

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Friday to Knowledge เรื่อง“การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร”
จัดขึ้นในวันที่ 13 มกราคม 2560 เวลา 15.00-16.30 น. ณ ห้อง1305 ชั้น 3 อาคารอำนวยการ
โดยมีผู้เข้าร่วมเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 11 ท่าน

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย

1. ผู้ส่งสาร(Source) คือผู้ที่เป็นตัวต้นในการกำเนิดสารที่จะต้องกำหนดสาระ ความคิด ความรู้ซึ่งอาจจะ
เป็นได้ทั้ง บุคลากร หัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ซึ่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คุณภาพสมบัติ 7Cs

1) Control มีการควบคุมที่ดี ควบคุมตัวเองภาษาร่างกายของคุณก้าวเสียดัง ฯลฯ และควบคุมผู้ชม
หรือผู้ฟัง ควบคุมหัวข้อและหลีกเลี่ยงการ digressions ใหญ่ควบคุมอารมณ์ของคุณควบคุมสถานที่

2) Conversational สนทนาดี ไม่บรรยายไม่บ่นและไม่ได้โกรธหรืออารมณ์ มีการสนทนา ไม่ว่าสิ่ง
คนอื่น ๆ หรือคนทำในการประชุมการเจรจาต่อรองเมื่อลูกค้าบ่น ฯลฯ ให้การควบคุมและเก็บไว้ในสนทนา
ซึ่งหมายถึงการกลับมาฟังอย่างกระตือรือร้นและไม่ได้รับมากกว่าอารมณ์ไม่มีเหตุผลที่ดี ไม่ได้รับการดูเข้าไป
ไปในข้อโต้แย้งที่จะเป็นอันตรายต่อภาพของคุณในภายหลัง

3) Confident มีความมั่นใจ

4) Competent มีความพร้อม มีความสามารถ รอบรู้ในเรื่องนั้น ๆ มีการสำรองข้อมูล

5) Calm สงบ มีสติ

6) Clear ข้อมูลชัดเจน

7) Concise กระชับ ได้ใจความ

2. สาร (Message) คือ เรื่องราวความรู้ เทคนิคต่างๆที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งไปให้ถึงมือผู้รับ โดยมี
ความสำคัญที่เนื้อหาของสารที่สามารถเลือกจัดลำดับข่าวสารได้ และในส่วนนี้ต้องมีทักษะการสื่อสารเพื่อที่จะทำให้
ผู้รับเข้าใจในตัวสารได้ดียิ่งขึ้น โดยควรมีคุณสมบัติดังนี้ คุณสมบัติ 9Cs

1) Clear มีความชัดเจน

2) Complete มีความสมบูรณ์

3) Conciseness มีความกะทัดรัด

4) Concreteness เป็นรูปธรรม

5) Context เหมาะสมกับโอกาส

6) Correctness มีความถูกต้อง

7) Credibility มีความน่าเชื่อถือ

8) Channel ช่องทางการสื่อสาร

9) Continuity and Consistency มีความต่อเนื่องและแน่นอน

3. ตัวเข้ารหัสสาร (Encoder) อาจเป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่น

4. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือ สื่อหรือตัวกลาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

5. การแปลรหัสสาร (decoder)คือ การแปลความหมายของรหัสสัญลักษณ์ที่ส่งมายังผู้รับเพื่อให้เกิดความ
เข้าใจหากผู้ส่งสารใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับแปลความหมายได้เองโดยตรง

6. ผู้รับ (Receiver) เป็นจุดมุ่งหมายทางการสื่อสาร ที่ต้องมีการรับรู้ เข้าใจหรือแสดงพฤติกรรมตามที่คุณส่งสาร ต้องการ ผู้รับสารต้องมีทักษะการสื่อสารดีเช่นเดียวกับผู้ส่งสารจึงจะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลอย่างสมบูรณ์

7. ปฏิกริยาของผู้รับสารและการตอบสนอง (Response and Feedback) เมื่อผู้รับได้รับสารและแปลความหมายจนเป็นที่เข้าใจแล้ว ผู้รับสารย่อมมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน

การสื่อสารในองค์กร เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนจนสาระเรื่องราวตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารในการทำงาน การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคคลกร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้ทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

รูปแบบของการสื่อสาร

- การสนทนาแบบตัวต่อตัว
- การสัมภาษณ์
- การประชุม
- การประกาศ

วิธีการสื่อสารในองค์กร

- การพูด
- การเขียน
- การพูดและการเขียน
- การสื่อสารด้วยภาพ

การสื่อสารในองค์กร

● **ผู้บังคับบัญชา** การบริหารงาน ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารสองทาง ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในสังคมไทยจึงควรมีลักษณะของการมีทั้งพระเดชและพระคุณ คือมุ่งความสัมพันธ์ในงานที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงความสามารถให้เป็นที่ยอมรับ และมุ่งในความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ผู้บังคับบัญชาพึงเอื้ออาทรต่อทุกชีสุขต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

● **ผู้ใต้บังคับบัญชา** การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบข้อมูลในการทำงาน และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ผู้ใต้บังคับบัญชาควรต้องกล้าแสดงความคิดเห็นทั้งตั้งให้ข้อเสนอแนะเมื่อผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผิดพลาด รู้จักเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

● **ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน** การสื่อสารของผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นกลไกในการผลักดันให้เกิดผลงานหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง ดังนั้นการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานจะต้องรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำรวมถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

อุปสรรคการสื่อสารในองค์กร

- ✚ การรับรู้ที่แตกต่างกัน
- ✚ การบิดเบือนข้อมูล
- ✚ การตกหล่น หรือบางครั้งมีการปรุงแต่งข้อมูล
- ✚ การกลั่นกรองข่าว
- ✚ จังหวะเวลาของการติดต่อสื่อสาร

การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี

- ❖ สร้างความคิดให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร
- ❖ กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารทุกครั้ง
- ❖ พิจารณาสภาพแวดล้อมของการสื่อสาร
- ❖ ขอคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนการสื่อสาร
- ❖ ควรระวังการสื่อสารทางสีหน้า ท่าทาง และ น้ำเสียง
- ❖ พยายามทำการสื่อสารกับผู้ร่วมงานในทุกครั้งที่มีโอกาส
- ❖ คอยติดตามผลการสื่อสารอยู่เสมอ
- ❖ วางแผนการติดต่อสื่อสารทั้งเรื่องที่จะทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ❖ ควรปฏิบัติตามในสิ่งที่ได้พูดไว้
- ❖ ควรเป็นผู้ฟังที่ดี

ถอดบทเรียนหลังกิจกรรม

1. ประเด็นที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรม

- เห็นคุณค่าการฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
- ความสำคัญของการสื่อสาร
- เทคนิคการสื่อสารที่ดี

2. ท่านตั้งใจว่าจะนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขอย่างไร

- การสื่อสารแบบเผชิญหน้าไปปรับใช้ในการสื่อสารการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ
- ควรคิดก่อนพูดและพูดให้ชัดเจน
- การสร้างภาพลักษณ์ของวิทยาเขตฯ โดยการสื่อสารภายนอกควรพูดถึงวิทยาเขตฯในทางบวก
- การสื่อสารกับคนที่มีความรู้พื้นฐานเท่ากัน ควรปรับความรู้พื้นฐานให้เข้ากันในหน่วยงาน
- ทุกคนควรเปิดใจรับฟังซึ่งกันและกัน
- การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่เริ่มสื่อสาร ควรที่จะพูดคุยกันให้มากขึ้น
- การผลิตสื่อให้เกิดความน่าสนใจ เพื่อช่วยกระตุ้นให้ทุกคนรับข้อมูลข่าวสาร

