|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน ผู้คนมีการติดต่อถึงกันทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากขึ้นกว่าเดิมหลักสูตรนี้จะอธิบายขั้นตอนง่าย ๆ ที่เราทุกคนสามารถใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารอย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบ และเป็นมืออาชีพ |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  | Upon completion of this course, you will be able to:* Use clear, precise, unambiguous language in business communications;
* Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings;
* Select the most appropriate channel for your message; and
* Know where to go for help and support.

This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | เมื่อเสร็จสิ้นหลักสูตรนี้แล้ว คุณจะสามารถ:* ใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา และไม่กำกวมในการสื่อสารทางธุรกิจ
* ควบคุมน้ำเสียงและอารมณ์ของคุณเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด
* เลือกช่องทางที่เหมาะสมที่สุดในการถ่ายทอดข้อความของคุณ และ
* ทราบว่าจะขอความช่วยเหลือและการสนับสนุนได้จากที่ไหน

การเรียนรู้หลักสูตรนี้จะใช้เวลาประมาณ 35-40 นาที |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:* The Table of Contents,
* Important contact information, and
* Reference material.

In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | ไอคอนที่ด้านบนของหน้าจอช่วยให้เข้าถึงแหล่งทรัพยากรที่สำคัญต่าง ๆ ได้ผ่านการคลิกเพียงครั้งเดียว:* สารบัญ
* ข้อมูลการติดต่อที่สำคัญ และ
* สื่อวัสดุเพื่อการอ้างอิง

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้ไอคอนทางออกเพื่อปิดหน้าต่างของหลักสูตรนี้ได้ด้วย |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  | There are several features to help guide you through the course:* The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen.
* A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course.
* The Table of Contents lets you navigate from section to section.
 | มีคุณสมบัติหลายอย่างที่จะช่วยแนะนำคุณตลอดหลักสูตรนี้:* ลูกศรไปข้างหน้าและย้อนกลับจะช่วยให้คุณย้ายจากหน้าจอหนึ่งไปยังอีกหน้าจอหนึ่ง
* แถบเลื่อนแนวนอนบริเวณด้านล่างของหน้าจอช่วยให้คุณทราบตำแหน่งที่คุณอยู่ในหลักสูตรนี้
* สารบัญช่วยให้คุณสามารถเลือกไปยังหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งได้
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | แบบทดสอบความรู้เมื่อคุณได้ทบทวนเนื้อหาของหลักสูตรนี้แล้ว คุณจะต้องตอบคำถามประเมินผลเพื่อทดสอบความรู้จำนวน 10 ข้อคุณสามารถทำแบบทดสอบความรู้ได้ทุกเมื่อ โดยการคลิกที่ไอคอนสารบัญและเลือกแบบทดสอบความรู้ |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | ในส่วนนี้ เราจะอธิบายว่าทำไมการพิจารณาถึงผู้รับสารจึงเป็นสิ่งสำคัญเสมอ เมื่อสื่อสารข้อมูลเราจะแสดงให้เห็นว่าภาษา น้ำเสียง และอารมณ์มีบทบาทสำคัญอย่างไรในการรับและตีความข้อความของคุณ |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | การสื่อสารอย่างระมัดระวังในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทำให้เราต้องพิจารณาว่า ผู้อื่นมีแนวโน้มที่จะตีความสิ่งที่เรากำลังพูดอย่างไรเราต้องทราบว่าผู้อื่นมีความเชื่อ ประสบการณ์ พื้นเพ และอัตลักษณ์ที่แตกต่างจากของเราเอง |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | การสื่อสารอย่างระมัดระวังมีความหมายมากกว่าการหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมและในเชิงที่แสดงถึงการเลือกปฏิบัติ การหยุดตัวเองจากการพูดที่แสดงถึงความใจแคบหรือคำพูดที่คุกคามซึ่งเป็นการรับรู้ว่า แม้สิ่งที่คุณพูดอาจจะชัดเจนสำหรับคุณ แต่อาจไม่ชัดเจนสำหรับผู้อื่น |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | วิธีที่ดีในการพิจารณาทบทวนการสื่อสารก็คือ การจินตนาการถึงคนสองคนพูดคุยกันแบบสนทนาต่อหน้าในระดับพื้นฐาน การสื่อสารประกอบด้วยผู้ส่งสาร ข้อความ และผู้รับสาร |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | เมื่อเราสื่อสาร เรามักคิดไปเองว่าข้อความที่เราส่งและความหมายของสารนั้นเหมือนกันแต่ทว่าอาจไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป เนื่องจากความหมายของข้อความอาจนำไปตีความได้หลากหลาย |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  | Always consider your audience before you communicate.Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.Is this an internal or an external audience?Does the audience speak the same language?Is this going to an individual or a group of people?Is this going to a customer?Are you communicating with your manager or a peer? | พิจารณาถึงผู้รับสารก่อนที่คุณจะสื่อสารเสมอจินตนาการว่าคนอื่นจะตีความสิ่งที่เรากำลังพูดอย่างไร พร้อมปรับคำพูด น้ำเสียง และภาษากายของเราให้เหมาะสมคลิกไอคอนแต่ละรายการเพื่อแสดงคำถามที่คุณควรพิจารณา เมื่อสื่อสารในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจผู้รับสารเป็นบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กรผู้รับสารพูดภาษาเดียวกันหรือไม่ข้อมูลนี้จะสื่อไปถึงบุคคลหรือกลุ่มคนหรือไม่ข้อมูลนี้จะสื่อไปถึงลูกค้าหรือไม่คุณกำลังสื่อสารกับผู้จัดการหรือเพื่อนร่วมงานของคุณใช่หรือไม่ |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | การสื่อสารอย่างระมัดระวังต้องใช้ภาษาที่ชัดเจน รัดกุม และไม่กำกวม |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | ข้อความของคุณอาจชัดเจนสำหรับคุณ แต่ไม่ได้หมายความว่าข้อความนั้นจะชัดเจนสำหรับผู้รับสารของคุณความเสี่ยงนี้จะมีเพิ่มขึ้นในการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยที่ข้อเสนอแนะอาจไม่ได้เกิดขึ้นในทันที และเป็นการยากที่จะประเมินว่าได้รับข้อความที่ตั้งใจสื่อหรือไม่ |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) Activity: Scenario[14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  | Imagine . . .A country manager sends a group email to employees:We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | ลองนึกภาพดูว่า…ผู้จัดการระดับประเทศส่งอีเมลกลุ่มให้กับพนักงาน:เราจำเป็นต้องผลักดันผลิตภัณฑ์นี้ งานของเราไม่คืบหน้าตามเป้าหมายแม้แต่นิดเดียว ดังนั้น ฉันต้องการให้คุณทำอย่างไรก็ได้ เพื่อให้แน่ใจว่าเราทำยอดได้ในเดือนนี้ไม่ถูกต้อง!ถูกต้อง!ถูกต้องเพียงบางส่วน! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) Activity: Questions[16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  | Do you think this message could pose a risk to the company?[1] Yes[2] No.Submit | คุณคิดว่าข้อความนี้อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงกับบริษัทใช่หรือไม่[1] ใช่[2] ไม่ส่ง |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) Activity: Feedback[15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | แม้ว่าผู้จัดการระดับประเทศคงจะไม่สนับสนุนสิ่งที่ผิดกฎหมายอยู่แล้ว แต่ข้อความ “ฉันต้องการให้คุณทำอย่างไรก็ได้ เพื่อให้แน่ใจว่าเราทำยอดได้” นั้นมีความคลุมเครือและอาจตีความได้หลายอย่างตัวอย่างเช่น หากมีพนักงานคนหนึ่งได้สัญญาโดยการฝ่าฝืนนโยบายของบริษัท พนักงานอาจอ้างถึงอีเมลดังกล่าวแล้วอ้างว่าผู้จัดการได้เปิดไฟเขียวให้ทำอย่างไรก็ได้เพื่อให้ได้รับชัยชนะในธุรกิจ |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | นี่เป็นเทคนิคง่าย ๆ ที่จะช่วยให้ความหมายของข้อความของคุณชัดเจนที่สุด |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  | First, consider your word choice.Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | ประการแรก พิจารณาการเลือกใช้คำของคุณตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำที่คุณใช้มีความชัดเจน ตรงไปตรงมา และไม่กำกวม พูดง่าย ๆ คือ เลือกคำที่เข้าใจง่าย |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  | Second, check to make sure you have provided sufficient context.By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | ประการที่สอง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ให้บริบทที่เพียงพอเมื่อคุณให้บริบทที่เหมาะสม คุณจะสามารถหลีกเลี่ยงความสับสนและความกำกวมได้ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังอ้างอิงถึงบุคคลหรือบางสิ่ง ให้ตรวจสอบว่าคุณได้ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ชัดเจนว่าคุณกำลังพูดถึง *ใคร* หรือ *อะไร*  |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  | Third, avoid using legal terms.Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | ประการที่สาม หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์กฎหมายการใช้ภาษาทางกฎหมายโดยไม่ได้ตั้งใจอาจส่งผลกระทบร้ายแรงได้ เว้นแต่ว่าคุณจะเป็นทนายความและได้รับอนุญาตให้แสดงความเห็นทางกฎหมาย ให้หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์กฎหมายเสมอ เช่น คำว่า “ประมาทเลินเล่อ” “ผิดกฎหมาย” “ประมาท” หรือ “รับผิด” คำเหล่านี้สามารถเปลี่ยนความหมายของข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ยังสามารถตีความและ/หรือใช้โดยบุคคลภายนอกเพื่อยอมรับความรับผิดในการฟ้องร้องคดี |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) Activity: Scenario[21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  | Imagine . . .A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!That's not correct!That's correct!That's partially correct! | ลองนึกภาพดูว่า…ผู้จัดการฝึกอบรมส่งอีเมลถึงเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการประชุมเชิงปฏิบัติการผ่านระบบเสมือนที่เข้าร่วมโดยเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ใหม่การฝึกอบรมผลิตภัณฑ์นี้นั้นแย่อย่างไม่น่าเชื่อ ไม่มีใครเรียนรู้อะไรเลย ช่างเป็นการฝึกที่ไม่ได้มาตรฐานเอาซะเลยจริง ๆ!ไม่ถูกต้อง!ถูกต้อง!ถูกต้องเพียงบางส่วน! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) Activity: Questions[23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  | What do you think the training manager is trying to say?[1] They are trying to say that the training observed was not very good.[2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.Submit | คุณคิดว่าผู้จัดการฝึกอบรมกำลังพยายามจะสื่อถึงอะไร[1] กำลังพยายามจะสื่อว่าการฝึกอบรมที่สังเกตการณ์มานั้นไม่ดีเท่าไร[2] กำลังพยายามจะสื่อว่าการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนดส่ง |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) Activity: Feedback[22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | สิ่งที่ผู้จัดการฝึกอบรมพยายามจะสื่อคือ ในความคิดของเขา การฝึกอบรมที่สังเกตการณ์มานั้นไม่ดีเท่าไร การใช้คำว่า “ประมาทเลินเล่อ” ผู้อื่นอาจตีความได้ว่าเป็นความเห็นทางกฎหมายในแง่ที่ว่า การฝึกอบรมไม่เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด บุคคลภายนอกสามารถใช้การสื่อสารนี้เพื่อโต้แย้งว่าการฝึกอบรมของ Abbott มีไม่เพียงพอ และบริษัทกำลังละเมิดกฎหมาย |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | ประการสุดท้าย หลีกเลี่ยงการใช้อีโมจิและอีโมติคอนแม้ว่าอีโมจิและอีโมติคอนมักจะถูกมองว่าไม่เป็นอันตรายและใช้เพื่อความสนุกสนาน แต่ก็อาจสื่อถึงสิ่งต่าง ๆ ในวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความเข้าใจผิดอย่างร้ายแรงในการสื่อสารทางธุรกิจได้ |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | นอกจากนี้ การสื่อสารอย่างระมัดระวังยังช่วยหลีกเลี่ยงการสันนิษฐานและนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นข้อเท็จจริงกรณีนี้ไม่ได้หมายความว่าคุณไม่สามารถคาดเดาอะไรได้ แต่หมายความว่าหากคุณจะทำการคาดเดา คุณควรชัดเจนกับตัวเองว่าคุณกำลังแสดงความคิดเห็นและไม่ได้นำเสนอข้อเท็จจริงอยู่ตัวอย่างเช่น ในบริบทส่วนตัว อาจมีผลเสียเล็กน้อยหากส่งไปถึงเพื่อน "... เช่นว่า บริษัท X จะเลิกกิจการในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า" แต่ในบริบททางธุรกิจ การคาดเดาลักษณะนี้อาจถูกตีความผิดได้ว่าเป็นข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปโดยมีข้อมูลครบถ้วน และข้อมูลนั้นอาจนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีผลเสียตามมา |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) Activity: Scenario[26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  | Imagine . . .A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!That’s partially correct!That's correct!That's partially correct! | ลองนึกภาพดูว่า…ผู้จัดการฝ่ายขายประจำภูมิภาคได้ยินข่าวลือว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ที่กำลังอยู่ระหว่างการพัฒนานั้นประสบปัญหาด้านคุณภาพ จากนั้นผู้จัดการเข้าร่วมการประชุม ซึ่งมีการประกาศถึงความล่าช้าของการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ใหม่ หลังการประชุม ผู้จัดการจะส่งข้อความถึงเพื่อนร่วมงาน:ได้ยินมาว่า. . . พวกเขาได้ยกเลิกการเปิดตัวเป็นครั้งที่สองแล้ว เพราะว่ามีปัญหาร้ายแรงด้านคุณภาพกับผลิตภัณฑ์ใหม่!ถูกต้องเพียงบางส่วน!ถูกต้อง!ถูกต้องเพียงบางส่วน! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) Activity: Questions[28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?[1] The launch has been canceled.[2] There are quality issues with the new product.[3] Both 1 and 2.Submit | จากข้อความนี้ ข้อความใดต่อไปนี้ที่คุณจะถือว่าเป็นจริง[1] การเปิดตัวได้ถูกยกเลิก[2] มีปัญหาด้านคุณภาพกับผลิตภัณฑ์ใหม่[3] ทั้งข้อ 1 และข้อ 2ส่ง |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) Activity: Feedback[27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | คนส่วนใหญ่จะคิดว่าข้อความทั้งสองข้อเป็นความจริง – การเปิดตัวได้ถูกยกเลิกแล้วและการยกเลิกนั้นเกิดจาก “ปัญหาด้านคุณภาพ” ของผลิตภัณฑ์ใหม่แต่ความจริงคือผู้จัดการฝ่ายขายไม่รู้ว่าสาเหตุใดที่ทำให้เกิดความล่าช้า ผู้จัดการสันนิษฐานว่าการยกเลิกการเปิดตัวผลิตภัณฑ์นั้นเกิดจาก (ข่าวลือ) ปัญหาด้านคุณภาพ จึงแสดงข้อสันนิษฐานในลักษณะข้อเท็จจริง |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  | How we say something is just as important as what we say.Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | วิธีที่เราพูดสิ่งต่าง ๆ มีความสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่เราพูดการใช้น้ำเสียงผิดเมื่อติดต่อสื่อสารอาจทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับความหมายของข้อความของคุณ อาจมีผลต่อการรับรู้ และนำไปสู่สิ่งที่เราไม่ได้ตั้งใจ |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) Activity: Scenario[30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  | Imagine . . .A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊That's not correct!That's correct!That's partially correct! | ลองนึกภาพดูว่า…หลังจากที่เพิ่งเสร็จสิ้นการเจรจาสัญญากับลูกค้าที่สำนักงาน ตัวแทนฝ่ายขายได้โพสต์แสดงความคิดเห็นเชิงเสียดสีในสื่อสังคม:โอ้พระเจ้า! ลูกค้า X เพิ่งปรับปรุงสำนักงานของพวกเขา มันช่างแตกต่างกันจริง ๆ ฮ่า ฮ่า ฮ่า! พวกเขาต้องคิดว่าสีส้มเป็นสีคลาสสิกในยุคนี้แน่ ๆ!ไม่ถูกต้อง!ถูกต้อง!ถูกต้องเพียงบางส่วน! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) Activity: Questions[32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?[1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.[2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.[3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.Submit | ตอนนี้ ลองจินตนาการว่าโพสต์กระจายไปทั่ว คุณคิดว่าลูกค้าของ Abbott และประชาชนทั่วไปจะตอบสนองอย่างไร[1] พวกเขาจะรอการตอบอย่างเป็นทางการของ Abbott ก่อนที่จะด่วนสรุปใด ๆ[2] พวกเขาจะปล่อยผ่านตัวแทนฝ่ายขายและเข้าใจว่าเป็นเรื่องตลก[3] พวกเขาน่าจะตกใจเมื่อเห็นพนักงานของ Abbott แสดงทัศนคติที่ไม่เป็นมืออาชีพเช่นนั้นส่ง |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) Activity: Feedback[31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | แม้ว่าตัวแทนฝ่ายขายจะพูดเล่นเป็นเรื่องตลก แต่คนที่ไม่รู้จักบุคคลนี้หรือสถานการณ์มักจะคิดว่าลูกค้าถูกล้อเลียนเรื่องรสนิยมในการตกแต่ง |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | การใช้ภาษาในลักษณะเหน็บแนม ประชดประชัน และมีอารมณ์ขัน มักจะถูกตีความผิด ๆ ในการสื่อสารทางธุรกิจเหตุการณ์นี้มีโอกาสเกิดมากยิ่งขึ้นในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งไม่มีบริบทที่มองเห็นด้วยตา (เช่น ภาษากาย) และรับฟังด้วยหู (เช่น น้ำเสียงที่พูด) |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | การเข้าใจผิดยังเกิดจากการใช้น้ำเสียงและภาษาแบบซ่อนเร้นและสมรู้ร่วมคิดตัวอย่างเช่น วลีอย่าง “รู้กันเฉพาะเราเท่านั้น” “คุณจะไม่เชื่อเรื่องนี้ แต่” หรือ “ให้คุณรู้คนเดียวเท่านั้น” สามารถทำให้กิจกรรมที่เหมาะสมอย่างสมบูรณ์ดูไม่เหมาะสมหรือผิดกฎหมายได้ |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) Activity: Scenario[35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  | Imagine . . .A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | ลองนึกภาพดูว่า…เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลกำลังสืบสวนข้อกล่าวหาการทุจริตต่อบริษัทผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งถูกกล่าวหาว่าปกปิดข้อมูลเชิงลบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตัวหนึ่งของบริษัทในระหว่างการสืบสวน เจ้าหน้าที่คนนั้นเจออีเมลจากนักวิจัยคนหนึ่งของบริษัทที่ส่งถึงเพื่อนร่วมงาน: เกี่ยวกับเรื่องที่บอกคุณไปก่อนหน้านี้ เก็บเรื่องนี้ไว้กับตัวกันเถอะ ถ้าเรื่องนี้ถูกเปิดเผยออกไป พวกเราแย่แน่ ๆไม่ถูกต้อง!ถูกต้อง!ถูกต้องเพียงบางส่วน! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) Activity: Questions[37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?[1] Yes.[2] No.Submit | จากการที่บริษัทถูกร้องเรียนเรื่องทุจริต กิจกรรมของนักวิจัยคนนี้จะถูกตรวจสอบเพิ่มเติมหรือไม่[1] ใช่[2] ไม่ส่ง |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) Activity: Feedback[36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | ถึงแม้ว่านักวิจัยคนนั้นไม่ได้มีส่วนร่วมในการฉ้อโกงหรือปกปิด แต่น้ำเสียงซ่อนเร้นและสมรู้ร่วมคิดในอีเมลทำให้ดูเหมือนว่ามีส่วนเกี่ยวข้องผลที่ปรากฏคือ อีเมลนั้นเป็นเรื่องส่วนตัว แต่เพราะน้ำเสียงและการเลือกใช้คำ นักวิจัยจึงอาจถูกโยงว่ามีส่วนเกี่ยวข้องในข้อกล่าวหา |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | ความสามารถของเราในการควบคุมอารมณ์ของเราในการสื่อสาร มีโอกาสเกิดผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ต่อการรับรู้ของผู้คนถึงสิ่งที่เรากำลังพูด และวิธีที่พวกเขามองเราในท้ายที่สุด |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | แม้ว่าบางครั้งเราอาจจะรู้สึกว่าการระบายความไม่พอใจหรือความผิดหวังกับเพื่อนร่วมงานหรือพันธมิตรทางธุรกิจนั้นเป็นเรื่องที่สมควร แต่การรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นเรื่องสำคัญแม้ว่าการระเบิดอารมณ์อาจเกิดขึ้นชั่วครู่ แต่เพื่อนร่วมงานของคุณอาจจำไปอีกนานหลังจากที่อารมณ์ของคุณสงบลงแล้ว |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  | Always take the time to calm down before you respond to someone.Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | รอเวลาให้คุณสงบลงก่อนที่คุณจะตอบผู้อื่นเสมอไม่ส่งข้อความเมื่อคุณกำลังอารมณ์เสีย ให้บันทึกร่างข้อความไว้สักระยะหนึ่ง อ่านซ้ำและปรับเปลี่ยน หรือไม่ต้องส่งเลยก็ได้ |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | ข้อความต่อไปนี้เป็นวิธีอื่น ๆ ในการควบคุมอารมณ์ของคุณ เมื่อสื่อสารใช้ภาษาที่เป็นกลาง ตัวอย่างเช่น การใช้ "ประเด็น" แทนคำว่า "ปัญหา" หรือ "ความท้าทาย" แทนคำว่า "ความหายนะ" จะทำให้สิ่งต่าง ๆ อยู่บนพื้นฐานของความจริงมากขึ้นและสื่ออารมณ์น้อยลงหลีกเลี่ยงคำที่ใช้อารมณ์ เช่น “โง่” “ขี้เกียจ” หรือ “อันตราย” คำดังกล่าวสามารถนำออกนอกบริบทได้อย่างง่ายดายสุดท้าย หากคุณมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสิ่งที่คุณกำลังจะสื่อสาร ให้ปรึกษาเพื่อนร่วมงานหรือผู้จัดการของคุณ |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

Regulate your toneHow we say something is just as important as what we say:* Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.
* Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | การสื่อสารอย่างระมัดระวังในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทำให้เราต้องพิจารณาว่า ผู้อื่นมีแนวโน้มที่จะตีความสิ่งที่เรากำลังพูดอย่างไรใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่กำกวม* เลือกคำที่เข้าใจง่าย
* ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ให้บริบทที่เพียงพอ
* หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางกฎหมาย เว้นแต่ว่าคุณจะเป็นทนายความและได้รับอนุญาตให้แสดงความเห็นทางกฎหมาย
* หลีกเลี่ยงการใช้อีโมจิและอีโมติคอน
* หลีกเลี่ยงการสันนิษฐานและนำเสนอความคิดเห็นที่เป็นข้อเท็จจริง

ควบคุมน้ำเสียงของคุณวิธีที่เราพูดสิ่งต่าง ๆ มีความสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่เราพูด:* การใช้ภาษาในลักษณะเหน็บแนม ประชดประชัน และมีอารมณ์ขัน มักจะถูกตีความผิด ๆ ในการสื่อสารทางธุรกิจ
* การเข้าใจผิดยังเกิดจากการใช้น้ำเสียงและภาษาแบบซ่อนเร้นและสมรู้ร่วมคิด

ควบคุมอารมณ์ของคุณ* รอเวลาให้คุณสงบลงก่อนที่คุณจะตอบผู้อื่นเสมอ
* ใช้ภาษาที่เป็นกลาง
* หลีกเลี่ยงคำที่ใช้อารมณ์
 |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | ในส่วนนี้ คุณจะได้เรียนรู้วิธีการเลือกช่องทางและเครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดในการสื่อสารข้อความของคุณ |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.This also determines how much control we have over messages once they have been created. | ช่องทางที่เราใช้ในการสื่อสารอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อวิธีที่เราสร้างและถ่ายทอดข้อความของเราและยังกำหนดว่าเราจะควบคุมข้อความได้มากเพียงใดเมื่อสร้างข้อความแล้ว |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | สื่อบางชนิดมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ ในการสื่อสารข้อมูลบางประเภท |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | ตัวอย่างเช่น อีเมลเป็นช่องทางที่ดีสำหรับการสร้างและส่งข้อมูลทางธุรกิจในการทำงานทุก ๆ วัน ความรวดเร็วและความสะดวกสบาย ทำให้อีเมลเป็นเครื่องมือที่ดีในการตอบคำถามของลูกค้า อัปเดตโครงการให้กับเพื่อนร่วมงาน ส่งต่อข้อเสนอและรายงาน ฯลฯอย่างไรก็ตาม อีเมลไม่เหมาะที่จะใช้แบ่งปันข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ที่เป็นความลับอย่างสูง |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | ข้อความที่เป็นความลับอย่างสูง หรือที่ต้องการประวัติและบริบทเป็นจำนวนมากนั้น ควรใช้การสื่อสารแบบการสนทนาต่อหน้า โดยอาจนัดพบตัวบุคคลหรือสนทนาทางโทรศัพท์พิจารณาประเภทของข้อมูลที่คุณกำลังแบ่งปัน ผู้รับข้อมูลนี้ และช่องทางที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการสื่อสารทุกครั้ง |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | โปรแกรมส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant messaging - IM) และการส่งข้อความ (Text messaging - TM) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่นิยมนำมาใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจIM และ TM เป็นเครื่องมือที่ดีในการอัปเดตกิจกรรมของเราให้เพื่อนร่วมงาน ถามคำถามอย่างรวดเร็ว เตือนคู่ค้าถึงความติดขัดด้านกำหนดการ รวมทั้งจัดเตรียมและนัดหมายเวลาประชุม แต่ IM และ TM ไม่ใช่ช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสร้างหรือส่งข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญ เช่น ข้อมูลการขายหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | มีการใช้การประชุมผ่านระบบเสมือนมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่น การประชุมทางโทรศัพท์และการประชุมทางวิดีโอการประชุมเหล่านี้นำเสนอวิธีที่เหมาะแก่เราในการจัดการทีมระยะไกล ดำเนินการสาธิตเชิงโต้ตอบ ฯลฯ แม้ว่าการประชุมระบบเสมือนจะมีประโยชน์มากมายหลายประการ แต่ก็ยังมีความท้าทายและความเสี่ยงด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น การประชุมผ่านระบบเสมือนไม่ได้มีความปลอดภัยเท่ากับการสื่อสารแบบพบหน้า ซึ่งมักจะสื่อสารในห้องที่มีประตูปิดมิดชิด ดังนั้นวิธีนี้จึงไม่เหมาะสำหรับการพูดคุยหรือแบ่งปันข้อมูลที่ละเอียดอ่อนหรือข้อมูลที่เป็นความลับ |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | สื่อสังคมอาจเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีพลังมากที่สุดสื่อสังคมเปิดโอกาสพิเศษให้เราโต้ตอบผ่านระบบออนไลน์โดยตรง การทำงานร่วมกัน และการแบ่งปันข้อมูลกับลูกค้า ผู้บริโภค ผู้ป่วย พนักงานอื่น ๆ ของบริษัท Abbott และสาธารณชน ซึ่งโอกาสนี้ก็ยังมีความท้าทายที่สำคัญ เนื่องจากการโต้ตอบบนสื่อสังคมนั้นรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง และมีโอกาสที่จะแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วในอินเทอร์เน็ต ข้อมูล มุมมอง และความคิดเห็นสามารถส่งต่อ เปิดเผย หรือตีความผิดได้อย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ การใช้สื่อสังคมที่ไม่เหมาะสมอาจแสดงถึงความเสี่ยงที่สำคัญต่อชื่อเสียงของ Abbott ได้ |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:* Respond to messages very quickly,
* Use a less formal tone, and
* Take less care in our word choice.
 | สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่า ช่องทางที่เราใช้ในการสื่อสารอาจมีผลกระทบต่อวิธีที่เราสร้างและถ่ายทอดข้อความของเราโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเรามีแนวโน้มที่จะ:* ตอบสนองต่อข้อความอย่างรวดเร็ว
* ใช้น้ำเสียงเป็นทางการน้อยลง และ
* ใช้ความระมัดระวังน้อยลงในการเลือกคำพูด
 |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์บางครั้งอาจทำให้เราพูดสิ่งที่เราไม่ได้ตั้งใจ เปิดเผยข้อมูลให้กับคนที่ไม่สมควร หรือแสดงความคิดเห็นที่อาจจะทำให้คนอื่น ๆ ไม่สบายใจซึ่งไม่ได้หมายความว่าเราไม่ควรใช้อีเมล โปรแกรมส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที การประชุมผ่านระบบเสมือน หรือสื่อสังคม เรายังคงใช้ได้หากนั่น​​เป็นช่องทางที่เหมาะสมที่สุดหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่เราจำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังเมื่อใช้สื่อเหล่านี้เท่านั้นคลิกปุ่มการสื่อสารอย่างระมัดระวังเพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | การสื่อสารอย่างระมัดระวังก่อนที่จะส่งอีเมล เราควรอ่านสิ่งที่คุณเขียนไว้อีกครั้งและถามตัวเองว่า:* ฉันเลือกใช้คำที่เหมาะสมหรือไม่
* ฉันใช้สำนวนการเขียนแบบมืออาชีพหรือไม่
* ทุกอย่างมีความชัดเจนและโปร่งใสหรือไม่
* ข้อมูลที่ฉันกำลังวางแผนจะแบ่งปันนี้ มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลที่จะได้รับข้อมูลหรือไม่
 |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | ก่อนที่จะเลือกช่องทาง เรายังต้องคิดว่าเรามีแนวโน้มที่จะควบคุมข้อความที่สร้างแล้วได้มากน้อยแค่ไหน |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.Messages can be forwarded to others.Online posts can easily go viral. | พวกเราหลายคนประเมินศักยภาพของการเปิดเผยสู่สาธารณะต่ำไป เมื่อเป็นเรื่องของการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อีเมลสามารถส่งไปผิดพลาดหรือคัดลอกไปยังผู้รับที่ไม่ถูกต้องข้อความอาจถูกส่งต่อไปยังคนอื่น ๆโพสต์ออนไลน์สามารถแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วและง่ายดายบนอินเทอร์เน็ต |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | เราลืมไปว่าโลกออนไลน์ไม่มีเขตแดน และเมื่อเรากดปุ่มส่ง สิ่งที่เกิดขึ้นกับข้อความของเรานั้นอยู่เหนือการควบคุมของเรามากนักซึ่งอาจส่งผลให้ข้อมูล มุมมอง และความคิดเห็น ถูกขยายผล นำไปผสมปนเปกับข้อมูลอื่น หรือถูกตีความผิด ๆ |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  | We also forget that electronic communications can last a lifetime.While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | นอกจากนี้เรายังลืมว่าการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อาจคงอยู่ตลอดชีวิตแม้ว่า Abbott จะมีกฎระเบียบที่เข้มงวดมากเกี่ยวกับการเก็บรักษาเอกสารและการทำลาย แต่บริษัทแห่งอื่นอาจจะไม่มี นั่นหมายความว่าการแสดงความคิดเห็นที่คุณเคยโพสต์ในเว็บไซต์บางแห่งตอนที่ยังเรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย อาจจะยังคงอยู่กับคุณในวันนี้ |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | สุดท้าย เราต้องจำไว้ว่าความคิดเห็นส่วนบุคคลและข้อมูลที่แบ่งปัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนสื่อสังคม อาจส่งผลเสียต่อชีวิตการทำงานของเรา บริษัทของเรา ลูกค้าของเรา ผู้มีส่วนได้เสียของเรา และผู้ป่วยของเราตัวอย่างเช่น เราจะต้องตระหนักว่าเมื่อใช้สื่อสังคม อัตลักษณ์ส่วนบุคคลและทางธุรกิจของเรามีแนวโน้มที่จะซ้อนทับกัน เนื้อหาและความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องที่เราตั้งใจเขียนถึงครอบครัวและเพื่อน ๆ อาจถูกเห็นโดยคนอื่น ๆ แม้ว่าจะมีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวไว้ก็ตาม |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | เนื่องจากความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากสื่อสังคมต่อ Abbott และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงมีแนวทางการใช้สื่อสังคมที่มีผลกับผู้ใช้สื่อสังคมทุกคนทั้งภายในและภายนอกบริษัทคลิกที่ป้ายต่าง ๆ เพื่อศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] เข้าใจสื่อเข้าใจสื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดในการใช้งานของแต่ละแพลตฟอร์ม และคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ นอกจากนี้ ให้ทำความเข้าใจวัฒนธรรมของชุมชนออนไลน์ที่คุณสื่อสารโต้ตอบ และวิธีการสื่อสารของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมาย |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] แสดงความโปร่งใสแสดงความโปร่งใสเมื่อพูดถึง Abbott แบรนด์ หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท ต้องแน่ใจว่ามีการเปิดเผยความสัมพันธ์ของคุณกับ Abbott อย่างชัดเจนในโพสต์ของคุณ วิธีนี้จะช่วยให้แน่ใจว่าทุกคนบนสื่อสังคมของคุณเข้าใจว่า คุณมีส่วนได้เสียใน Abbottหากต้องการเปิดเผยความสัมพันธ์กับ Abbott ให้ใช้ข้อความ อย่างเช่น:“เข้ามาดู…มาใหม่จากบริษัทของฉัน!”“ฉันทำงานให้กับ Abbott และรู้สึกตื่นเต้นกับแคมเปญใหม่ของเรา”“หลงรัก...ใหม่ของบริษัทของฉัน”นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้แฮชแท็กที่ส่วนท้ายของโพสต์ เพื่อเปิดเผยความสัมพันธ์ของคุณกับ Abbott ได้ เช่น:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] เคารพผู้อื่นและใช้วิจารณญาณที่เหมาะสมเคารพผู้อื่นและใช้วิจารณญาณที่เหมาะสมเคารพผู้รับสารที่คุณตั้งใจจะสื่อสาร (และไม่ได้ตั้งใจ) และมุมมองของพวกเขา จำไว้ว่าไม่มีเขตแดนบนโลกออนไลน์ โพสต์และความคิดเห็นในท้องถิ่นอาจมีความสำคัญระดับโลกและในทางกลับกันหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเหยียดชาติพันธุ์ ลามกอนาจาร หรือภาษาหรือการกระทำใด ๆ ที่จะละเมิดนโยบายของ Abbott และควรหลีกเลี่ยงการกล่าวดูหมิ่นหรือกล่าวเท็จเกี่ยวกับใครหรือสิ่งใด ๆ รวมทั้งคู่แข่งของเราหรือผลิตภัณฑ์ของพวกเขาปรึกษาฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public Affairs) เมื่อพิจารณาว่าจะตอบกลับความคิดเห็นเชิงลบที่โพสต์บนช่องทางสื่อสังคมภายนอก Abbott หรือไม่ |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] หยุดคิดก่อนโพสต์หยุดคิดก่อนโพสต์พูดตามความจริงและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับในท้องถิ่นทั้งหมดในเรื่องของสิ่งใดที่เราสามารถพูดเกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ของเราได้ ไม่ใช้ข้อความที่เป็นเท็จหรือทำให้เข้าใจผิด หรือคำกล่าวอ้างนอกเหนือจากข้อบ่งชี้ในฉลากยาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเรา และไม่แสดงความคิดเห็นหรือแบ่งปันเนื้อหาของผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีวางจำหน่ายในประเทศของคุณ |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] ให้ผู้เชี่ยวชาญตอบให้ผู้เชี่ยวชาญตอบหากคุณไม่ใช่โฆษกอย่างเป็นทางการของ Abbott โปรดอย่าตอบกลับความคิดเห็นหรือข้อซักถามของสื่อที่เกี่ยวข้องกับจุดยืนของบริษัท Abbott Abbott จะตอบกลับความคิดเห็นหรือข้อซักถามของสื่อผ่านโฆษกที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น หากมีข้อสงสัย ให้ขอคำแนะนำเพิ่มเติมและส่งต่อความคิดเห็นไปยังฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่าลืมว่าแม้ว่าคุณจะใช้สื่อสังคมในบัญชีส่วนตัว ผู้คนอาจรับรู้ว่าคุณพูดในนามของ Abbott ดังนั้นโปรดชี้แจงเสมอว่า ความคิดเห็นใดเป็นความคิดเห็นของคุณเอง หลีกเลี่ยงการทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นโฆษกอย่างเป็นทางการของ Abbott เมื่อแบ่งปันเนื้อหาอย่างเป็นทางการของ Abbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] ปกป้องความเป็นส่วนตัวและข้อมูลที่เป็นความลับปกป้องความเป็นส่วนตัวและข้อมูลที่เป็นความลับไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่อีเมล หรือข้อมูลบัตรเครดิตของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตไม่เปิดเผยข้อมูลที่ละเอียดอ่อนและข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น ความลับทางการค้า ข้อมูลที่สามารถระบุถึงตัวบุคคลได้ และทรัพย์สินทางปัญญาไม่ใช้หรือโพสต์ข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า สิทธิ์ในชื่อเสียงของบุคคล และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นของ Abbott หรือบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตโปรดจำไว้ว่า แม้ว่าเว็บไซต์จะมีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว แต่ผู้อื่นมักจะสามารถดูและแชร์ข้อมูลได้หากคุณเป็นผู้สร้างหรือควบคุมดูแลฟอรัมสื่อสังคมที่ Abbott สนับสนุน โปรดปรึกษาฝ่ายกฎหมายเพื่อให้แน่ใจว่าคุณกำลังปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับคุกกี้และการติดตามในระบบออนไลน์ |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] ใช้ความระมัดระวังกับสิ่งที่คุณแชร์ใช้ความระมัดระวังกับสิ่งที่คุณแชร์ปกป้องรหัสผ่านของคุณ ไม่โพสต์ข้อมูลที่สามารถระบุถึงตัวบุคคลได้ และเรียนรู้การใช้การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวไม่ใช้ที่อยู่อีเมลและรหัสผ่านของ Abbott บนเว็บไซต์สื่อสังคม ผู้โจมตีอาจขโมยข้อมูลการเข้าสู่ระบบของคุณและใช้เข้าถึงระบบของ Abbottไม่โพสต์ข้อมูลที่สามารถระบุถึงตัวบุคคลได้ (รวมถึงวันเกิด ที่อยู่ที่บ้าน หรือหมายเลขโทรศัพท์) เนื่องจากข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้เพื่อขโมยข้อมูลประจำตัวของคุณ หรือเพื่อโจมตีด้วยเทคนิควิศวกรรมสังคมที่พุ่งเป้าไปที่คุณและผู้ติดต่อของคุณเรียนรู้การกำหนดค่าการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของแพลตฟอร์มสื่อสังคม และอ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวเพื่อทำความเข้าใจว่าบริษัทจะแบ่งปันข้อมูลของคุณอย่างไรเป็นเพื่อนกับบุคคลที่คุณรู้จักเป็นการส่วนตัวเท่านั้น |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] ปฏิบัติตามนโยบายบริษัทและกฎหมายในท้องถิ่นเสมอปฏิบัติตามนโยบายบริษัทและกฎหมายในท้องถิ่นเสมอเมื่อพูดถึง Abbott บนสื่อสังคม ไม่ว่าเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ให้ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ Abbott, นโยบายของ Abbott และกฎหมายในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสำหรับการกำกับดูแลสื่อสังคม โปรดดูที่นโยบายว่าด้วยสื่อสังคมภายนอก (MKT05) และศูนย์ข้อมูลของแบรนด์ (Brand Resource Center)ลิงก์ไปยังแหล่งข้อมูลเหล่านี้และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ สามารถพบได้ในส่วน แหล่งข้อมูลอ้างอิง ของหลักสูตรนี้ |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | สุดท้าย พึงตระหนักไว้เสมอว่า ทุกครั้งที่คุณสื่อสารบนสื่อใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนอีเมล การตอบข้อความ หรือการโพสต์บนสื่อสังคม หมายความว่าคุณกำลังสร้างบันทึกก่อนที่คุณจะสื่อสาร โปรดหยุด ไตร่ตรอง และถามตัวเองว่า: ฉันต้องการจะพูดเรื่องนี้จริง ๆ หรือไม่ และวิธีนี้คือวิธีพูดที่ดีที่สุดแล้วหรือไม่ ตรวจสอบให้แน่ใจว่า สิ่งที่คุณจะพูดและวิธีพูดนั้นเป็นไปตามนโยบายของ Abbott |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | การใช้เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ Abbott อนุมัติ เมื่อสื่อสารก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญในการจัดการการสื่อสารของคุณอย่างถูกต้อง |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | ควรใช้เครื่องมือและซอฟต์แวร์เหล่านี้ด้วยความรับผิดชอบเสมอ และเป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้ หลักจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของ Abbott และนโยบายของ Abbottสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการปกป้องการสื่อสารของคุณ โปรดไปที่เว็บไซต์ของฝ่ายความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดการความเสี่ยง (ISRM) บน Abbott World |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | หากคุณมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการสื่อสารที่ได้รับจากพนักงานคนอื่นของ Abbott พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวพันกับ Abbott คุณควรพูดคุยกับผู้จัดการของคุณก่อนผู้จัดการของคุณรู้จักคุณ สภาพแวดล้อมในการทำงานของคุณ และใกล้ชิดกับปัญหาที่สุดนอกจากนี้ คุณยังสามารถติดต่อสำนักงานจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (OEC) ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือโทรไปที่บริการสายด่วนด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของเรา ซึ่งให้บริการทั่วโลก ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และมีให้บริการในหลายภาษา |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | หากคุณมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการปกป้องตัวเองและ Abbott จากความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น โปรดติดต่อฝ่ายความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดการความเสี่ยง (ISRM)โปรดดูส่วน แหล่งข้อมูลอ้างอิง ของหลักสูตรนี้ สำหรับลิงก์ไปยังแหล่งข้อมูลข้างต้น |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | สื่อบางชนิดมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกว่าสื่อชนิดอื่น ๆ ในการสื่อสารข้อมูลบางประเภทการสื่อสารทางอีเมลอีเมลเป็นช่องทางที่ดีสำหรับการสร้างและส่งข้อมูลทางธุรกิจในการทำงานวันต่อวัน อีเมลไม่เหมาะที่จะใช้แบ่งปันข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ที่เป็นความลับอย่างสูงการสื่อสารแบบสนทนาต่อหน้าข้อความที่เป็นความลับอย่างสูง หรือที่ต้องการประวัติและบริบทเป็นจำนวนมากนั้น ควรใช้การสื่อสารแบบสนทนาต่อหน้า โดยอาจนัดพบตัวบุคคลหรือสนทนาทางโทรศัพท์โปรแกรมส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) และการส่งข้อความ (TM)IM และ TM เป็นเครื่องมือที่ดีในการอัปเดตกิจกรรมของเราให้เพื่อนร่วมงาน ถามคำถามอย่างรวดเร็ว เตือนคู่ค้าถึงความติดขัดด้านกำหนดการ รวมทั้งจัดเตรียมและนัดหมายเวลาประชุม IM และ TM ไม่ใช่ช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสร้างหรือส่งข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญการประชุมทางโทรศัพท์และการประชุมทางวิดีโอการประชุมผ่านระบบเสมือนมีประโยชน์มากมายหลายประการ แต่ไม่เหมาะสำหรับการพูดคุยหรือแบ่งปันข้อมูลที่ละเอียดอ่อนหรือข้อมูลที่เป็นความลับสื่อสังคมสื่อสังคมเปิดโอกาสพิเศษให้เราโต้ตอบผ่านระบบออนไลน์โดยตรง การทำงานร่วมกัน และการแบ่งปันข้อมูล อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการโต้ตอบบนสื่อสังคมนั้นรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง และมีโอกาสที่จะแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็วบนอินเทอร์เน็ต ข้อมูล มุมมอง และความคิดเห็นสามารถส่งต่อ เปิดเผย หรือตีความผิดได้อย่างรวดเร็วเครื่องมือที่ Abbott อนุมัติใช้เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ Abbott อนุมัติเสมอการขอรับการสนับสนุนหากคุณมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการสื่อสาร ให้พูดคุยกับผู้จัดการของคุณ หรือบุคคลในสำนักงานจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (OEC) ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่ายประชาสัมพันธ์ หากคุณมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการปกป้องตัวเองและ Abbott จากความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้น โปรดติดต่อฝ่ายความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดการความเสี่ยง (ISRM) |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

Public Affairs Policies and Procedures* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Social Media Resource Center* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.

Human Resources (HR)Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.Human Resources Website* Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.

Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.

LegalContact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.Legal Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).

Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Information Governance Resources* For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.

Office of Ethics and Compliance (OEC)The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.

OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:* Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.* Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | ผู้จัดการหากคุณมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการสื่อสารของคุณเอง หรือการสื่อสารที่คุณได้รับจากพนักงานคนอื่นของ Abbott พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวพันกับ Abbott เป็นการดีที่สุดที่จะเริ่มพูดคุยกับผู้จัดการของคุณฝ่ายประชาสัมพันธ์ติดต่อตัวแทนฝ่ายประชาสัมพันธ์ หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของ Abbott ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ขณะทำงานที่ Abbottเว็บไซต์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์* คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์บน Abbott World

นโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านการประชาสัมพันธ์* คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) เพื่อเข้าถึงนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารบนพอร์ทัลนโยบายระดับโลกบน Abbott World

ศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อสังคม* คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) เพื่อเข้าถึงศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อสังคมบน Abbott World สำหรับเครื่องมือที่จะช่วยแนะนำคุณขณะที่ใช้งานสื่อสังคมที่ Abbott คุณสามารถดู*นโยบายว่าด้วยสื่อสังคมภายนอก (MKT05)* ได้ในศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อสังคม

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR)ติดต่อตัวแทนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หากมีปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน รวมถึงข้อกังวลเกี่ยวกับการโต้ตอบกับพนักงาน Abbott คนอื่น ๆ หรือใครก็ตามที่เกี่ยวข้องกับ Abbottเว็บไซต์ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์* คลิก[ที่นี่](http://myhr.abbott.com/) เพื่อเข้าถึงพอร์ทัล myHR บน Abbott World

นโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ – นโยบายสากลเกี่ยวกับ HR ต่อไปนี้จะอธิบายถึงการกระทำต้องห้ามในที่ทำงาน: *การล่วงละเมิดในที่ทำงาน (C-111)* และ *ความรุนแรง (C-113)** คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx%22%20%5Ct%20%22_blank) เพื่อเข้าถึงนโยบายข้างต้นบน Abbott World

ฝ่ายกฎหมายติดต่อฝ่ายกฎหมายหากมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับผลทางกฎหมายที่เกิดจากการสื่อสารด้วยความประมาทเว็บไซต์ของฝ่ายกฎหมาย* คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ของฝ่ายกฎหมายบน Abbott World หน้า[ข้อมูลที่เก็บไว้เพื่อการดำเนินการทางกฎหมาย](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) บนเว็บไซต์ของฝ่ายกฎหมายให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติตามคำสั่งให้เก็บเอกสารไว้เพื่อการดำเนินการทางกฎหมาย (LHO) ของพนักงาน

นโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านกฎหมาย – โปรดดูที่นโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านกฎหมายสำหรับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับ การต่อต้านการผูกขาด และเรื่องทางกฎหมายอื่น ๆ* คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies" \t "_blank) เพื่อเข้าถึงนโยบายและระเบียบปฏิบัติด้านกฎหมายบนพอร์ทัลนโยบายระดับโลกบน Abbott World

แหล่งข้อมูลอ้างอิงการกำกับดูแลข้อมูล* สำหรับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลและบันทึก พนักงานของ Abbott ควรไปที่เว็บไซต์[การกำกับดูแลข้อมูล](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov%22%20%5Ct%20%22_blank) บน Abbott World

สำนักงานจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (OEC)OEC เป็นแหล่งข้อมูลสากลที่พร้อมให้บริการในการตอบคำถามหรือข้อกังวลของคุณเกี่ยวกับค่านิยมและมาตรฐานแนวทางปฏิบัติของบริษัทเว็บไซต์ของ OEC – โปรดดูที่เว็บไซต์ของ OEC หากต้องการทราบคำตอบสำหรับคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบ* คลิก[ที่นี่](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ของ OEC บน Abbott World

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้าน OEC – สำหรับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้าน OEC ของบริษัทที่บังคับใช้ทั่วโลกและเฉพาะประเทศ:* พนักงาน Abbott ควรเข้าไปที่ [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx)

บุคคลติดต่อของ OEC – บริษัทส่งเสริมให้คุณติดต่อกับ OEC ได้ตลอดเวลาเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือเพื่อปรึกษาข้อกังวลใด ๆ เกี่ยวกับการละเมิดมาตรฐาน กฎหมาย หรือข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษรของเราซึ่งอาจเกิดขึ้น* ไปที่หน้า [ติดต่อ OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) บน[เว็บไซต์ของ OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) บน Abbott World

บริการสายด่วนด้านจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ – โปรดไปที่[สายด่วน “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/%22%20%5Ct%20%22_blank) เกี่ยวกับจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งมีให้บริการในหลายภาษา เพื่อแจ้งข้อกังวลของคุณเกี่ยวกับการละเมิดค่านิยมและมาตรฐานแนวทางปฏิบัติของบริษัทที่อาจเกิดขึ้น บริการสายด่วนมีให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และคุณสามารถแจ้งข้อกังวลทางออนไลน์หรือโทรศัพท์หาโอเปอเรเตอร์ที่พูดภาษาของคุณได้ นอกจากนี้ คุณยังสามารถรายงานการละเมิดที่อาจเกิดขึ้นด้วยการส่งอีเมลไปที่ investigations@abbott.com |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | บัตรอ้างอิงฉบับย่อคลิก[ที่นี่](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf)เพื่อดูบทสรุปของแต่ละส่วนในหลักสูตรนี้บทบรรยายของหลักสูตรคลิก[ที่นี่](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf)เพื่อดูบทบรรยายทั้งหมดของหลักสูตร |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | แบบทดสอบความรู้ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ คุณจะต้องได้คะแนน 80% ขึ้นไปเพื่อเสร็จสิ้นการอบรมหลักสูตรนี้โดยสมบูรณ์ หากคุณยังไม่ได้ทำสิ่งที่กล่าวมานี้ โปรดสละเวลาสักครู่เพื่อทบทวนบัตรอ้างอิงฉบับย่อของเนื้อหาในแต่ละส่วน เมื่อคุณพร้อมแล้ว ให้คลิกปุ่ม **แบบทดสอบความรู้** |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | เมื่อพูดถึง Abbott แบรนด์ หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทบนสื่อสังคม คุณต้องเปิดเผยความสัมพันธ์ของคุณกับ Abbott อย่างชัดเจน |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] ถูก[2] ผิด |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | เมื่อพูดถึง Abbott แบรนด์ หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทบนสื่อสังคม ต้องแน่ใจว่ามีการเปิดเผยความสัมพันธ์ของคุณกับ Abbott อย่างชัดเจน วิธีนี้จะช่วยให้แน่ใจว่าทุกคนบนสื่อสังคมของคุณเข้าใจว่า คุณมีส่วนได้เสียใน Abbottสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 3.2 การเลือกช่องทางที่เหมาะสม* |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าข้อความของคุณมีความหมายชัดเจนที่สุด คุณควร:โปรดเลือกทุกข้อที่เกี่ยวข้อง |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] ใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา และไม่กำกวม[2] ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ให้บริบทที่เพียงพอ[3] หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางกฎหมาย เว้นแต่ว่าคุณจะเป็นทนายความและได้รับอนุญาตให้แสดงความเห็นทางกฎหมาย[4] หลีกเลี่ยงการใช้อีโมจิและอีโมติคอน |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | เพื่อช่วยให้มั่นใจว่าข้อความของคุณมีความหมายชัดเจนที่สุด คุณควร:* ใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา และไม่กำกวม
* ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ให้บริบทที่เพียงพอ
* หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางกฎหมาย เว้นแต่ว่าคุณจะเป็นทนายความและได้รับอนุญาตให้แสดงความเห็นทางกฎหมาย และ
* หลีกเลี่ยงการใช้อีโมจิและอีโมติคอน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 2.3 การใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่กำกวม* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | ในกรณีใดที่ควรแสดงความคิดเห็นส่วนตัวในการสื่อสารทางธุรกิจ |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] ไม่ควรทุกกรณี ไม่ควรแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลในการสื่อสารทางธุรกิจทุกกรณี[2] เฉพาะเมื่อเป็นการสื่อสารแบบพบกันตัวต่อตัวหรือเป็นการสนทนาทางโทรศัพท์[3] เมื่อใดก็ตามที่คุณแสดงอย่างชัดเจนว่า คุณกำลังแสดงความคิดเห็น และไม่ได้นำเสนอข้อเท็จจริง[4] เฉพาะเมื่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่สนิทเท่านั้น |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | คุณสามารถแสดงความคิดเห็นส่วนตัวในการสื่อสารทางธุรกิจได้ ตราบใดที่คุณแสดงอย่างชัดเจนว่าคุณกำลังแสดงความคิดเห็น และไม่ได้นำเสนอข้อเท็จจริงสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 2.4 หลีกเลี่ยงการเสนอความคิดเห็นเป็นข้อเท็จจริง* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | วิธีที่ดีที่สุดในการสื่อสารข้อความที่ต้องการประวัติและบริบทเป็นจำนวนมากคือ ต้องใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] ถูก[2] ผิด |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | ข้อความที่ต้องการประวัติและบริบทมากมายนั้น ควรสื่อสารด้วยการพบปะพูดคุยต่อหน้า ทั้งแบบสนทนาต่อหน้าหรือสนทนาทางโทรศัพท์สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 3.2 การเลือกช่องทางที่เหมาะสม* |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | ข้อใดต่อไปนี้เป็นกับดักที่คุณควรหลีกเลี่ยงในการสื่อสารทางธุรกิจโปรดเลือกทุกข้อที่เกี่ยวข้อง |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] ลองนึกภาพว่าคนอื่นมีแนวโน้มที่จะตีความสิ่งที่คุณพูดอย่างไร[2] ใช้น้ำเสียงที่ฟังดูซ่อนเร้นและสมรู้ร่วมคิด[3] ปรับคำพูด น้ำเสียง และภาษากายให้เหมาะสมกับผู้รับสาร[4] ใช้เรื่องตลกและพูดเชิงเหน็บแนมเพื่อให้เกิดความสนุกสนานเล็กน้อยในการสื่อสาร |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | การใช้ภาษาในลักษณะเหน็บแนม ประชดประชัน และมีอารมณ์ขัน มักจะถูกตีความผิด ๆ ในการสื่อสารทางธุรกิจเหตุการณ์นี้มีโอกาสเกิดมากยิ่งขึ้นในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งไม่มีบริบทที่มองเห็นด้วยตา (เช่น ภาษากาย) และรับฟังด้วยหู (เช่น น้ำเสียงที่พูด) การเข้าใจผิดยังเกิดจากการใช้น้ำเสียงและภาษาแบบซ่อนเร้นและสมรู้ร่วมคิดสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 2.5 การควบคุมน้ำเสียงของคุณ* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | ตราบใดที่คุณเปิดใช้งานการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวบนเว็บไซต์สื่อสังคม คนอื่น ๆ จะไม่เห็นความคิดเห็นและเนื้อหาของคุณ |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] ถูก[2] ผิด |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | ความคิดเห็นและเนื้อหาที่เราตั้งใจเขียนสำหรับครอบครัวและเพื่อน ๆ ในตอนแรก อาจถูกคนอื่น ๆ เห็นได้ แม้ว่าจะมีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวไว้ก็ตามสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 3.2 การเลือกช่องทางที่เหมาะสม* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | ข้อใดต่อไปนี้เป็นวิธีการควบคุมอารมณ์ของคุณเมื่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพโปรดเลือกทุกข้อที่เกี่ยวข้อง |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] ใช้ภาษาที่เป็นกลาง[2] หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ใช้อารมณ์[3] ไม่ส่งข้อความเมื่อคุณกำลังอารมณ์เสีย |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | การควบคุมอารมณ์ของคุณเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อสื่อสารในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ:* ใช้ภาษาที่เป็นกลางเสมอ
* หลีกเลี่ยงคำที่ใช้อารมณ์
* ไม่ส่งข้อความเมื่อคุณกำลังอารมณ์เสีย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 2.6 การควบคุมอารมณ์ของคุณ* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | ข้อใดต่อไปนี้เหมาะสมที่จะส่งด้วยโปรแกรมส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] ข้อมูลการขาย[2] การแจ้งเตือนเกี่ยวกับความติดขัดด้านกำหนดการ[3] การประเมินผลการปฏิบัติงาน[4] โอกาสในการจ้างแพทย์สำหรับกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | โปรแกรมส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (IM) เป็นเครื่องมือที่ดี ซึ่งสามารถใช้ในการอัปเดตกิจกรรมของเราให้เพื่อนร่วมงาน ถามคำถามอย่างรวดเร็ว เตือนคู่ค้าถึงความติดขัดด้านกำหนดการ รวมทั้งจัดเตรียมและนัดหมายเวลาประชุม อย่างไรก็ตาม IM ไม่ใช่ช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการสร้างหรือส่งข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญ เช่น ข้อมูลการขาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการพูดคุยว่าควรว่าจ้าง HCP ในบริการ/กิจกรรมต่าง ๆ หรือไม่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 3.2 การเลือกช่องทางที่เหมาะสม* |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | คุณสามารถสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของ Abbott ได้โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านและที่อยู่อีเมลส่วนบุคคลได้ ตราบใดที่คุณมีความระมัดระวังที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือเป็นกรรมสิทธิ์ |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] ถูก[2] ผิด |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของ Abbott ควรจะทำผ่านทางอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และเครื่องมือที่ได้รับการอนุมัติโดย Abbott เท่านั้นสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 3 3 การใช้เครื่องมือที่เหมาะสม* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | ข้อความใดต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของการสื่อสารอย่างระมัดระวัง:โปรดเลือกทุกข้อที่เกี่ยวข้อง |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] เราต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ร่วมงานกับ Dr. Smith[2] Dr. Smith เป็นผู้นำความคิดเห็นที่สำคัญในด้านการบำบัดและเป็นนักสื่อสารที่ดี เราควรทำให้แน่ใจว่าเขาอยู่ในแผนการโทรของเรา และทราบถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ของเรา[3] เราต้องขัดขวางคู่แข่งของเรา[4] เราต้องวางแผนสำหรับการแข่งขัน |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | การสื่อสารอย่างระมัดระวังต้องใช้ภาษาที่ชัดเจน รัดกุม และไม่กำกวม ข้อความที่ว่า “เราต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ร่วมงานกับ Dr. Smith” นั้นคลุมเครือและเปิดโอกาสให้เกิดการตีความในเชิงลบได้ คุณควรพิจารณาในการเรียบเรียงคำพูดใหม่โดยใช้ภาษาที่ชัดเจนและไม่กำกวม: “Dr. Smith เป็นผู้นำความคิดเห็นที่สำคัญในด้านการบำบัดและเป็นนักสื่อสารที่ดี เราควรทำให้แน่ใจว่าเขาอยู่ในแผนการโทรของเรา และทราบถึงประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ของเรา” ในทำนองเดียวกัน ข้อความที่ว่า “เราต้องขัดขวางคู่แข่งของเรา” อาจถูกตีความผิดว่าเป็นการจำกัดการค้า ข้อความที่ชัดเจนมากขึ้นและคลุมเครือน้อยลงคือ “เราต้องวางแผนสำหรับการแข่งขัน”สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่ถูกต้อง โปรดดูที่ *ข้อ 2.3 การใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | ยังไม่ได้ตอบคำถามให้ครบทุกข้อ |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | ไม่มีคะแนนเนื่องจากคุณยังทำแบบทดสอบความรู้ไม่เสร็จขอแสดงความยินดี! คุณผ่านแบบทดสอบความรู้และเสร็จสิ้นหลักสูตรนี้อย่างสมบูรณ์แล้วโปรดตรวจสอบคะแนนด้านล่างโดยการคลิกที่แต่ละคำถามเมื่อคุณทำเสร็จแล้ว คุณจะต้องคลิกปุ่ม **ออก [X]** ในแถบชื่อหลักสูตรก่อนจะปิดหน้าต่างเบราว์เซอร์หรือแท็บเบราว์เซอร์ขออภัย คุณไม่ผ่านแบบทดสอบความรู้ ใช้เวลาสักครู่เพื่อตรวจสอบคะแนนของคุณด้านล่างโดยการคลิกที่แต่ละคำถามเมื่อคุณทำเสร็จแล้ว คลิกปุ่ม **ทำแบบทดสอบความรู้อีกครั้ง** |
| 109\_toc\_1 | Introduction | บทนำ |
| 110\_toc\_2 | Welcome | ยินดีต้อนรับ |
| 111\_toc\_3 | Objectives | วัตถุประสงค์ |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | การสอนใช้งาน |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | การสร้างข้อความของคุณอย่างระมัดระวัง |
| 114\_toc\_6 | Overview | ภาพรวม |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | การพิจารณาถึงผู้รับสารของคุณ |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | การใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | การหลีกเลี่ยงการเสนอความคิดเห็นเป็นข้อเท็จจริง |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | การควบคุมน้ำเสียงของคุณ |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | การควบคุมอารมณ์ของคุณ |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | การสร้างข้อความของคุณอย่างระมัดระวัง: การอ้างอิงโดยย่อ |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | การจัดการการสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ |
| 122\_toc\_14 | Overview | ภาพรวม |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | การเลือกช่องทางที่เหมาะสม |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | การใช้เครื่องมือที่เหมาะสม |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | ขอรับการสนับสนุนได้จากที่ใด |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | การจัดการการสื่อสารอย่างมีความรับผิดชอบ: การอ้างอิงโดยย่อ |
| 127\_toc\_19 | Resources | แหล่งข้อมูลอ้างอิง |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | ขอความช่วยเหลือได้จากที่ใด |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | สื่อวัสดุเพื่อการอ้างอิง |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | แบบทดสอบความรู้ |
| 131\_toc\_23 | Introduction | บทนำ |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | แบบทดสอบความรู้ |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | คำถาม 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | คำถาม 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | คำถาม 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | คำถาม 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | คำถาม 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | คำถาม 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | คำถาม 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | คำถาม 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | คำถาม 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | คำถาม 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | ข้อเสนอแนะ |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit  | หลักสูตรไม่สามารถติดต่อ LMS ได้ คลิก ‘ตกลง’ เพื่อดำเนินการต่อและทบทวนหลักสูตร หมายเหตุ อาจจะไม่มีเอกสารรับรองหลักสูตรให้ คลิก ‘ยกเลิก’ เพื่อออก  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | ยังไม่ได้ตอบคำถามให้ครบทุกข้อ |
| 146\_string\_3 | Questions | คำถาม |
| 147\_string\_4 | Question | คำถาม |
| 148\_string\_5 | not answered | ยังไม่ได้ตอบ |
| 149\_string\_6 | That's correct! | ถูกต้อง! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | ไม่ถูกต้อง! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | ข้อเสนอแนะ:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | การสื่อสารอย่างระมัดระวัง |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | แบบทดสอบความรู้ |
| 154\_string\_11 | Submit | ส่ง |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | ทำแบบทดสอบความรู้อีกครั้ง |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | คำอธิบายหลักสูตร: การสื่อสารอย่างระมัดระวังเป็นกุญแจสำคัญในการสร้าง รักษา และปกป้องชื่อเสียงของ Abbott จุดมุ่งหมายของหลักสูตรนี้คือเพื่อแสดงให้เห็นว่าภาษา น้ำเสียง และอารมณ์มีบทบาทสำคัญในการรับและตีความการสื่อสารทางธุรกิจอย่างไร และเพื่อให้คำแนะนำในการเลือกช่องทางและเครื่องมือที่เหมาะสมที่สุดในการสื่อสารข้อความของคุณ การเรียนรู้หลักสูตรนี้จะใช้เวลาประมาณ 35-40 นาที |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | สารบัญ |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | ขอความช่วยเหลือได้จากที่ใด |
| 159\_string\_16 | Reference Material | สื่อวัสดุเพื่อการอ้างอิง |
| 160\_string\_17 | Audio | เสียง |
| 161\_string\_18 | Exit | ออก |
| 162\_string\_19 | Close | ปิด |