

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

การบรรยายพิเศษ

เรื่อง “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลงผ่าน”

โดย อาจารย์ สุรวัฒน์ ชมภูพงษ์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วันที่ 23 มกราคม 2554 เวลา 13.00 – 15.00 น.

ณ โรงแรมปรีนซ์พาเลส กรุงเทพมหานคร

การสื่อสาร“Communication” คืออะไร

การสื่อสาร หมายถึง การส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร
และความเข้าใจจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง



การสื่อสารจะแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของการบริหาร

○ การบริหารงาน

➤ การวางแผน (Planning)

➤ การจัดองค์การ

(Organizing)

➤ การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

➤ การอำนวยความสะดวก

สั่งการ (Directing)

➤ การประสานงาน

(Co-coordinating)

➤ การรายงาน

(Reporting)

○ การบริหารคน

➤ การวางแผนกำลังคน

➤ การจัดหาคนเข้า

➤ การพัฒนาคน






➤ การจัดการค่าตอบแทน

➤ การใช้คนให้มีประ

➤ การฝึกกำลังคน

➤ การรักษาคน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้างานจำเป็นต้องสื่อสารกับคนอื่น

-  การสื่อสารกับพนักงานตัวต่อตัว เช่น การสัมภาษณ์ การพูดคุย
-  การสื่อสารกับพนักงานเป็นกลุ่ม เช่น การประชุม
-  การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
-  การสื่อสารกับผู้บริหารชั้นสูงทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม
-  การสื่อสารกับสหภาพแรงงานทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

การสื่อสารกับพนักงานที่ใช้กันโดยทั่วไป

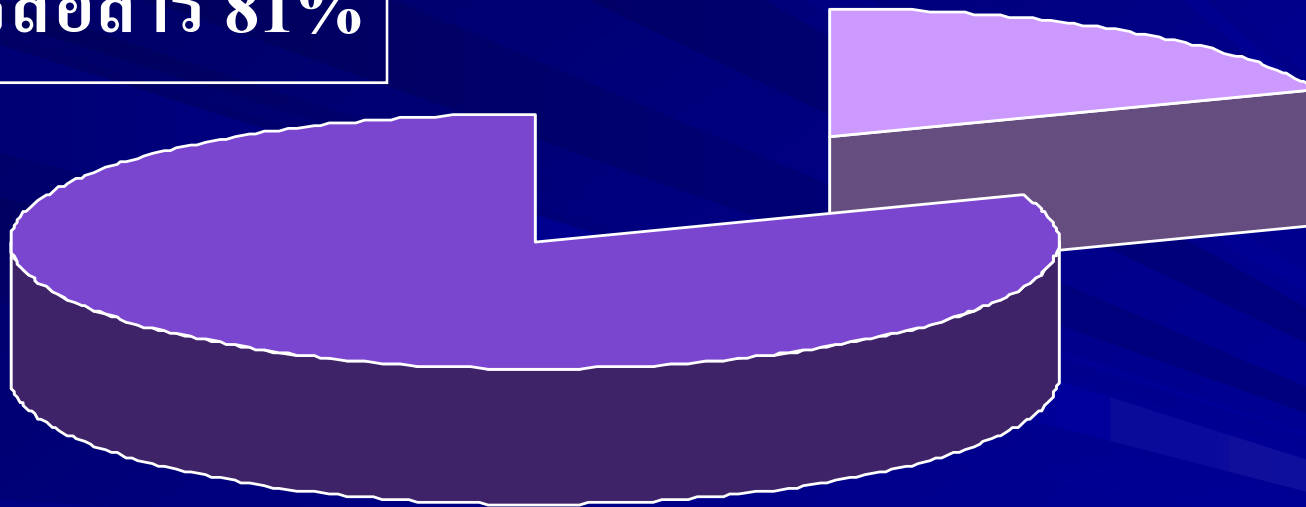
- การปฐมนิเทศพนักงาน
- การประชุม
- ป้ายประกาศ
- ข่าวสารที่เป็นประกาศ ระเบียบ คำสั่ง
- วารสารพนักงาน
- คู่มือพนักงาน
- การฝึกอบรม
- กิจกรรมต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยชมรมพนักงาน
- ผู้รับความคิดเห็น



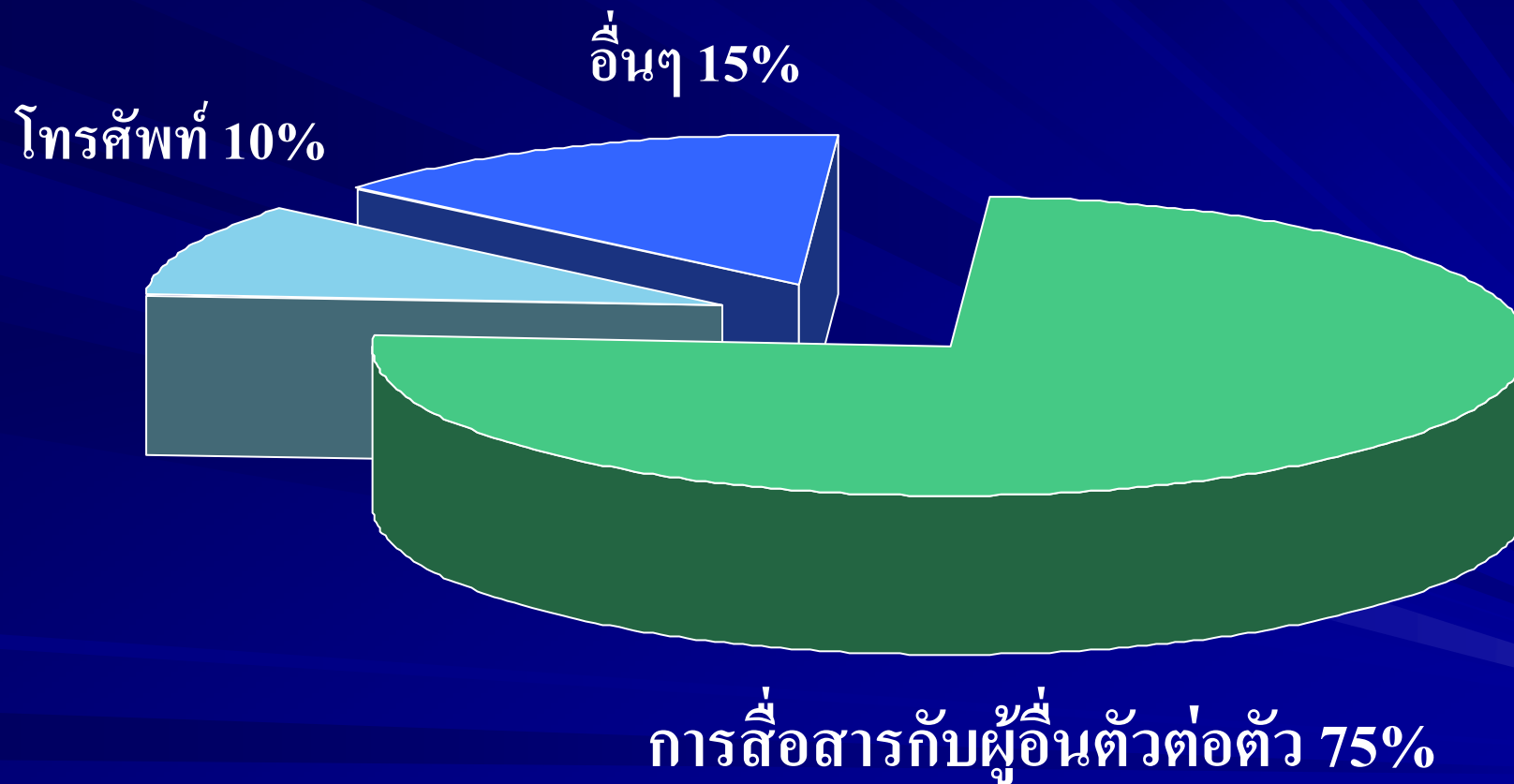
เวลาที่หัวหน้างานต้องใช้ในการสื่อสารในการทำงานแต่ละวัน

การสื่อสาร 81%

ทำอย่างอื่น 19%

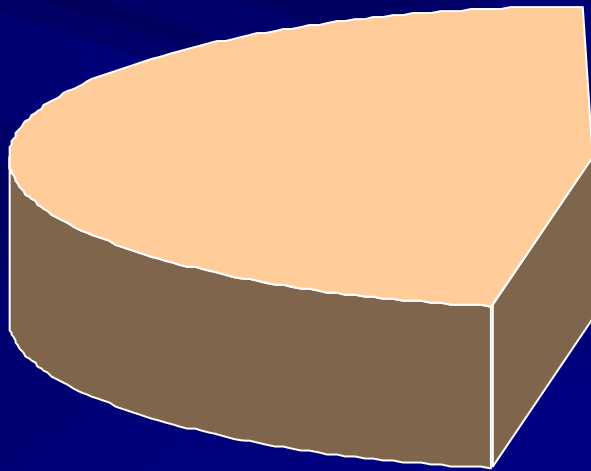


เวลาที่หัวหน้างานใช้สื่อสารกับผู้อื่นตัวต่อตัวในแต่ละสัปดาห์



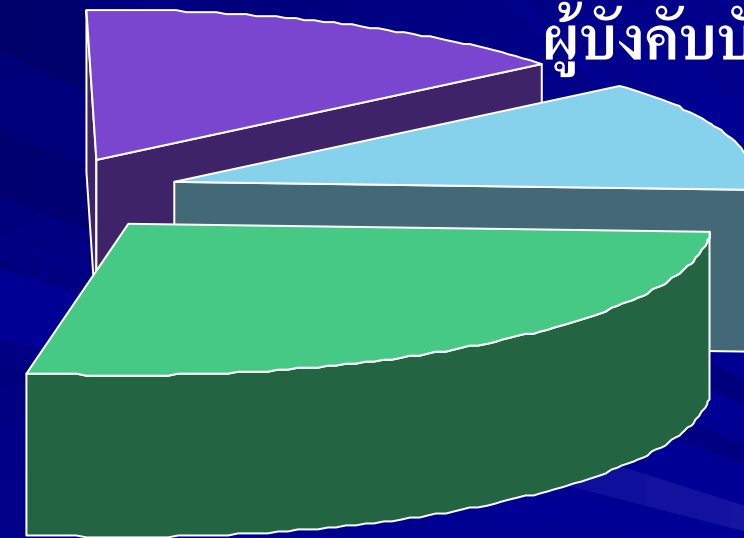
การสื่อสารของหัวหน้า ในองค์กรที่มีพนักงานน้อยกว่า 50 คน

บุคคลภายในอื่นๆ 47%



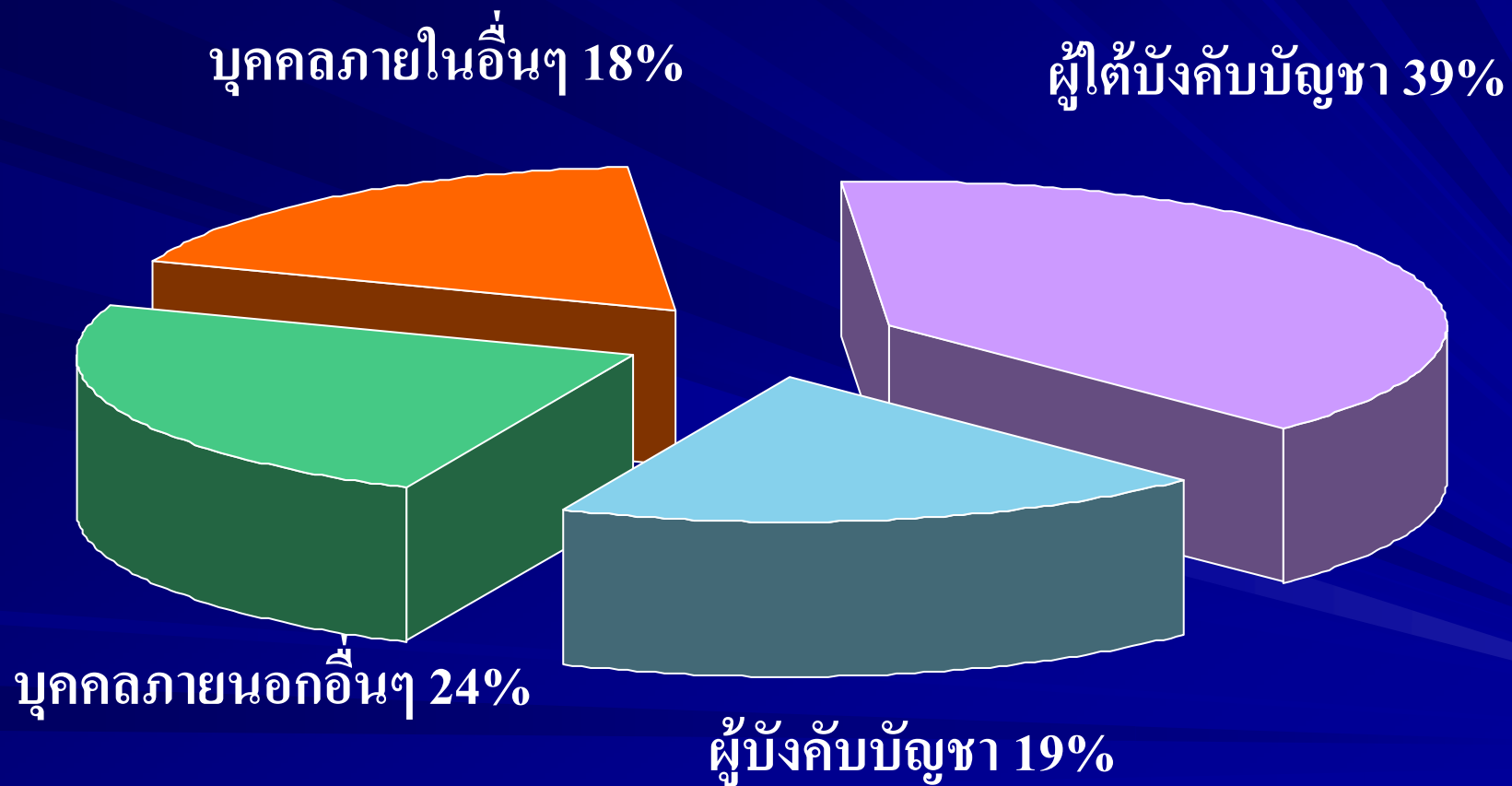
ผู้บังคับบัญชา 14%

ผู้บังคับบัญชา 12%

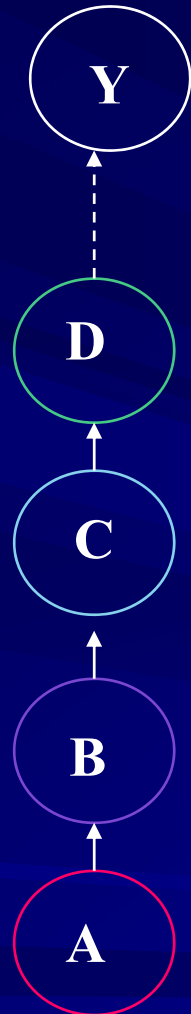


บุคคลภายนอกอื่นๆ 27%

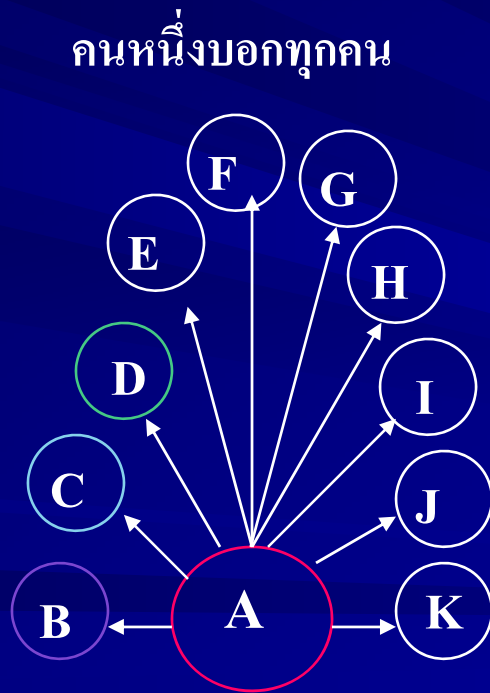
การสื่อสารของหัวหน้างานในองค์กรที่มีพนักงานมากกว่า 500 คน



รูปแบบของข่าวสาร

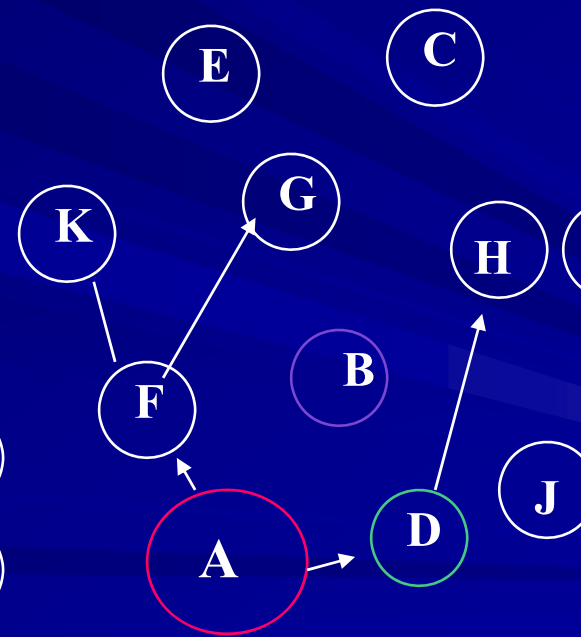


แต่ละคนบอกต่อ

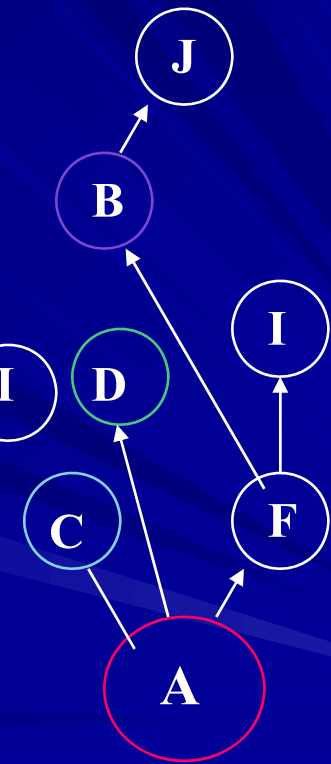


คนหนึ่งบอกทุกคน

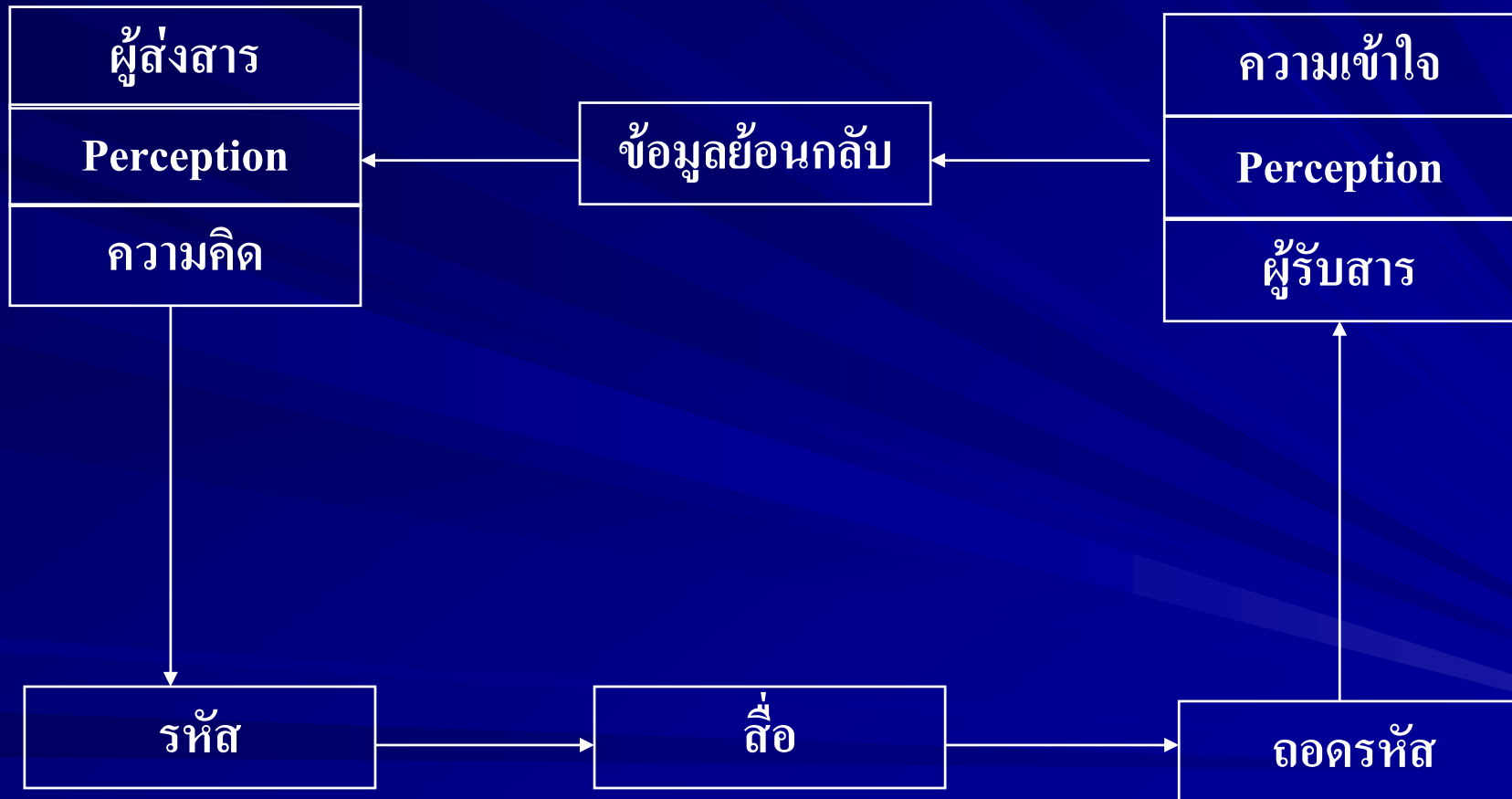
แต่ละคนบอกคนอื่นบางคน



บางคนเลือกบอกบางคน



กระบวนการสื่อสาร



ข่าวลือและการจัดการกับข่าวลือ

- ✍ ข่าวลือกระพือเร็ว
- ✍ ข่าวลือเกิดขึ้นเป็นประจำ
- ✍ ข่าวลือบางครั้งเป็นจริง
- ✍ ข่าวลือมักจะเป็นผลลบต่อองค์กร

- 😊 เราไม่สามารถกำจัดข่าวลือได้หมด
- 😊 ทางที่เป็นไปได้คือการป้องกันข่าวลือ
- 😊 การป้องกันทำได้โดยการใกล้ชิดกับพนักงาน
- 😊 การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ
- 😊 การเดินรอบโรงงานพบปะพูดคุย
- 😊 อาจใช้ข่าวลือให้เป็นประโยชน์ได้
- 😊 ศูนย์คำถามทางโทรศัพท์ที่อาจช่วยคลี่คลายปัญหาข่าวลือได้



การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

- ☆ การร้องทุกข์อย่างเป็นทางการ
- ☆ การสำรวจความเห็นและทัศนคติของพนักงาน
- ☆ ระบบเสนอความคิดเห็น
- ☆ นโยบายเปิดประตู
- ☆ การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ
- ☆ การทำงานเป็นคณะทำงาน
- ☆ การสัมภาษณ์เมื่อพนักงานออกจากงาน



ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

- กระบวนการ (Process)
- ร่างกาย (Physical)
- ความหมาย (Semantic)
- จิตวิทยาสังคม (Psychosocial)



การสื่อสารที่หัวหน้างานต้องใช้บ่อยๆ

- ☆ การสั่งงาน / การมอบหมายงาน
- ☆ การสัมภาษณ์เมื่อรับคนเข้าทำงาน
- ☆ การสัมภาษณ์เมื่อแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน
- ☆ การสัมภาษณ์เมื่อใช้มาตรการวินัย
- ☆ การประชุมพนักงาน



การสื่อสารและการประสานงาน

การประสานงานและติดต่อสื่อสารทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอก
มากมายในแต่ละวัน โอกาสที่จะสื่อสารผิดพลาด หรือเข้าใจผิดก็มีมาก
ตามไปด้วย จึงควรเอาใจใส่และระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่องาน
และผู้บริหาร รวมทั้งตัวเราๆ เองด้วย

การสื่อสารมี 3 ทางคือ

- | | |
|--------------|--|
| 1. ภาษาพูด | ทั้งต่อหน้าและทางโทรศัพท์ |
| 2. ภาษาเขียน | ทั้งส่วนตัวและเป็นทางการ |
| 3. ภาษากาย | กริยาท่าทาง การกระทำและการแสดงออกต่างๆ |





การพูดที่ดี

งานที่จะต้องติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ เป็นอันมากในแต่ละวัน และ
ต้องใช้การพูดเป็นส่วนใหญ่ จึงต้องรู้จักพูดให้เป็นที่พอใจของอีกฝ่าย
หนึ่ง สื่อความหมายให้เข้าใจชัดเจน และบรรลุมัตถุประสงค์ที่ต้องการ
ดังนั้นก่อนพูดต้องมีความเข้าใจในเรื่องที่จะพูด เตรียมเนื้อหาสาระให้
กระชับเข้าใจง่าย ไม่วกวน ออกเสียงชัดเจน น้ำเสียงนุ่มนวลน่าฟัง เสียง
เป็นธรรมชาติ ภาษาที่ใช้เหมาะกับฐานะผู้ที่เรากำลังติดต่อด้วย ใช้ท่าทาง
ประกอบคำพูดอย่างเหมาะสม กริยาท่าทางเรียบร้อย เป็นธรรมชาติ มี
ความเชื่อมั่นในตนเอง มองผู้ฟังเต็มตาอย่างเป็นมิตร กระจือรือร้นใน
การสนทนา มีชีวิตชีวา จะสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่เราสนทนาด้วย

เทคนิคที่ใช้ประกอบในการประสานงานที่ควรคำนึงอยู่เสมอ

Who เราจะติดต่อกับใคร ผู้นั้นมีภูมิหลัง นิสัยใจคอ

What อย่างไร

When สิ่งที่เราจะสื่อไปนั้น จะเข้าใจมากน้อยเพียงใด

Where เวลาใดจึงเหมาะสม

Why สถานที่ใดจึงเหมาะสม

How เหตุผลต่างๆ ที่ประกอบการอธิบายเพื่อความเข้าใจจะใช้สื่อสาร
อะไรมีวิธีการอย่างไร



การสื่อข้อความที่ดีควรประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการ คือ

หลัก 4 C

Complete

สมบูรณ์

Correct

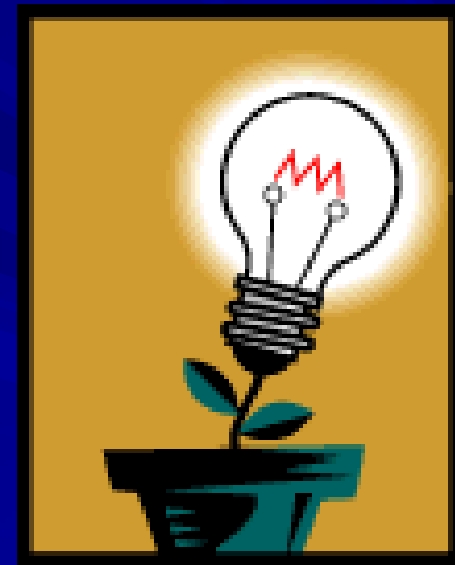
ถูกต้อง

Clear

ชัดเจน

Concise

กะทัดรัด



การพัฒนา 4 ทักษะ

1. การพูด (Talking)
2. การฟัง (Listening)
3. การเขียน (Writing)
4. การอ่าน (Reading)



“เป็นหัวใจของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ”

คุณสมบัติการสื่อข้อความที่ประสบความสำเร็จ

1. ตั้งเกต จดจำ
2. มีไหวพริบ ปฏิภาณที่ฉับไว
3. ทันท่วงที อยู่เสมอ
4. ร่าเริง แจ่มใส เป็นกันเอง
5. มองโลกในแง่ดี
6. ยอมรับความผิดพลาด
7. ควบคุมอารมณ์ได้
8. ปรับตัว ปรับเรื่องราวให้เข้ากับสถานการณ์



หลักปฏิบัติในการทำงานประสานกัน

1. ต้องมี อุดมการณ์ ที่แน่นอนและทุกคนยอมรับ
2. ถือ ความถูกต้อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องถือความถูกต้องใจ
3. ประนีประนอมกัน โดยมีน้ำใจของ ความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน
4. ถือว่าทุกคน มีความสำคัญ เท่ากัน
5. เคารพใน สิทธิและเสรีภาพ ของผู้อื่น



หลักปฏิบัติในการทำงานประสานกัน(ต่อ)

6. รู้จัก แบ่งงาน และ ประสานงาน กัน
7. มี ความอิสระ ในการทำงานพอสมควร
8. ต้อง ปฏิบัติตามกฎและระเบียบ อย่างเคร่งครัด
9. เมื่อ มีการขัดแย้งกัน ให้ถือว่า เป็นการมองหาคนละด้าน
10. อย่าทำตัวเด่นคนเดียว



สรุปลักษณะของการสื่อสารที่ดี

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
2. มีสาระ (Content)
3. ชัดเจน (Clarity)
4. เหมาะสมกับโอกาส (Context)
5. ช่องทางการส่งสาร (Channels)
6. ความต่อเนื่องและแน่นอน (Continuity and Consistency)
7. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience)

วิธีสื่อสารที่ดีของ...ผู้นำ ในภาวะวิกฤต

1. Be a leader.
2. Show your strengths.
3. Be visible
4. Use your team.
5. Be coordinated.
6. Share responsibility.
7. Give up the myth of message control.
8. Be humane.



**Questions
& Answers**