนี้

- ๒.๑ การสร้างภาพลักษณ์
- ๒.๒ การลดความขัดแย้ง
- ๒.๓ การแสวงหาลูกค้าใหม่

๓ คุณสมบัติที่ดีของการพูด ในงานอาชีพ

ผู้พูดในงานอาชีพ ควรมีคุณสมบัติดังนี้

๑ พูดด้วยความมั่นใจในข้อมูล

๒ มีบุคลิกภาพดี

๓ พูดให้ชัดเจนและตรงประเด็น

๔ ใช้ภาษาที่สุภาพ



๔ หลักการพูด ในงานอาชีพ

การพูดในงานอาชีพเป็นการพูดเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการประกอบอาชีพ ดังนั้น จึงมีรายละเอียด ที่แตกต่างไปจากที่พูดในที่ประชุมทั่วไปอยู่บ้าง เนื่องจากมีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน แต่การพูดแต่ละประเภท ก็มีหลักการพูดที่คล้ายคลึงกัน ฉะนั้น เมื่อต้องการจะศึกษาเกี่ยวกับการพูด ในงานอาชีพ ผู้พูดควรคำนึงถึงหลักการพูดในงานอาชีพ ดังนี้



๑ การสร้างความสนใจ

๒ การสร้างความต้องการ

๓ การสร้างความประทับใจ

๔ การสร้างมนุษยสัมพันธ์

๕ การสร้างบรรยากาศ

๖ การสร้างความน่าเชื่อถือ

๕ การพูดติดต่อสื่อสาร ในงานอาชีพ

การติดต่อสื่อสารในงานอาชีพ การพูดมีความสำคัญมากและจำเป็นที่จะใช้ให้เหมาะสมกับเรื่องหรือ การงานที่ต้องทำในขณะนั้น ๆ โดยมีเป้าหมายเป็นการพูดสื่อสารเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและนำไปสู่ ความสำเร็จในงานอาชีพ ในที่นี้จะกล่าวเพียง ๒ ประเภท ได้แก่ การพูดเพื่อกิจธุระและการสัมภาษณ์งาน



๕.๑ การพูดเพื่อกิจธุระ

หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคล ว่าด้วยเรื่องของธุระหรือการงานที่ติดต่อสื่อสารกัน โดยใช้ภาษาพูดเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร

๑ ความสำคัญของการพูดเพื่อกิจธุระ

การพูดเพื่อกิจธุระในชีวิตประจำวันของมนุษย์เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่ เทคโนโลยีมีความทันสมัย ส่งผลให้การพูดเพื่อกิจธุระมีความสะดวกรวดเร็วและมีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารกันมากขึ้น ทั้งนี้การพูดเพื่อกิจธุระก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างมาก



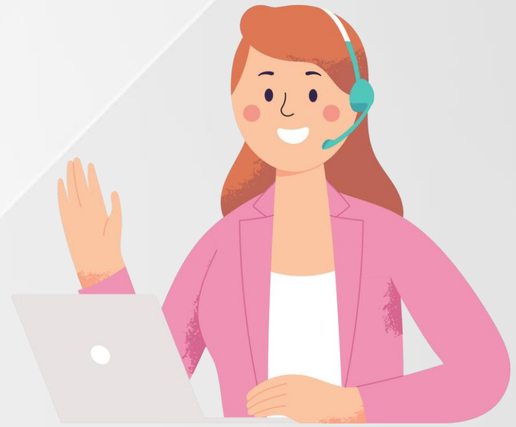
๒ ประเภทของการพูดเพื่อกิจธุระ

๑ การพูดเพื่อกิจธุระโดยตรง

๒ การพูดติดต่อกิจธุระทางโทรศัพท์



๓ หลักทั่วไป ของการพูดติดต่อกิจธุระ



๑ การพูดติดต่อกิจธุระที่สำคัญ ๆ ควรมีการนัดหมายล่วงหน้า

๒ ผู้ติดต่อกิจธุระควรศึกษาหรือสอบถามช่วงเวลาที่เหมาะแก่การติดต่อ

๓ ไม่ควรติดต่อกิจธุระในช่วงเวลาพักรับประทานอาหาร หรือวันหยุดของทางราชการ

๔ ควรคำนึงถึงมารยาทในการพูดหรือเจรจากิจธุระนั้น ๆ ด้วย

๕ ควรกล่าวถึงกิจธุระนั้น ๆ อย่างละเอียด ตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม

๖ ควรคำนึงถึงระยะเวลาในการติดต่อกิจธุระด้วย คือไม่นานจนเกินไป





ลักษณะของการพูดติดต่อกิจธุระ

การพูดติดต่อกิจธุระมีลักษณะต่างกันไปตามสถานการณ์ที่ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสาร

๑ การติดต่อสอบถาม

๒ การขอความร่วมมือ

๓ การขอความช่วยเหลือ

๔ การติดต่อนัดหมาย



๕ ข้อควรปฏิบัติในการใช้ภาษาสื่อสารติดต่อกิจธุระ



๑ ใช้วาจาและถ้อยคำสุภาพในการพูดติดต่อกิจธุระ

๒ ใช้ภาษามาตรฐานแทนการใช้ภาษาท้องถิ่น

๓ ใช้คำศัพท์ที่เป็นที่รู้จักหรือเข้าใจได้โดยทั่วไป

๔ ไม่ควรใช้คำตัดหรือคำย่อที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

๕ ถ้ามีคำศัพท์เฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ควรมีการอธิบายให้ชัดเจน

๖ พยายามสื่อสารด้วยภาษาที่ชัดเจน ตรงประเด็น

๕.๒ การสัมภาษณ์งาน

การสนทนาหรือซักถาม เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องมีไหวพริบดี มีบุคลิกภาพดี มีมารยาทในการฟังและพูด ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้มาสมัครงานเพื่อเข้าทำงานในตำแหน่งที่ต้องการ

๑ จุดประสงค์ของการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์งานมีจุดประสงค์หลัก ๒ ประการ คือ

๑ เพื่อทราบบุคลิกภาพ นิสัยใจคอ ไหวพริบปฏิภาณ

๒ เพื่อทราบความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน



๒ ประเภทของการสัมภาษณ์

๑ การสัมภาษณ์งานแบบไม่เป็นทางการ

๒ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

๓ วิธีการสัมภาษณ์งาน

๑ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

๒ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

๓ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์



๔ การสัมภาษณ์งาน

การสัมภาษณ์มีขั้นตอนดังนี้

๑ กำหนดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

๒ ระบุเป้าหมายการสัมภาษณ์งานให้ชัดเจน

๓ เลือกประเด็นสำคัญที่ต้องค้นหา

๔ กำหนดหัวข้อหลักในการตั้งคำถาม

๕ ตั้งคำถาม

๖ จัดทำโครงสร้างการสัมภาษณ์

๗ ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครล่วงหน้า



๕ การเตรียมการสัมภาษณ์ (ในฐานะผู้สัมภาษณ์)

๑ นัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ทราบวัน เวลา หัวข้อเรื่องและคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ก่อนที่จะมีการสัมภาษณ์ เพื่อให้มีการเตรียมข้อมูลในการตอบคำถาม

๒ ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่จะสัมภาษณ์ และเรื่องราวเกี่ยวกับตัวผู้ให้สัมภาษณ์ อย่างละเอียด เพื่อความเข้าใจ และสร้างความพอใจที่จะให้สัมภาษณ์

๓ คำถามที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์ ควรเป็นคำถามที่ตรงตามจุดมุ่งหมาย ไม่ควรใช้คำถามดักคอ เพราะจะทำให้ ผู้ให้สัมภาษณ์อึดอัดที่จะตอบคำถาม

๔ เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เช่น
เครื่องบันทึกเสียง ไมโครโฟน กล้องถ่ายรูป กล้องวิดีโอ



๖ คุณสมบัติผู้สัมภาษณ์



๑ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้ากับทุกคนได้

๒ มีความรู้ดี โดยเฉพาะเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการเตรียมคำถาม

๓ ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ตั้งคำถามให้ตรงประเด็น

๔ มีมารยาททั้งในการพูด การฟัง การถาม คือ ต้องเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด

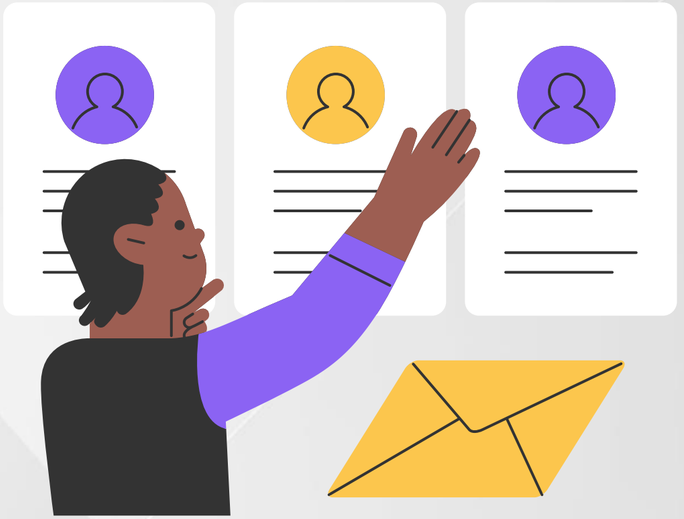
๖ คุณสมบัติผู้สัมภาษณ์ (ต่อ)

๕ มีบุคลิกภาพดี คือ คล่องแคล่ว ไม่เคอะเขิน แต่งกายสุภาพ ถูกกาลเทศะ

๖ มีความสามารถในการใช้คำพูด คือ พูดชัดเจน ใช้คำสุภาพ เข้าใจง่าย

๗ สามารถสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด หรือเป็นพิธีการมากเกินไป ควรมีบรรยากาศเหมือนการพูดคุยกันธรรมดา

๘ ให้เกียรติแก่ผู้ให้สัมภาษณ์ และตรงต่อเวลา



๗ การเตรียมตัวสัมภาษณ์งาน (ในฐานะผู้ให้สัมภาษณ์)



๑ หาความรู้เกี่ยวกับองค์กร หน่วยงาน บริษัทที่กำลังเข้าสมัครงาน

๒ เตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำจิตใจให้แจ่มใส แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ

๓ ฝึกตั้งคำถามและตอบคำถามที่เป็นประโยชน์กับตัวเอง

๔ เตรียมเอกสารที่จำเป็นในวันสัมภาษณ์

๕ เมื่อถูกเรียกเข้าสัมภาษณ์ควรยกมือไหว้ กล่าวคำสวัสดี และนั่งเมื่อผู้สัมภาษณ์เชิญให้นั่ง

๗ การเตรียมตัวสัมภาษณ์งาน (ในฐานะผู้ให้สัมภาษณ์) (ต่อ)



๖ ตอบคำถามทุกข้ออย่างชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ

๗ กิริยามารยาท ต้องให้ดูสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่พูดยาว หรือไม่พูดสั้นจนเกินไป



๘ ไม่ควรพูดในแง่ร้ายเกี่ยวกับหน่วยงานเดิม

๙ ถ้าผู้สัมภาษณ์ให้โอกาสซักถามเกี่ยวกับองค์กรหรือตำแหน่งงาน ก็ควรซักถามอย่างสนใจ

๘ การดำเนินการสอบสัมภาษณ์งาน



๑ แนะนำตัวผู้สัมภาษณ์ด้วยความสุภาพ

๒ สร้างบรรยากาศที่อบอุ่น ผ่อนคลายความเครียด และเริ่มสัมภาษณ์ผู้สมัครงานด้วยความคุ้นเคย

๓ เลือกโครงสร้างการสัมภาษณ์ที่เหมาะสม

๔ ถามด้วยคำถามที่ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๕ หลีกเลี่ยงคำถามนำ ควรเป็นลักษณะให้ผู้สมัครงานแสดงความคิดเห็น

๘ การดำเนินการสอบสัมภาษณ์งาน

๖ ระหว่างการสัมภาษณ์ควรจดข้อมูลสำคัญ ๆ ไว้

๗ ควบคุมเวลาการสัมภาษณ์ให้เหมาะสม

๘ เปิดโอกาสให้ผู้สมัครงานซักถามข้อสงสัย

๙ สรุปและจบการสัมภาษณ์โดยกล่าวขอบคุณ
ผู้สมัครงานที่เสียสละเวลาให้ความสำคัญกับหน่วยงาน



ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

ตัวอย่าง **คำถามเกี่ยวกับเรื่องความคิดสร้างสรรค์**

๑ คุณแก้ปัญหาในการทำงานโดยวิธีการใด

๒ ปัญหาในการทำงานแบบใดที่คุณไม่สามารถแก้ไขได้

๓ คุณมีส่วนร่วมในการนำเสนองานใหม่ ๆ หรือปรับปรุงผลงานอย่างไร

ตัวอย่าง **คำถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นกลุ่ม**

๑ คุณมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มอย่างไร

๒ หากเกิดปัญหาในการทำงานกลุ่ม คุณมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร

ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

ตัวอย่าง คำถามเกี่ยวกับการใส่ใจในคุณภาพ

๑ ผลงานที่คุณภาคภูมิใจมีอะไรบ้าง

๒ การทำงานที่มีคุณภาพควรเป็นอย่างไร

๓ อะไรบ้างที่แสดงว่าคุณเป็นคนที่มีคุณภาพ

ตัวอย่าง คำถามเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม

๑ จุดเด่นของคนที่มีคุณธรรมมีอะไรบ้าง

๒ คุณธรรมจริยธรรมในการทำงานหมายความว่าอย่างไรบ้าง

ตัวอย่างคำถามในการสัมภาษณ์

ตัวอย่าง **คำถามเกี่ยวกับความเป็นเลิศ**

๑ สิ่งที่สำคัญที่ทำให้งานสำเร็จคืออะไร

๒ คุณเคยวางแผนงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างไร

๓ คุณมีแนวทางในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างไร

๔ จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา
คุณได้รับมอบหมายให้ทำงานสำคัญอะไรบ้าง



สรุปท้ายบทเรียน

๑. **ผลงานการพูดในงานอาชีพ -** การพูดรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่าราบรื่น และบรรลุเป้าหมายของการทำงาน

๒. **ความสำคัญของการพูดในงานอาชีพ** ได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ การลดความขัดแย้ง และการแสวงหาลูกค้าใหม่

๓. **คุณสมบัติที่ดีของการพูดในงานอาชีพ** ได้แก่ มีบุคลิกภาพที่ดี พูดด้วยความมั่นใจในข้อมูล การใช้ภาษาที่สุภาพ พูดให้ชัดเจน และตรงประเด็น



สรุปท้ายบทเรียน

๔ **หลักการพูดในงานอาชีพ** ได้แก่ การสร้างความสนใจ การสร้างความต้องการ การสร้างความประทับใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ การสร้างบรรยากาศ และการสร้างความน่าเชื่อถือ

๕ **การพูดติดต่อกิจธุระ -** การพูดติดต่อสื่อสารเพื่อธุระหรืองานต่าง ๆ

๖ **การสัมภาษณ์งาน -** การสนทนาหรือซักถามเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

