

การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร
ของนักเรียน : เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ

ณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์

คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2569

การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร
ของนักเรียน : เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ

ณัฐวุฒิ นารานาเอล รัตนภิรมย์

ดุขฎิณิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2569

ENHANCING TEACHERS' SKILLS AND LEARNING TO DEVELOP
STUDENTS' COMMUNICATION SKILLS: A PATHWAY TO
PROFESSIONAL COMMUNICATORS

NATTHAWUT NATHANAEL RATTANAPIROM

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DOCTOR DEGREE OF EDUCATION
PROGRAM IN EDUCATIONAL ADMINISTRATION
FACULTY OF EDUCATION
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

2026

หัวข้อดุษฎีนิพนธ์ : การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการ
สื่อสารของนักเรียน : เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ
ชื่อนักศึกษา : ณัฐวดี นานาเอล รัตนภิรมย์
ชื่อปริญญา : ศีษศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา : การบริหารการศึกษา
ปีพุทธศักราช : 2569
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.วิโรจน์ สารรัตนะ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

.....

(พระครูศรีวิรัตนสุนทร, ผศ.ดร.)

คณะกรรมการสอบดุษฎีนิพนธ์:

ประธานกรรมการ

.....

(ผศ.ดร.ไพศาล สุวรรณน้อย)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา)

.....

(รศ.ดร.วิโรจน์ สารรัตนะ)

กรรมการ

.....

(พระสุธีวีรธรรม, ผศ.ดร.)

กรรมการ

.....

(พระพุทธิวิจิตรเมธี, ผศ.ดร.)

กรรมการ

.....

(ผศ.ดร.วิฑูล ทาชา)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

Dissertation Topic : Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop
 Students' Communication Skills: A Pathway to
 Professional Communicators
 Student's Name : Natthawut Nathanael Rattanapirom
 Degree Sought : Doctor of Education
 Program : Educational Administration
 Anno Domini : 2026
 Advisor : Assoc.Prof.Dr.Wirot Sanrattana

Accepted by the Faculty of Education, Mahamakut Buddhist University in
 Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Education
 (Educational Administration)

Dean of Faculty of Education

.....

(Phrakhrusrivirakhunsunthorn, Asst.Prof.Dr.)

Dissertation Committee:

Chairman

.....

(Asst.Prof.Dr.Paisan Suwannoi)

Member (Advisor)

.....

(Assoc.Prof.Dr.Wirot Sanrattana)

Member

.....

(Phrasutheevajiradhamma, Asst.Prof.Dr.)

Member

.....

(Phrabuddhivajiramedhi, Asst.Prof.Dr.)

Member

.....

(Asst.Prof.Dr.Witoon Thacha)

Copyright of Mahamakut Buddhist University

บทคัดย่อ

หัวข้อคุณูปนิพนธ์	: การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน : เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ
ชื่อนักศึกษา	: ณัฐวุฒิ นานาเอล รัตนภิรมย์
ชื่อปริญญา	: ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	: การบริหารการศึกษา
ปีพุทธศักราช	: 2569
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รศ.ดร.วิโรจน์ สารัตนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงปฏิบัติในนักเรียนระดับมัธยมศึกษา โดยวิเคราะห์ผลกระทบของการพัฒนาทักษะดังกล่าวต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสำเร็จทางวิชาชีพในอนาคต อีกทั้งมุ่งระบอบองค์ประกอบสำคัญของทักษะการสื่อสาร ได้แก่ ความหมาย ความสำคัญ และอุปสรรคในการนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโมดูลการเรียนรู้สำหรับการพัฒนาครูอย่างมีเป้าหมาย การดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา โดยพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาในรูปแบบโปรแกรมฝึกอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง เรื่อง “โปรแกรมการฝึกอบรมออนไลน์เพื่อการเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน : เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” สมมติฐานการวิจัยกำหนดว่า โปรแกรมดังกล่าวจะส่งผลให้ครูมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้น อันจะนำไปสู่คะแนนการประเมินที่สูงขึ้นและการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัย พบว่า ครูที่เข้าร่วมโปรแกรมมีคะแนนทักษะการสื่อสารหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ขณะเดียวกัน นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้จากครูกลุ่มดังกล่าวมีพัฒนาการด้านทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบทีแบบกลุ่มสัมพันธ์ ยืนยันประสิทธิผลของโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมีศักยภาพในการเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่ส่งเสริมผลลัพธ์เชิงบวกทั้งต่อครูและผู้เรียน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ทักษะการสื่อสารของนักเรียน, การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครู, นักสื่อสารมืออาชีพ

ABSTRACT

Dissertation Topic : Enhancing Teacher's Skills and Learning to Develop
Students' Communication Skills: A Pathway to
Professional Communicators

Student's Name : Natthawut Nathanael Rattanapirom

Degree Sought : Doctor of Education

Program : Educational Administration

Anno Domini : 2026

Advisor : Assoc.Prof.Dr.Wirot Sanrattana

This research explored the vital role of practical communication skills in high school students, examining how these skills impact academic performance and career success. The study aimed to identify key components of communication skills, including their definitions, significance, and implementation challenges, to create targeted learning modules for teacher development. Utilizing a Research and Development (R&D) methodology, the study introduced an innovative educational resource called "Online Self-training Program for Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students' Communication Skills: A Pathway to Professional Communicators." The hypothesis posited that this program would improve teachers' understanding and use of communication skills, leading to higher assessment scores and enhanced student performance.

The findings indicated that educators in the program significantly improved their communication skills, with post-development scores surpassing pretest levels and meeting set standards. Additionally, students taught by these educators exhibited marked advancements in their communication abilities. Data analyses using dependent t-tests confirmed the program's effectiveness, highlighting its potential as a valuable educational resource that positively impacted both teacher and student outcomes, paving the way for future educational enhancements.

Keywords: Students' Communication Skills, Enhancing Teachers' Skills and Learning, Professional Communicators

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความเมตตากรุณาอย่างสูงจากท่าน รศ.ดร.วิโรจน์ สารรัตนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยซาบซึ้งและตระหนักถึงความตั้งใจ ห่วงเทของท่านอาจารย์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ที่เปิดหลักสูตร และโอกาสที่ดีให้ผู้วิจัยได้เข้าศึกษา ในสาขาวิชาบริหารการศึกษา ในระดับดุชนิพนธ์ในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณพระสุธีวรธรรม, ผศ.ดร. รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน พระพุทธิจริเมธี, ผศ.ดร. พระมหาศุภชัย สุกกิจใจ, รศ.ดร. พระครูวินัยธรเชาวนพิทย์ สุธีโร ที่คอยอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ด้วยความเมตตา กรุณา เสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ไพศาล สุวรรณน้อย ที่กรุณาเป็นประธานคณะกรรมการสอบ ให้ความอนุเคราะห์ แนะนำ ช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย ขอขอบคุณบุคลากร เจ้าหน้าที่งานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตลอดระยะเวลาการศึกษาและทำวิจัยจนสำเร็จ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยนี้เป็นอย่างดี ขอขอบคุณคณะครูผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความร่วมมือตลอดขั้นตอนการทำวิจัยและพัฒนา (R&D) รวมถึงครูกลุ่มเป้าหมายโรงเรียนกัลยาณวัตร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่นทุกท่าน และนักเรียนทุกคนที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยนี้ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาร่วมทำการวิจัยจนสำเร็จไปด้วยดี ขอขอบคุณมิตรภาพที่ดีจากเพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชาบริหารการศึกษารุ่นที่ 10 ทุกท่าน ที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ ประชาสัมพันธ์ แนะนำ เป็นกัลยาณมิตรที่ดีตลอดการศึกษาในหลักสูตร และผู้มีส่วนร่วม คอยสนับสนุน ช่วยเหลือในการวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้เฝ้าติดตามถึง

อนึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยดุชนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ต้องการศึกษาค้นคว้า จึงขอมอบคุณงามความดีทั้งหมดนี้ ให้กับท่านคณาจารย์ทุกท่าน ผู้เกี่ยวข้องทุกคน และมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และครอบครัว ผู้ที่สนับสนุนคอยเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ณัฐวุฒิ นาธานาเอล รัตนภิรมย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	10
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	11
1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัยในสาขาวิชาการบริหารการศึกษา.....	12
1.6 ขอบเขตการวิจัย.....	14
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 หลักธรรมเพื่อคุณภาพและความสำเร็จของงานวิจัย.....	19
2.2 การวิจัยและพัฒนา : แนวคิดและแนวปฏิบัติเพื่อการวิจัย.....	25
2.3 แนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร.....	32
2.4 กรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย.....	192
2.5 บริบทของโรงเรียนกัลยาณวัตร: พื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง.....	196
2.6 บริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน: กลุ่มประชากรเป้าหมายในการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัย.....	206
2.7 ความสำคัญของการวิจัยและพัฒนาเพื่อนำนวัตกรรมที่เป็นผลการวิจัยไปใช้ ประโยชน์ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมในงานวิจัย.....	221

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.8 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย.....	223
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	233
3.1 ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำคู่มือประกอบโครงการ.....	235
3.2 ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข.....	238
3.3 ขั้นตอนที่ 3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัยเชิง ทดลองในภาคสนาม.....	239
3.4 ขั้นตอนที่ 4 การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (Trial).....	245
3.5 ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	247
3.6 การเขียนรายงานผลการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย.....	249
4 ผลการดำเนินการวิจัย.....	251
4.1 ขั้นตอนที่ 1 ผลการจัดทำคู่มือประกอบโครงการ.....	251
4.2 ขั้นตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข.....	254
4.3 ขั้นตอนที่ 3 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	257
4.4 ขั้นตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (Trial).....	292
5 โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อการเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน : เส้นทางสู่ความเป็นนัก สื่อสารมืออาชีพ.....	337
5.1 คู่มือโครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร.....	344
5.2 หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 นิยามของทักษะการสื่อสาร.....	346
5.3 หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร.....	363
5.4 หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร.....	388
5.5 หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 ทักษะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร.....	422
5.6 หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ทักษะเกี่ยวกับขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร.....	474
5.7 หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ทักษะเกี่ยวกับอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการ พัฒนาทักษะการสื่อสาร.....	498
5.8 หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 ทักษะเกี่ยวกับการประเมินของทักษะการสื่อสาร.....	533
5.9 คู่มือโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ.....	560

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
6 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	575
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	576
6.2 อภิปรายผล.....	582
6.3 ข้อเสนอแนะ.....	589
บรรณานุกรม.....	592
ภาคผนวก.....	603
ภาคผนวก ก รายชื่อและสถานภาพของครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ครั้งที่ 1.....	604
ภาคผนวก ข หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากครูที่เป็น กลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ครั้งที่ 1.....	606
ภาคผนวก ค รายชื่อและสถานภาพของครูกลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ครั้งที่ 2....	608
ภาคผนวก ง หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากครูที่เป็น กลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ครั้งที่ 2.....	610
ภาคผนวก จ แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ครู.....	612
ภาคผนวก ฉ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้องในแบบ ทดสอบ ผลการเรียนรู้ของครู.....	631
ภาคผนวก ช หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิในกา ตรวจสอบความสอดคล้องในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู.....	633
ภาคผนวก ซ หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงโรงเรียนเพื่อขออนุญาตทดลองใช้ แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูกับครูในโรงเรียน.....	635
ภาคผนวก ฌ แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบทักษะการสื่อสาร ของนักเรียนกับนิยามศัพท์เฉพาะ.....	637
ภาคผนวก ญ รายชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้องในแบบ ประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน.....	644
ภาคผนวก ภ หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความสอดคล้องในแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน.....	646

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ก หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงโรงเรียนเพื่อขออนุญาตทดลองใช้แบบ ประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน.....	648
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่นโดยใช้วิธี ของครอนบาคของแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน.....	650
ภาคผนวก ค หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากสถานศึกษาที่เป็น พื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง.....	652
ภาคผนวก คม รายชื่อของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในโรงเรียนกัลยาณวัตร.....	655
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็น กลุ่มทดลองก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test).....	657
ภาคผนวก ด ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินทักษะการสื่อสารของ นักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test).....	659
ประวัติผู้วิจัย.....	661

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและรายละเอียด..... 70
2.2	สรุปลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร..... 86
2.3	สรุปแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร..... 125
2.4	กรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย..... 194
2.5	แสดงข้อมูลผู้บริหารและข้าราชการครูโรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2568..... 198
2.6	แสดงข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ และบุคลากรสนับสนุนการสอนโรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2568..... 199
2.7	แสดงข้อมูลนักเรียนโรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2568..... 200
2.8	หลักสูตรที่เปิดสอนของโรงเรียนกัลยาณวัตร..... 204
2.9	แสดงข้อมูลจำนวนสถานศึกษา ครู/บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน..... 218
210	ปัจจัยป้อนเข้า - กระบวนการ - ผลลัพธ์ : กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย..... 226
3.1	เกณฑ์การพิจารณาค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบ..... 241
3.2	เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ..... 242
3.3	แสดงกิจกรรมและระยะเวลาในโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู..... 246
3.4	แสดงกิจกรรมและระยะเวลาในโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน..... 247
4.1	แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ..... 260
4.2	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อความตรงเนื้อหาในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู..... 277
4.3	คะแนนจากการทดลองใช้ (Try-Out) แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูกับครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อวิเคราะห์ค่าความยากง่าย ค่าการกระจาย ค่าความเชื่อมั่น ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Kuder – Richardson..... 279
4.4	เกณฑ์การพิจารณาค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบ..... 281
4.5	เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ..... 281

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.6 ค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) และผลการพิจารณาคุณภาพของข้อสอบ รายข้อของแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู.....	282
4.7 แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การพัฒนา และข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ.....	285
4.8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาโดยพิจารณา จากนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละด้านเพื่อความตรงเชิงเนื้อหาของแบบ ประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน.....	289
4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะการสื่อสาร ตนเองของนักเรียนจำแนกเป็นรายด้านและทั้งฉบับ.....	291
4.10 ผลการทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองก่อนการพัฒนา (Pretest).....	294
4.11 ผลการทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนา (Posttest).....	298
4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบครู ก่อนและหลังการพัฒนา (Pretest & Posttest).....	300
4.13 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูหลังการพัฒนา (Posttest) เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90/90.....	302
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับ นักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง ก่อนการพัฒนา (Pretest).....	304
4.15 ผลการประเมินตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในการนำ “แนวการพัฒนา” (หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม) ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของ นักเรียน.....	310
4.16 ผลการประเมินตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในการนำข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “ขั้นตอน การพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร.....	317
4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับ นักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง หลังการพัฒนา (Posttest).....	332
4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนจากการประเมินนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ก่อนและ หลังการพัฒนา (Pretest & Posttest).....	334

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	หลักธรรมที่นำมาใช้เพื่อคุณภาพและความสำเร็จในการทำวิจัย..... 25
2.2	ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ..... 27
2.3	ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิผล 65
2.4	หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ..... 73
2.5	กฎแห่ง 7 ประการของการฟังเชิงรุก..... 100
2.6	ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ..... 132
2.7	KW Model การบริหารโรงเรียนกัลยาณวัตร..... 202
2.8	โครงสร้างการบริหารโรงเรียนกัลยาณวัตร..... 203
2.9	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน..... 207
3.1	โครงสร้างของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ใช้ในงานวิจัย..... 234
3.2	ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1D1..R2D2..R3D3..RiDi ที่ใช้ในงานวิจัย..... 235
3.3	กรอบแนวคิดในการจัดทำคู่มือประกอบโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองในงานวิจัย... 237
4.1	กิจกรรมการสนทนากลุ่มเป้าหมายเพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะที่ 1..... 254
4.2	กิจกรรมการสนทนากลุ่มเป้าหมายเพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะที่ 2..... 256
4.3	กิจกรรมในขั้นตอนการเตรียมการ ก่อนการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม..... 292
4.4	กิจกรรมการนำเอาคู่มือไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองของครู..... 295
4.5	กิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะหลังโครงการเพื่อการเรียนรู้ของครู..... 296
4.6	กิจกรรมการชี้แจงระเบียบวิธีวิจัยให้กับครูที่เป็นกลุ่มทดลอง..... 304
4.7	ตัวอย่างกิจกรรมครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน..... 308
4.8	กิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะหลังโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน..... 329

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันเป็นโลกที่มีการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน และอยู่ในยุคที่เรียกว่าศตวรรษที่ 21 โดยศตวรรษที่ 21 นี้ เป็นยุคของโลกดิจิทัล ทุกอย่างจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เป็นยุคที่โลกต้องการผู้ที่สามารถปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างสร้างสรรค์ องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้กล่าวถึงทักษะชีวิตไว้ 10 ทักษะซึ่งบุคคลพึงมีสำหรับศตวรรษที่ 21 นี้ หนึ่งในนั้นคือ ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication Skills) ซึ่งเป็นความสามารถในการใช้คำพูดและท่าทางเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การแสดงความต้องการ การแสดงความชื่นชม การขออภัย การเจรจาต่อรอง การดัดเตือน การช่วยเหลือ การปฏิเสธ (มูลนิธิยุวพัฒน์, 2019) ทักษะการสื่อสารนี้มีความสำคัญยิ่งเพราะ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้คนได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น เนื่องจากหลายคนเก่ง แต่ขาดทักษะการสื่อสารที่ไม่สามารถจะสื่อถึงความต้องการ คนฟังไม่สามารถไม่เข้าใจในสิ่งที่ต้องการ จนเกิดการไม่ยอมรับ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน จะทำให้ทุกคนมองเห็นสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างถูกต้อง (Creative Talk, 2023) นอกจากนี้ทักษะการสื่อสารที่แสดงถึงความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญในโลกปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการเขียน การพูด หรือการใช้เครื่องมือดิจิทัล ถือว่ามีความสำคัญค่าในโลกธุรกิจ ที่จำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นกับเด็ก (XCL World Academy, n.d.)

นักวิชาการ นักการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย ต่างเห็นพ้องต้องกันถึงทักษะที่สำคัญต่างๆ ที่บุคคลในชาติพึงมีเพื่อที่จะสามารถดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 จึงศึกษาและเร่งพัฒนาบุคลากรในสังกัด เพื่อให้มีทักษะที่สำคัญและจำเป็นต่อองค์กรและหน่วยงาน ทักษะที่สำคัญที่จะพัฒนาในทุกภาคส่วนคือทักษะการสื่อสาร การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากในการอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงาน ที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกและความคิดให้อีกฝ่ายได้เข้าใจร่วมกัน ซึ่งในปัจจุบันทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นทักษะที่สำคัญของการทำงาน ที่หลายๆ คนจะต้องพัฒนาทักษะนี้ เพื่อให้เราสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Time Conculting, 2023) ดังเช่น พระราชดำรัสที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพล

อดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ซึ่งมีความตอนหนึ่งว่า “...การสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในการพัฒนาสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า รวมถึงการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของประเทศด้วย ยิ่งในสมัยปัจจุบันที่สถานการณ์ของโลกเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกขณะ การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ย่อมมีความสำคัญมากเป็นพิเศษ ทุกฝ่ายและทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสารของประเทศ จึงควรจะได้ร่วมมือกัน ดำเนินงานและประสานผลงานกันอย่างใกล้ชิดและ สอดคล้อง ที่สำคัญที่สุด ควรจะได้พยายามศึกษาค้นคว้าวิชาการและเทคโนโลยีอันทันสมัยให้ลึกซึ้งและ กว้างขวาง แล้วพิจารณาเลือกเฟ้นส่วนที่ดีมีประสิทธิภาพแน่นอน มาปรับปรุงใช้ด้วยความฉลาดริเริ่ม ให้พอเหมาะสมกับฐานะและสภาพของบ้านเมืองของเรา เพื่อให้กิจการสื่อสารของชาติมีโอกาสได้ พัฒนา อย่างเต็มที่และสามารถอำนวยประโยชน์แก่การสร้างเสริมเศรษฐกิจ สังคม และเสถียรภาพ ของบ้านเมือง ได้อย่างสมบูรณ์แท้จริง...” (CBE Thailand, 2564) ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐได้ให้ ความสำคัญ และมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ดังกล่าว อาทิเช่น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ได้จัดให้มีฝึกอบรมข้าราชการใหม่ เสริมสร้างศักยภาพ “การสื่อสารกับการทำงาน เป็นทีม” (Professional Communication and Teamwork)”เป็นการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมในหลักการการสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาทักษะใน การสื่อสารและประสานงานระหว่างบุคคล ตลอดจนทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) เช่นเดียวกับ “การวิเคราะห์ คุณลักษณะของเจนเนอร์เรชั่นวายยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษานักศึกษา ชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัย เอกชนแห่งหนึ่ง” ระบุว่า ลักษณะของคนรุ่นใหม่ประการหนึ่ง คือ การให้ความสำคัญกับการฝึกทักษะ การสื่อสาร (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ในทางการศึกษาของไทย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ เล็งเห็นถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสาร มีการวางมาตรฐานการศึกษาของ ชาติ พ.ศ. 2561 ในรูปแบบของผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการศึกษา (Desired Outcomes of Education : DOE Thailand) ได้กำหนดคุณลักษณะของคนไทย 4.0 ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์การ พัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยกำหนดสมรรถนะด้านการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร สื่อสารเชิงบวก ไว้ในคุณลักษณะด้านที่ 2 ผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation Co – Creator) ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ตามหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้มีการเสนอแนวคิดของการนำเอา สมรรถนะการสื่อสาร เป็นหนึ่งในห้าสมรรถนะหลัก โดยได้ให้ความหมายว่า “ความสามารถในการสื่อสาร เป็นความสามารถ ในการรับและส่งสาร มีวัฒนธรรมในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนะ ของตนเองเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาตนเองและสังคม รวมทั้งการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหา ความขัดแย้งต่าง ๆ การเลือก

รับและไม่รับข้อมูลข่าวสารด้วยหลักเหตุผล และความถูกต้อง ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเองและสังคม (CBE Thailand, 2564) นอกจากการให้ความสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนแล้ว สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ยังมีแนวนโยบายที่จะพัฒนาครูให้มีทักษะด้านการสื่อสาร โดยมีการขับเคลื่อนทักษะภาษาอังกฤษสำหรับครูในปีการศึกษา 2564 ตามนโยบายของนายณัฏฐพล ทีปสุวรรณ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (รมว.ศธ.) ที่ต้องการให้ครูมีสมรรถนะเพิ่มเติมใน 3 เรื่อง ได้แก่ 1. ทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการนำเสนอ 2. ทักษะการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ 3. ทักษะความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นเครื่องมือสำหรับครูที่จะใช้ในการจัดการเรียนการสอนและสื่อสารกับนักเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564) จากการเสวนา “Teacher Dialogue #2 ออกแบบการเรียนรู้ใหม่ สำหรับการศึกษาในช่วง COVID-19” เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2563 ได้มีการแลกเปลี่ยนประเด็นเรื่องการสื่อสารโดยเฉพาะปัญหาที่พบด้านการสื่อสารทางการศึกษาและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาไว้ พบว่า ปัจจุบันปัญหาด้านการสื่อสารยังคงเป็นประเด็นสำคัญของการศึกษาไทย ได้ถูกนำเสนอเป็นโมเดลการสื่อสารทางการศึกษา (Communication Triangle in Education) คือความสัมพันธ์ในการสื่อสารสองทางระหว่างครู นักเรียน และผู้ปกครอง โดยมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการสื่อสารของครู 2 ด้าน คือ 1) ฝ่ายนโยบาย คือ กระทรวงศึกษาธิการ หรือ สพฐ. และ 2) ผู้บริหารโรงเรียน และจากการตั้งข้อสังเกตพบว่า “ปัญหาในปัจจุบันเกิดจากส่วนหัวสามเหลี่ยมคือ “ครู” ไม่ชัดเจน ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างผู้ปกครองและนักเรียน เพราะเมื่อครูสื่อสารกับผู้ปกครองและนักเรียนได้ไม่ชัดเจน ผู้ปกครองก็ไม่เข้าใจนักเรียน นักเรียนก็ไม่สามารถอธิบายให้ผู้ปกครองเข้าใจได้ เพราะไม่ได้รับการสื่อสารที่ถูกต้อง ผู้ปกครองจึงไม่สามารถให้คำปรึกษานักเรียนได้” หากเป็นเช่นนี้การจัดการศึกษาทางไกลก็จะเป็นไปอย่างยากลำบาก นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตอีกประการหนึ่งที่ว่า “เราจะสังเกตเห็นว่าครูรับภาระอันหนักอึ้งเอาไว้ เพราะครูต้องรับนโยบายจากกระทรวง จากสพฐ. และคำสั่งจากโรงเรียน ถ้าสองอย่างที่จะถ่ายข้อมูลมายังครูไม่ชัดเจน ครูก็จะไม่ชัดเจน ครูก็จะไม่รู้ว่าควรทำอะไร พอครูก็จะสื่อสารกับผู้ปกครองและนักเรียนไม่ได้ ก็จะงงกันเป็นทอดๆ วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ คือสร้างความชัดเจนที่ครู ซึ่งครูจะชัดเจนได้ก็ต้องไปบอกกับคนที่อยู่เหนือครู ให้ความชัดเจน เมื่อมีความชัดเจนเกิดขึ้น ผมเชื่อว่าครูทุกคนมีความสามารถที่จะปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันได้ พอครูมีแนวทางที่ชัดเจน ก็จะทำให้ผู้ปกครองและเด็กเข้าใจในทิศทางที่ตรงกัน ประเด็นนี้เป็นสิ่งที่อยากให้ขยายผลออกไปว่า การแก้ปัญหามันง่ายนิดเดียว คือแค่มีแนวทางที่ชัดเจนให้กับครูก่อน ครูก็จะไม่เหนื่อย ทุกคนก็มีความสุข” (ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563)

ทักษะการสื่อสารนั้นมีความสำคัญยิ่งในหลายๆ มิติ ดังทัศนะของ ASM IBMR Team (2020) ซึ่งเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาชั้นนำในเอเชีย ได้กล่าวถึงทักษะการสื่อสารว่ามีบทบาทอย่างมากในทุกด้านของชีวิต แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารอาจเปลี่ยนไปตามช่วงของชีวิต แต่ความสำคัญก็ไม่ได้ลดลง ดังนั้น ข้อมูลบางส่วนต่อไปนี้ เน้นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงในบริบทของสถานการณ์ อาชีพ และบริบท ได้แก่ 1. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในชีวิต (Importance of Communication Skills in Life) 2. ความสำคัญของการสื่อสารสำหรับนักเรียน (Importance of Communication Skills for Students) 3. ความสำคัญของการสื่อสารสำหรับคนทำงาน (Importance of Communication Skills for Professionals) 4. ความสำคัญของการสื่อสารสำหรับครู (Importance of Communication Skills for Teachers) 5. ความสำคัญของการสื่อสารในธุรกิจและองค์กร (Importance of Communication Skills in Business & Organization) และ Sharma (2023) ซึ่งเป็นกรรมการผู้จัดการของ Sharma Global Consulting LL ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสาร ไว้ว่า ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและเจริญรุ่งเรือง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ ความรัก ความผูกพัน การแบ่งปัน ความห่วงใย และมิตรภาพระหว่างชุมชน ศาสนา และผู้คนประเภทต่างๆ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้ทุกคนไปในทิศทางเดียวซึ่งเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการพัฒนาในสังคม วัฒนธรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ นั่นเป็นเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในชีวิต ดังนี้ 1. ทักษะการสื่อสารเป็นการแสดงออกถึงตัวตนของเรา (Communication Skills Are the Presentation of the Character) 2. ทักษะการสื่อสารสร้างและเสริมสร้างมิตรภาพ (Communication Skills Create and Strengthen Friendships) 3. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาอาชีพ (Communication Skills Are Important for Career Development) 4. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในธุรกิจ (Communication Skills Are Important in Business) 5. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Communication Skills Are Important to Becoming a Leader) 6. ทักษะการสื่อสารช่วยคนให้มีการศึกษา (Communication Skill Helps to Become Educated)

ลักษณะของทักษะการสื่อสารนั้นมีหลายลักษณะสำคัญตามทัศนะของ Amadebai (2022) เป็น ผู้จัดการทั่วไปที่ RAXIO Data Centers Mozambique & Angola กล่าวเกี่ยวกับ 10 คุณลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ ได้แก่ การจัดการอารมณ์ (Emotion Management) ความสามารถในการมีสมาธิจดจ่อ (Ability to Focus) เรียนรู้ที่จะฟัง (Learn to Listen) หลีกเลี่ยงการตัดสิน (Avoid Making Judgments) ให้ข้อเสนอแนะ (Provide Feedback) การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non - Verbal Communication) การยืนหยัดในสิทธิ์ของตัวเอง (Assertiveness) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การไกล่เกลี่ยและเปิดใจ (Mediative and Open

- Minded) การโน้มน้าวใจ (Persuasion) ซึ่งมีความสอดคล้องกับทัศนะของ Sehgal (n.d.) ที่กล่าวถึง คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารมีดังต่อไปนี้ การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง (Communication is a two-way process) วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Purpose of Communication) รูปแบบการสื่อสาร (Form of Communication) ขอบเขตของการสื่อสาร (Scope of communication) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีพลวัต (Communication is a dynamic process) การสื่อสารเป็นมากกว่าคำพูด (Communication is much more than words) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย (Communication is a goal-oriented process) การสื่อสารคือการสนทนา (Communication is conversational) การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science) และทัศนะของ Leighton (2018) ซึ่งเป็นนักการตลาด และนักการศึกษาผู้มีความรู้เรื่องความเศร้าโศกและการสูญเสียเชิงชาวยุทธด้านความเศร้าโศก กล่าวถึงคุณลักษณะ 8 ประการที่สอดคล้องกับผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ แสดงความเคารพ (Show Respect) แสดงเจตนาที่แท้จริง (Demonstrate Genuine Intent) มีความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Aware) เป็นผู้ฟังที่ดี (Listen Well) พยายามทำความเข้าใจ (Seek to Understand) ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Practice Emotional Intelligence) แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy) ปรับสไตล์การสื่อสารได้ (Can Adapt Their Communication Style)

ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารมีแนวทางที่สำคัญตามทัศนะของนักการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญ อาทิเช่น ทัศนะของ Gattig (2023) เป็นโค้ชด้านการสื่อสาร นักเขียน และผู้สอนที่ UC Berkeley กล่าวถึง กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ดังนี้ 1. คำนึงถึงผู้ฟังของคุณ (Keep your audience in mind) 2. อย่าใช้คำ 10 คำเมื่อจะทำ (Don't use 10 words when one will do) 3. พิจารณาวิธีที่ดีที่สุดในการสื่อข้อความของคุณ (Consider the best method to deliver your message) 4. ให้พวกเขามีส่วนร่วม (Get them involved) 5. ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบเห็นหน้าเมื่อเป็นไปได้ (Leverage face-to-face communication when possible) 6. สบตาระหว่างพูดคุย (Make eye contact) 7. ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Ask for feedback) 8. อ่านภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (Read non-verbal cues) 9. ลดสิ่งรบกวนให้น้อยที่สุด (Minimize distractions)

ทัศนะของ Emerson (2021) เป็นผู้ผลิตเนื้อหาดิจิทัลที่ Harvard DCE กล่าวว่า เคล็ดลับแปดประการเหล่านี้สามารถช่วยให้คุณเพิ่มทักษะการสื่อสารเพื่อความสำเร็จขององค์กรและอาชีพของคุณ 1. พูดให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise) 2. เตรียมตัวล่วงหน้า (Prepare Ahead of Time) 3. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (Be Mindful of Nonverbal Communication) 4. ใส่ใจน้ำเสียง (Watch your Tone) 5. ฝึกการฟังอย่างตั้งใจ (Practice Active

Listening) 6. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build your Emotional Intelligence) 7. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในสถานที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy) 8. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก (Create a Positive Organizational Culture)

ทักษะของ Courseara (2023) กล่าวว่า เคล็ดลับ 17 ข้อ ดังนี้ 1. ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away Distractions) 2. ให้ความเคารพ (Be Respectful) 3. รับฟังความคิดเห็น (Be Receptive to Feedback) 4. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills) เคล็ดลับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและภาพ (Written and Visual Communication Tips) 5. กระชับและเฉพาะเจาะจง (Be Concise and Specific) 6. ปรับแต่งข้อความของคุณให้เหมาะกับผู้ฟังของคุณ (Tailor your Message to your Audience) 7. เล่าเรื่อง (Tell a Story) 8. ทำให้ข้อความง่ายและตรงประเด็น (Simplify and Stay on Message) 9. เตรียมสิ่งที่ คุณจะพูด (Prepare What you're Going to Say) 10. กำจัดสิ่งเติมเต็มการสนทนา (Get Rid of Conversation Fillers) 11. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating) 12. ถามคำถามและสรุปประเด็นหลักของอีกฝ่าย (Ask Questions and Summarize the Other Person's Main Points) 13. เตรียมพร้อมสำหรับคำตอบที่แตกต่าง (Be Ready for Different Answers) 14. มั่นใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Understand) 15. ฝึกภาษากายของคุณ (Work on your Body Language) 16. ตระหนักถึงอารมณ์ของคุณ (Be Aware of your Emotions) 17. ใช้ความเห็นอกเห็นใจ (Use Empathy)

ทักษะของ Garfinkle (n.d.) เป็นหนึ่งในโค้ช 50 อันดับแรกของสหรัฐอเมริกา กล่าวว่าวิธีทำให้ตัวเองเป็นที่สนใจครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์ (How to Make Yourself Heard in Every Interaction) 1. ลดความซับซ้อนของภาษาของคุณและอยู่กับข้อความที่จะสื่อ (Simplify your Language and Stay On Message) 2. ดึงดูดผู้ฟังหรือผู้อ่านของคุณ (Engage your Listeners or Readers) 3. ใช้เวลาในการตอบกลับ (Take Time to Respond) 4. ให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Are Understood) 5. ฟังอย่างสนใจ (Listen Actively) 6. ใส่ใจกับภาษากายของคุณ (Pay Attention to your Body Language) 7. รักษาการสบตา (Maintain Eye Contact) 8. เคารพผู้ชมของคุณ (Respect your Audience) 9. ทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาของคุณ (Make Communication a Priority for your Development) 10. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics) 11. สื่อสารข้ามฟังก์ชัน (Communicate Across Functions) 12. เรียนรู้ที่จะเข้าใจสไตล์การทำงานและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน (Learn to Understand Different Working Styles and Personalities) 13. เป็นมืออาชีพในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Become a Pro at Conflict Resolution) 14. จงกล้าแสดงออกแต่ก็ถ่อมตัว

(Be Assertive Yet Humble) 15. ใช้การสื่อสารเสมือนจริงอย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)

ในขณะเดียวกัน มีนักการศึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้ทัศนะเกี่ยวกับขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารไว้ด้วย ดังจะนำมากล่าวถึงเป็นกรณีตัวอย่าง ดังนี้ Richards (2012) ซึ่งเป็นอาจารย์ใหญ่ของ J. G. Richards Consulting ที่ช่วยให้บริษัทต่างๆ เพิ่มความสามารถในการทำกำไรและรายได้ กล่าวถึง 10 ขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตลอดไป ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal) ขั้นตอนที่ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete) ขั้นตอนที่ 3 รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience) ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information) ขั้นตอนที่ 5 สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily) ขั้นตอนที่ 6 วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through) ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through) ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective) ขั้นตอนที่ 9 สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does) ขั้นตอนที่ 10 ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

เช่นเดียวกับ Bachrach (2019) ซึ่งเป็นประธานของบริษัทฝึกสอนความรับผิดชอบในแคลิฟอร์เนีย A.M. Enterprises และเป็นนักเขียน กล่าวถึง 7 ขั้นตอนสู่ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งได้รับผลลัพธ์ตลอดไป ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust) ขั้นตอนที่ 2 พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely) ขั้นตอนที่ 3 ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication) ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language) ขั้นตอนที่ 5 อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything) ขั้นตอนที่ 6 รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology) ขั้นตอนที่ 7 เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

Vaughan (2017) ที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจและโค้ชความเป็นผู้นำ กล่าวถึง 6 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) ขั้นตอนที่ 2 ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของ

ผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) ขั้นตอนที่ 3 แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) ขั้นตอนที่ 4 อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) ขั้นตอนที่ 5 ส่งข้อความ (Deliver the message) ขั้นตอนที่ 6 เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion)

Burnes (2021) อดีตนักธุรกิจหญิงแห่งปีของ Telstra กล่าวถึงขั้นตอนง่ายๆ 10 ประการที่ผู้จัดการสามารถปฏิบัติตามได้เพื่อปรับปรุงการสื่อสารของตน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1. คิดก่อนพูด (Think before you speak) ขั้นตอนที่ 2 พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position) ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully) ขั้นตอนที่ 4. มองหาจุดร่วม (Look for common ground) ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) ขั้นตอนที่ 6 ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) ขั้นตอนที่ 8 อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)

จากกระแสความตื่นตัวและการให้ความสำคัญกับเรื่องที่เราทำวิจัยทั้งในระดับสากลและในประเทศ ทั้งในทัศนะของนักวิชาการและนโยบายของหน่วยงานของรัฐ ดังกล่าวข้างต้น ผนวกกับทัศนะเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีในประเด็นเกี่ยวกับความสำคัญ ลักษณะหรือคุณลักษณะ แนวทางพัฒนา ขั้นตอนการพัฒนาของเรื่องที่ทำวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า หากนำเอาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีเหล่านั้น มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในโรงเรียนที่เป็นพื้นที่ของประชากรเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัยในครั้งนี้ ด้วยระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research & Development : R&D) จะทำให้ได้โปรแกรมออนไลน์เพื่อพัฒนาครูผู้พัฒนา นักเรียนที่มีประสิทธิภาพได้ ด้วยเหตุผลสำคัญ 2 ประการ คือ

ประการแรก เป็นเหตุผลในเชิงวิชาการ ดังผลการสังเคราะห์ในข้อ 2.7 ของบทที่ 2 ที่ผู้วิจัยพบว่าทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญต่อนักเรียน ทั้งในการพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ และการดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะการมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดผลดีต่อนักเรียนในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร นักเรียนสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พูดคุยได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกทำทนาย เป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา 2) ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร นักเรียนมีความคิดและความเข้าใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความ

เข้าใจของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และ ยอมรับการซักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3) ด้านทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร นักเรียนมีการฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะต่างๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด ขอ คำอธิบายกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูดด้วยคำพูด ของตน และจดบันทึกขณะฟัง 4) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา นักเรียนสามารถ สื่อสารด้วยคำพูดที่มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออกเสียงคำ ชัดเจน พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้น ประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุดพูด เป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟัง ตรึงตรองคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟัง รู้สึกลำบากใจหรือสับสน 5) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร นักเรียนการ เขียนสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียน รายงานอย่างเป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ 6) ด้านความ หลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด นักเรียนสามารถแสดงออกทางด้านท่าทาง หรือพฤติกรรม ระหว่างการสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ เช่น สบตาเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็น ใช้ภาษา และพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรศัพท์หรือนาฬิกา หรือมองไป รอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วยท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่าง การประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิริยาเพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่ และ 7) ด้านความหลากหลายใน การสื่อสารด้วยภาพ นักเรียนการสื่อสารที่ใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด การแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสาร นั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย

ประการที่สอง เป็นเหตุผลความเป็นประโยชน์ของระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ คือ ระเบียบวิธี วิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) มีลักษณะสำคัญ คือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ นำเอานวัตกรรมไปใช้พัฒนาบุคลากรสู่การพัฒนาคุณภาพของงานที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิง ประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นเกิดขึ้น เช่น เป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ ที่ท้าทายของหน่วยงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ที่บุคลากรขาด ความรู้ความเข้าใจและทักษะในกระบวนการที่คนใหม่ และในปัจจุบันมีหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่ถือเป็น นวัตกรรมใหม่ทางการบริหารการศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามี ความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำ - ความรู้เหล่านี้สู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิด พลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตาม

แนวคิด “Knowledge + Action = Power” หรือตามคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application” (วิโรจน์ สารรัตน์, 2561) ซึ่งจากลักษณะสำคัญของการวิจัยและพัฒนาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่าสามารถตอบสนองต่อความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัยดังกล่าวข้างต้นอย่างได้ผล เพราะระเบียบวิธีวิจัยนี้จะช่วยพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อพัฒนาครูผู้สอน นักเรียนในยุคสังคมดิจิทัลให้เกิดการเรียนรู้และการนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในยุคสมัยดิจิทัลในปัจจุบัน มีความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งและเป็นเรื่องใหม่ที่ครูผู้สอน (Teachers) จะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการบริหารการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปสู่การพัฒนานักเรียน (Students) ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้าย (Ultimate Goal) ของการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะโปรแกรมออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของครูผู้สอนนักเรียนที่เป็นผลจากการวิจัยและพัฒนาจาก “กลุ่มทดลอง” ที่ใช้ในการวิจัยสามารถจะนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์ในกลุ่มประชากร (Population) ซึ่งเป็นเป้าหมายอ้างอิงในการนำผลการวิจัยไปเผยแพร่เพื่อให้เกิดประโยชน์หลังการวิจัยและพัฒนา คือ โรงเรียนที่เป็นพื้นที่ของประชากรเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัยในครั้งนี้ทุกโรงเรียนทั่วประเทศได้ตามหลักการของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ที่วิจัยและพัฒนานวัตกรรมใดๆ ขึ้นมา แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ในพื้นที่ทดลองแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะเป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลจากการทดลองพบว่านวัตกรรมนั้นมีคุณภาพหรือมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็แสดงว่า สามารถนำนวัตกรรมนั้นไปเผยแพร่เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์กับประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้ และยังเป็นโปรแกรมแบบออนไลน์ (Online Program) ที่พัฒนาขึ้นตามยุคสมัยดิจิทัลแบบใหม่ ไม่เป็นโปรแกรมแบบเอกสาร (Document Based Program) แบบยุคสมัยการพิมพ์แบบดั้งเดิม จะยิ่งทวีความจำเป็นประโยชน์ต่อการนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปเผยแพร่เพื่อใช้ประโยชน์ของประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้อย่างกว้างขวาง อย่างประหยัดอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลได้มากกว่า

1.2 คำถามการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” นี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ด้วยแนวคิด “ความรู้ + การปฏิบัติ = พลัง” (Knowledge + Action = Power) และด้วยแนวคิด “พัฒนาครู แล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อผู้เรียน” เพื่อให้ได้โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program) ที่ประกอบด้วยสองโครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โครงการ

แรกมีคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู โครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวในการพัฒนา มีขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1&D1, R2&D2, R3&D3 Ri&Di โดยขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิจัยเชิงทดลองเพื่อประเมินประสิทธิภาพของคู่มือจากการทดลองใช้จริงในภาคสนาม มีคำถามการวิจัยดังนี้

1) หลังการวิจัยเชิงทดลองโครงการแรก ครูที่เป็นกลุ่มทดลองเกิดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 หรือไม่ และมีคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

2) หลังการวิจัยเชิงทดลองโครงการที่สอง นักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนามีค่าเฉลี่ยของคะแนนจากผลการประเมินหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

3) หลังการตรวจสอบคู่มือประกอบโครงการทั้งสอง ครูที่เป็นกลุ่มทดลองให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้คู่มือมีความถูกต้องสมบูรณ์อะไรอีก

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามการวิจัยข้างต้น นำสู่การกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.3.1 เพื่อวิจัยและพัฒนาให้ได้โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วยสองโครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โครงการแรกมีคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู โครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานักเรียน

1.3.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองจากการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม 2 ระยะโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ 1) หลังการวิจัยเชิงทดลองโครงการแรก ครูที่เป็นกลุ่มทดลองเกิดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 และมีคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) หลังการวิจัยเชิงทดลองโครงการที่สอง นักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนามีค่าเฉลี่ยของคะแนนจากผลการประเมินหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3.3 เพื่อตรวจสอบคู่มือประกอบโครงการทั้งสองให้ทราบถึงข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขทั้งก่อนและหลังการวิจัยเชิงทดลอง

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยและพัฒนาโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2566) ที่เห็นว่านวัตกรรมทางการศึกษา (Educational Innovation) ที่พัฒนาขึ้นโดยกระบวนการวิจัยและพัฒนา

จุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้พัฒนาบุคลากรสู่การพัฒนาคุณภาพของงานที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นเกิดขึ้น เช่น เป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทายของหน่วยงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในกระบวนการที่ใหม่ และในปัจจุบันมีทักษะเชิงทฤษฎีที่ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้เหล่านั้นสู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และแนวคิด “พัฒนาครู แล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อผู้เรียน” และด้วยแนวคิดที่ว่าการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการวิจัยและพัฒนา เพราะจะทำให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้นำเสนอในโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่มีคุณภาพ ซึ่งผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารให้ครูเกิดการเรียนรู้แล้วนำไปพัฒนาต่อเนื่องให้กับนักเรียนที่ประกอบด้วยโครงการ 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ คือ การจัดทำคู่มือประกอบโครงการ การตรวจสอบคุณภาพคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข 2 ระยะ การสร้างเครื่องมือเพื่อการทดลอง และการทดลองในภาคสนาม ซึ่งเป็นการดำเนินการที่เชื่อว่าจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น จึงกำหนดสมมุติฐานการวิจัยว่า โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ผ่านการทดลองในภาคสนามแล้วจะมีประสิทธิภาพจากผลการประเมิน 2 กรณี ดังนี้

1.4.1 ผลการทดสอบการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการดำเนินงานโครงการที่ 1 มีคะแนนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 และมีคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4.2 ผลการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาตามโครงการที่ 2 มีค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัยในสาขาวิชาการบริหารการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” นี้เป็นการวิจัยในหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้นวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการ

เรียนรู้ของครู และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาการเรียน โครงการแรกมีคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู โครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวในการพัฒนานักเรียน โดยคาดหวังว่านวัตกรรมทางการศึกษานี้ เมื่อผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนาหลายขั้นตอนในรูปแบบ R1&D1, R2&D2, R3&D3 Ri&Di แล้วนำไปทดลองใช้ในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลการทดลองพบว่านวัตกรรมนั้นมีประสิทธิภาพ ก็สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับประชากรที่เป็นพื้นที่เป้าหมายได้ใช้ประโยชน์ในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพรองรับ ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมีกรอบแนวคิดของการวิจัยในสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ดังนี้

1.5.1 ในเชิงวิชาการ มีดังนี้

1.5.1.1 งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพราะมีความสำคัญและเป็นสิ่งท้าทายต่อการบริหารการศึกษาในศตวรรษใหม่นี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทัศน์ทางการศึกษาที่แตกต่างจากศตวรรษที่ 20 ในทุกด้าน อาทิเช่น ด้านศาสตร์การสอน ด้านหลักสูตร ด้านทักษะการเรียนรู้ ด้านทักษะของครู ด้านทักษะที่คาดหวังต่อผู้เรียน ด้านลักษณะของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบริบทของสถานศึกษา ด้านบริบทของห้องเรียน และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ด้านบทบาทหน้าที่และภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา (Churches, 2010; Driscoll, 2022; and Kashyap, n.d.)

1.5.1.2 การวิจัยนี้ใช้หลักการ “พัฒนาครู ครูนำผลที่ได้รับไปพัฒนาผู้เรียนต่อไป” ถือเป็นหลักการที่เป็นจุดเน้นของการบริหารการศึกษา เนื่องจากการเสริมสร้างการสอนและการเรียนรู้ (The Focus of Educational Administration is the Enhancement of Teaching and Learning) (Amadi, 2008) เป็นกระบวนการช่วยให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครูที่ถูกต้อง (Enables the Right Pupils to Receive the Right Education from the Right Teachers) (Dhammei, 2022) เป็นการกระตุ้นการพัฒนาโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับการสอนและการเรียนรู้ (Bamte, n.d.) และเป็นไปตามหน้าที่ของการบริหารการศึกษาตามทัศนะของ Amadi (2008) ที่กล่าวถึงหน้าที่เกี่ยวกับหลักสูตร/การสอน (The Curriculum/Instructional Functions) หน้าที่เกี่ยวกับบุคลากร (The Staff Personnel Functions) และหน้าที่เกี่ยวกับนักเรียน (The Student Personnel Functions) และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริหารการศึกษา ได้แก่ การให้การศึกษที่เหมาะสมแก่นักเรียน (To Provide Proper Education to Students) การให้ความมั่นใจว่ามีการพัฒนาวิชาชีพของครู (To Ensure Professional Development among Teachers) และความมั่นใจในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (To Ensure Qualitative Improvement of Education) (Kashyap, n.d.) อันเนื่องจากหลักการที่ว่า “พัฒนาครู ครูนำผลที่ได้รับไปพัฒนาผู้เรียนต่อไป” เป็นหลักการส่งเสริมบทบาทของผู้นำทางการศึกษาให้กับครูตามทัศนะของ Speck (1999)

และ Seyfarth (1999) ส่งเสริมต่อการทำหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาที่จะต้องสนับสนุนคณะครูด้วยการฝึกอบรมและให้คำแนะนำตามทัศนะของ University of Bridgeport (2022) และ Rowland (2023) และส่งเสริมต่อแนวคิดพัฒนาวิชาชีพของครูที่ให้น้ำหนักถึงการส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) ของการศึกษาตามทัศนะของ Gusky (2000) และ Hoy and Miskel (2001)

1.5.1.3 งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสถานศึกษา เนื่องจากนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารการศึกษาเกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ส่วนกลางถึงระดับสถานศึกษา แต่การบริหารการศึกษาระดับสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือชื่อเรียกอื่นๆ นั้นมีความสำคัญเพราะเป็นฐานปฏิบัติที่จะทำให้การระดมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานได้จริง เป็นฐานปฏิบัติที่ช่วยเสริมสร้างการสอนและการเรียนรู้ที่ส่งผลให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครู และเป็นฐานปฏิบัติที่จะสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อนักเรียนให้เติบโตไปสู่เป้าหมายที่กำหนดโดยมีครูเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Kashyap, n.d.) ซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจให้โรงเรียนที่เป็นหน่วยหลักในการจัดการศึกษา (Edge, 2000) และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management: SBM)

1.5.2 ในเชิงวิชาชีพ การวิจัยนี้คำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาตามมาตรฐานด้านความรู้ที่คุรุสภากำหนด โดยเน้นความสามารถในการพัฒนาครูและบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์และสร้างองค์ความรู้ทางการบริหารจัดการการศึกษา สามารถนำกระบวนการวิจัย การวัดและการประเมินผล ไปใช้ในการบริหารจัดการการศึกษาได้ สามารถส่งเสริมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้เรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษา และตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในกรณีปฏิบัติโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน พัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง และสร้างโอกาสการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ (The Teachers Council of Thailand, n.d.)

1.6 ขอบเขตการวิจัย

ดังกล่าวในตอนต้นว่าโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่เป็นนวัตกรรมทางการศึกษาจากงานวิจัยนี้ เมื่อผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนาหลายขั้นตอนแล้วนำไปทดลองใช้ในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) เมื่อผลการทดลองพบว่านวัตกรรมนั้นมีประสิทธิภาพ ก็สามารถนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์ในกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วประเทศ ดังนั้น ในการวิจัยนี้จึงกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.6.1 พื้นที่ทดลอง (Experimental Area) ในการนำโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองในงานวิจัยนี้ไปทดลองใช้ คือ โรงเรียนกัลยาณวัตร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ตั้งอยู่ที่ 240 ถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เป็นโรงเรียนที่ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และความสนใจในการให้ความร่วมมือ

1.6.2 กลุ่มทดลอง (Experimental Group) ครูในโรงเรียนพื้นที่การทดลอง จำนวน 15 คน และนักเรียน 446 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนึงถึงความสนใจในการเข้าร่วมเป็นกลุ่มทดลอง

1.6.3 กลุ่มเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัย (Target Group for Dissemination of Research Innovation) คือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ทุกโรงทั่วประเทศ ปีการศึกษา 2567 จำนวน 2,360 โรง มีครู 140,165 คน มีนักเรียน 2,183,783 คน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง หมายถึง สื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาการเรียน โครงการแรกมีคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู โครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานักเรียน ซึ่งจัดทำในลักษณะเป็น E-program หรือ E-book

1.7.2 คู่มือประกอบโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู หมายถึง ชุดของเนื้อหาที่นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับนิยาม ความสำคัญ ลักษณะ แนวการพัฒนา ขั้นตอนการพัฒนา ปัญหาอุปสรรค และแนวความคิดการประเมิน โดยมีชื่อของคู่มือ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ คำชี้แจงการใช้คู่มือ เนื้อหาที่นำเสนอจำแนกตามแหล่งอ้างอิง แต่ละแหล่งอ้างอิงมีกิจกรรมให้บทวน เช่น การตั้งคำถามให้บทวนความเข้าใจ การแนะนำให้ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ การวิจารณ์และให้ข้อเสนอแนะในข้อสรุป การตั้งประเด็นให้คิดที่เป็นภาพรวม และรายชื่อเอกสารอ้างอิง

1.7.3 คู่มือประกอบโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาการเรียน หมายถึง ชุดของสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะหรือคุณลักษณะที่คาดหวังจากการพัฒนา แนวทางการพัฒนา และขั้นตอนการพัฒนา และในตอนท้ายของคู่มือ มีแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) สำหรับครูใช้ในการประเมินตนเองดังนี้ 1) มีการนำเอาแนวทางการพัฒนาที่นำเสนอไว้ในคู่มือไปสู่การปฏิบัติมากน้อยเพียงใด 6 ระดับ คือ จากระดับไม่ได้นำไปปฏิบัติเลย ไปถึงการนำไปปฏิบัติในระดับ 1 – 2 – 3 – 4 – 5 ซึ่งระดับ 5 หมายถึงระดับการนำไปปฏิบัติมากที่สุด 2) มีการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็น

แบบนำแนวคิดของใครไปปฏิบัติโดยตรง หรือได้บูรณาการแนวคิดของใครไปปฏิบัติบ้าง มีขั้นตอนที่บูรณาการใหม่เป็นอย่างไร และ 3) มีความเห็นจากครูในลักษณะที่เป็นการสะท้อนผลจากการปฏิบัติ ดังนี้ (1) ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวก (2) ปัญหาหรืออุปสรรค (3) วิธีการที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค (4) บทเรียนที่ได้รับ และ (5) ข้อเสนอแนะแนวการพัฒนาที่เห็นว่าจะทำให้การพัฒนาได้ผลดียิ่งขึ้น

1.7.4 เกณฑ์มาตรฐาน 90/90 หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดความมีประสิทธิภาพของคู่มือต่อการเสริมสร้างการเรียนรู้ในโครงการพัฒนาการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลอง โดย **90 ตัวแรก** หมายถึง ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของครูทั้งกลุ่มที่ได้จากการวัดด้วยแบบทดสอบวัดความรู้หลังจากเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจบลง **90 ตัวหลัง** หมายถึง ร้อยละของจำนวนครูที่สามารถทำแบบทดสอบ (วัดความรู้หลังการเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจบลง) โดยสามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์

1.7.5 ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การพูด การสังเกต การเอาใจใส่ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ส่งสาร สารหรือข้อมูล และผู้รับสาร ผ่านรูปแบบการสื่อสารซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบวัจนภาษา แบบอวัจนภาษา แบบลายลักษณ์อักษร และ/หรือแบบการสื่อสารด้วยภาพ ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประกอบด้วย การฟังอย่างกระตือรือร้น การให้และรับคำติชม การเอาใจใส่และความเคารพ การตอบสนองต่อข้อความ ความเพียงพอของปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด การสร้างความเป็นมิตรและความมั่นใจ และการปรับปรุงแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

1.7.6 ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พูดคุยได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกท้าทาย เป็นมิตรและให้ความเคารพต่อกุศลสนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา

1.7.7 ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึง การมีความคิดและความเข้าใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และยอมรับการซักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม

1.7.8 ด้านทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร หมายถึง การฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะต่าง ๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด ขอคำอธิบายกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูดด้วยคำพูดของตน และจดบันทึกขณะฟัง

1.7.9 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา หมายถึง การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออกเสียงคำชัดเจน พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อบ่งชี้ประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟัง ตรีกตรองคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน

1.7.10 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การเขียนสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สามารถได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียนรายงานอย่างเป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ

1.7.11 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด หมายถึง การแสดงออกทางด้านท่าทาง หรือพฤติกรรมระหว่างการสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น สบตาเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อบ่งชี้ประเด็น ใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรศัพท์หรือนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วยท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิริยาเพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่

1.7.12 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ตารางรูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อบ่งชี้รายละเอียด การแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรู้รอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 การส่งเสริมต่อแนวคิดการเป็นแผนงานวิจัยและชุดโครงการวิจัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสานสนับสนุนนโยบายการส่งเสริมนักศึกษาในหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษาให้ทำวิทยานิพนธ์ภายใต้แผนงาน "การศึกษาศตวรรษที่ 21" (21St Century Education) โดยใช้แนวคิดการจัดทำแผนงานวิจัยหรือชุดโครงการวิจัยภายในหลักสูตร เชื่อว่าการส่งเสริมการทำงานวิจัยในรูปแบบแผนงานหรือชุดโครงการจะมีประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาทางวิชาการและการนำไปปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานวิจัยเป็นโครงการเดี่ยว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังคำกล่าวของ โยธิน แสงวดี (ม.ป.ป.) อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ว่าชุดโครงการวิจัยเป็นชุดโครงการวิจัยย่อยที่ค้นหาคำถามความรู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกันและกัน สามารถนำไปใช้ผลักดันให้เกิดสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นได้ เป็นชุดความรู้รวมทั้งหมดที่เมื่อบูรณาการกันแล้วจะสามารถได้ความรู้เป็นองค์รวม (Holistic) ที่นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการคิดและประดิษฐ์ตามเป้าหมาย เพราะการทำโครงการเดี่ยว โครงการเดี่ยวอาจได้เฉพาะ

ความรู้ใด ๆ ไม่สามารถนำไปพัฒนาหรือประดิษฐ์ได้ เนื่องจากขาดองค์ความรู้บางอย่างบางตอนที่ไม่สามารถทราบเพราะไม่ได้ตรวจสอบหรือทำวิจัย ดังนั้นนักศึกษาในหลักสูตร ได้กำหนดประเด็นวิจัยที่อยู่ภายใต้หัวข้อของการศึกษาศตวรรษที่ 21 ในลักษณะ 1 นักศึกษาต่อ 1 ประเด็นการศึกษาศตวรรษที่ 21 ซึ่งประเด็นที่ใช้ในการวิจัยของผู้วิจัยนี้ก็อยู่ภายใต้ร่วมของการศึกษาศตวรรษที่ 21 เช่นกัน

1.8.2 การใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่ส่งเสริมต่อแนวคิดของแผนงานวิจัยหรือชุดโครงการวิจัย

การทำวิจัยแบบแผนงานวิจัยหรือชุดโครงการวิจัยส่วนมากจะเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เพราะต้องมีการค้นหาชุดความรู้และการวัดสถานะการเบื้องต้น (Formative Evaluation) ที่มีตัวชี้วัดยืนยัน มีการพัฒนา การสร้าง การทดลองใช้ การวัดและการติดตาม การสังเกตการเปลี่ยนแปลงในตัวชี้วัด และมีการประเมินผล (Summative Evaluation) ตามตัวชี้วัดนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง (แตกต่าง เช่น ใช้ t-test เปรียบเทียบ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการปฏิบัติงาน

1.8.3 การใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่สำคัญต่อแนวคิดการพัฒนาและประยุกต์

(Development) การวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังทัศนะของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (2563) ที่กล่าวถึง งานวิจัยพัฒนาและประยุกต์ว่า เป็นการศึกษาค้นคว้าเพื่อหาความรู้ใหม่ๆ และมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้นั้นไปใช้อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการนำเอาความรู้และวิธีการต่างๆ ที่ได้จากการวิจัยขั้นพื้นฐานมาประยุกต์อีกต่อหนึ่ง หรือหาวิธีใหม่ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ได้ระบุไว้แน่ชัดล่วงหน้า เพื่อสร้างวัสดุ ผลิตภัณฑ์และเครื่องมือใหม่ เพื่อติดตั้งกระบวนการ ระบบและบริการใหม่ หรือเพื่อการปรับปรุงสิ่งต่างๆ เหล่านั้นให้ดีขึ้น และตอบสนองต่อแนวคิดการขยายผลงานวิจัย (Implementation) สำหรับการนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

1.8.4 ประโยชน์สำหรับการวิจัยในสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ในเชิงวิชาการ

การให้ความสำคัญกับประเด็นที่เป็นการศึกษาศตวรรษที่ 21 มุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสถานศึกษาตามแนวคิดของการบริหารที่ยึดสถานศึกษาเป็นฐาน และใช้หลักการ “พัฒนาครู ครุณาผลที่ได้รับไปพัฒนานักเรียนต่อไป” ในเชิงวิชาชีพ เป็นการคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาที่คุรุสภากำหนดตามมาตรฐานด้านความรู้และตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังมีรายละเอียดกล่าวไว้ในหัวข้อ 1.5 ของบทที่ 1 นี้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อการเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนานี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อวิจัยและพัฒนาโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองด้วยแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และด้วยแนวคิด “พัฒนาครู แล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อผู้เรียน” ที่ประกอบด้วยโครงการและคู่มือประกอบโครงการ 2) ประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองจากการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม 2 ระยะ คือ ระยะแรก คือ การพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และระยะที่สอง คือ ครูนำผลการเรียนรู้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารนักเรียน และการตรวจสอบเพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและพัฒนา ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อเพื่อการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 หลักธรรมเพื่อคุณภาพและความสำเร็จของงานวิจัย
- 2.2 การวิจัยและพัฒนา : แนวคิดและแนวปฏิบัติที่ใช้ในการวิจัย
- 2.3 แนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร
- 2.4 กรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสาร
- 2.5 บริบทของโรงเรียนกัลยาณวัตร จังหวัดขอนแก่น : พื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง
- 2.6 บริบทของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน :
กลุ่มเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัย
- 2.7 ความสำคัญของการวิจัยและพัฒนาเพื่อนำนวัตกรรมที่เป็นผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์
ในโรงเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมในงานวิจัย
- 2.8 กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

2.1 หลักธรรมเพื่อคุณภาพและความสำเร็จในการทำวิจัย

ตามที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ได้กำหนดปรัชญาของมหาวิทยาลัยไว้ว่า “ความเป็นเลิศทางวิชาการตามแนวพระพุทธศาสนา” (Academic Excellence based on Buddhism) และเนื่องจากในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่ใช้การวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อนำไปใช้พัฒนาคนสู่การพัฒนางาน มีกระบวนการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1&D1, R2&D2, R3&D3 Ri&Di มีขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อประเมินประสิทธิภาพของ

นวัตกรรมในลักษณะ If X...Then Y และเพื่อตรวจสอบให้ได้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขนวัตกรรมนั้นด้วย ดังนั้น ในการดำเนินการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีหลักธรรมตามคำสอนในพุทธศาสนาที่เป็นข้อคิดเตือนใจตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย โดยเชื่อว่าการนำหลักธรรมที่จะกล่าวถึงมาใช้จะช่วยตอบสนองต่อปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น และช่วยให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพและบรรลุผลสำเร็จได้ จึงขอนำหลักธรรมที่จะเป็นข้อคิดเตือนใจเพื่อการวิจัยมากล่าวถึงดังนี้

2.1.1 มรรค 8 (The Noble Eightfold Path)

สาระของหลักธรรม - มรรค 8 เป็นหลักธรรมที่พระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงแสดงไว้เพื่อให้ชาวพุทธทุกระดับดำเนินตามได้ พอเหมาะกับความสามารถของตน โดยมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ 1. สัมมาทิฐิ (Right View เห็นชอบ) หมายถึง การปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามความเป็นจริงด้วยปัญญา 2. สัมมาสังกัปปะ (Right Thought ดำริชอบ) หมายถึง การใช้สมองความคิดพิจารณาแต่ในทางกุศลหรือความดีงาม 3. สัมมาวาจา (Right Speech เจรจาชอบ) หมายถึง การพูดต้องสุภาพแต่ในสิ่งที่สร้างสรรค์ดีงาม 4. สัมมากัมมันตะ (Right Action การงานชอบ) หมายถึง การประพฤติดีงาม ทางกายหรือกิจกรรมทางกายทั้งปวง 5. สัมมาอาชีวะ (Right Livelihood เลี้ยงชีวิตชอบ) หมายถึง การทำมาหากินอย่างสุจริตชน ไม่คดโกง เอาเปรียบคนอื่น ๆ มากเกินไป 6. สัมมาวายามะ (Right Effort พยายามชอบ) หมายถึง ความอุตสาหะพยายาม ประกอบความเพียรในการกุศลกรรม 7. สัมมาสติ (Right Mindfulness ระลึกรชอบ) หมายถึง การไม่ปล่อยให้เกิดความพลั้งเผลอ จิตเลือนลอย ดำรงอยู่ด้วยความรู้ตัวอยู่เป็นปกติ และ 8. สัมมาสมาธิ (Right Concentration ตั้งใจชอบ) หมายถึง การฝึกจิตให้ตั้งมั่น สงบ สงัด จากกิเลส นิเวศน์อยู่เป็นปกติ (พระพรหมคุณาภรณ์, 2548; กัลยาณมิตร, 2560)

ข้อคิดในการนำหลักธรรมนี้มาใช้ - ผู้วิจัยใช้หลักธรรมมรรค 8 มาเป็นแนวทางในการทำงานวิจัย การทำงานวิจัยต้องพึ่งพาสัมมาทิฐิเพื่อเสริมความมีสติและมีความตั้งใจในการทำงาน สัมมาทิฐิช่วยในการมองผ่านมุมมองที่มีสติและมีความตั้งใจในการทำงานวิจัย นอกจากนี้ สัมมาทิฐิยังช่วยในการปรับตัวต่อสถานการณ์ และการทำวิจัยต้องได้รับการปรับตัวต่อสถานการณ์อย่างมีสติ สัมมาสังกัปปะเป็นการเรียนรู้ที่ช่วยให้เราเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวเราและโลกรอบข้าง ทำให้เราเห็นความเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย สัมมาวาจาช่วยให้มีความตั้งใจในการพูด ฟัง และสื่อสาร การฝึกสัมมาวาจาช่วยให้เรามีความตั้งใจและมีสติในการสื่อสาร สัมมากัมมันตะเป็นการตระหนักและรับรู้ปัญหา การเรียนรู้ที่จะมองผ่านมุมมองแบบเปิดกว้างช่วยให้เราตระหนักและรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต สัมมาอาชีวะช่วยในการจัดการกับแรงกดดัน ช่วยให้เรสร้างความสงบและความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง และเสริมสร้างความอดทนในชีวิต สัมมาวายามะช่วยให้มีความตั้งใจในการพูด ฟัง และสื่อสาร การฝึกสัมมาวายามะช่วยให้เรามีความตั้งใจและมีสติในการสื่อสาร สัมมาสติเป็นศิลปะ

การพักผ่อนจิตใจและร่างกาย ช่วยลดความเครียดและเพิ่มความสมดุลในทางทั้งร่างกายและจิตใจ และสัมมาสมาธิช่วยในการลดความเครียดและเพิ่มความสงบใจในสถานการณ์ที่แตกต่าง และเสริมความสามารถในการคิดอย่างชัดเจนและตัดสินใจในสถานการณ์ที่ซับซ้อน

2.1.2 ขรราวาสธรรม 4 (Virtues for a Good Household Life)

สาระของหลักธรรม - ขรราวาสธรรม 4 หรือ ธรรมสำหรับขราวาส เป็นหลักคำสอนที่พระพุทธองค์แสดงไว้เพื่อให้สาวกผู้อยู่ครองเรือนได้นำไปเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ประกอบด้วย 1. สัจจะ (Truth and Honesty) เป็นหลักความซื่อสัตย์ ความจริงใจต่อคนที่เรารัก ซึ่งธรรมชาติของคนเรานั้นก็ย่อมต้องการความจริงใจ หากไม่มีความจริงใจให้กัน อีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องรู้ ตัวแน่ ๆ บางคนขนาดไม่ค่อยสนิทกันยังรู้เลยว่าคนอื่นไม่จริงใจกับตนเอง ดังนั้นการคบหาสมาคมระหว่างบุคคลในสังคมไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด จำต้องมีหลักธรรมสัจจะขื่อนี้อยู่ด้วยเสมอ แต่การมีความจริงใจอย่างเดียวโดยไม่แสดงออกก็ยังไม่พอ เพราะการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อบุคคลที่เรารู้จัก จะทำให้เป็นรากฐานสำคัญที่สืบสานความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งหากมีความจริงใจและซื่อสัตย์ ความสัมพันธ์ต่อกันก็จะสามารถสานต่อสัมพันธ์กันในระยะยาวได้ต่อไป 2. ทมะ (taming and training oneself) หรือ การข่ม ใจ การปรับตัว ฝึกตน ข่มจิต และรักษาใจ มีความหมายไปในทางการรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งหลักธรรมข้อนี้มีมาตั้งแต่ก่อนที่จะค้นพบอิคฉิ ซึ่งทมะนี้หากคนไหนมีสูงก็จะควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี หากใครมีต่ำก็จะมีปัญหาด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เรียกว่าง่าย ๆ ว่าอิคฉิต้านั่นเอง ซึ่งการอยู่ร่วมกันในสังคม หรืออยู่กับคนที่เรารักนั้น เราต้องปรับตัวเข้าหาเขาและเขาต้องปรับตัวเข้าหาเรา ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งแข็งขึ้น ไม่ยอมเข้าใจและปรับตัวเข้าหากัน ก็จะทำให้ชีวิตรักหรือชีวิตคู่ไม่สมหวังดั่งตั้งใจ 3. ขันติ (Tolerance) หรือ ความอดทน, ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย ซึ่งหลักธรรมข้อนี้ ไม่ใช่เพียงจำเป็นต่อชีวิตคู่เท่านั้น แต่เป็นหลักที่สำคัญมาก ที่ต้องมีหากต้องการให้ชีวิตสมหวัง สำเร็จดั่งใจหมาย ความอดทนนั้น เป็นหลักการตั้งแต่สมัยโบราณแล้ว ซึ่งแม้แต่ปัจจุบันนี้ก็ตาม หากใครไม่มี ดูเหมือนว่าชีวิตนี้จะยากที่จะประสบความสำเร็จได้ และสำหรับชีวิตคู่ นั้น นอกจากจะต้องมีความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และความเข้าใจกันแล้ว จะต้องมีความอดทนอดกลั้นอีกด้วย 4. จาคะ (Liberality or Generosity) หรือ ความเสียสละ ความเผื่อแผ่ แบ่งปัน หรือคือการให้นั่นเอง จาคะนั้นมีความหมายรวมถึงรู้จักสละสิ่งของช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ซึ่งโดยปกติของชีวิตคู่ นั้น เราต้องช่วยเหลือเกื้อกูลคนรักของเราตลอดเวลา เรียกว่าต้องแบ่งปันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แต่ถ้ามีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมุ่งจะเอากับคนรักอย่างเดียว ก็จะทำให้เกิดการเบียดเบียน เข้าทำนองรู้ว่า อีกฝ่ายหนึ่งตั้งใจจะเอาเปรียบ ทำให้ไม่อาจอยู่ร่วมกันยืดยาวได้ ซึ่งการให้ที่ดีนั้น จะต้องอยู่บนหลักของ ผู้ให้ให้ด้วยความเต็มใจ ผู้รับก็รับด้วยความสุข

ผู้ให้ก็มีความสุขไปด้วย แต่ถ้าเป็นการบังคับเอาจากผู้อื่นโดยที่ผู้ให้ก็ไม่เต็มใจจะให้ ย่อมไม่ทำให้เกิดความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ (พระพรหมคุณาภรณ์, 2548; พระไกรสรัง ปณณาวชิโร, 2559)

ข้อคิดในการนำหลักธรรมนี้มาใช้ - ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักของฆราวาสธรรม 4 ดังกล่าวข้างต้น มาช่วยเป็นข้อคิดเตือนใจ เพื่อให้งานวิจัยนี้มีคุณภาพและประสบความสำเร็จ โดยมีการปฏิบัติดังนี้ 1) ในการทำงานวิจัยต้องใช้ความจริงใจ ตั้งใจ ไม่ผัดวันประกันพรุ่งหรือว่าเกียจคร้าน ผู้วิจัยต้องกำหนดหรือตั้งสัจจาธิฐานไว้ในลักษณะที่ว่า จะจำหัวข้อที่ตั้งใจให้เสร็จในวันที่กำหนดไว้ให้สำเร็จ 2) ในการทำงานวิจัยเมื่อเกิดความเกียจคร้านขึ้น ผู้วิจัยก็ต้องบังคับตนเอง ชมใจตัวเองให้ทำงานได้ตามที่ตั้งใจไว้แต่แรก 3) เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพนั้น จะต้องอาศัยความหนักแน่นอดทนอดกลั้นมากเพื่อระงับอารมณ์ของตนเอง 4) หากระหว่างที่ผู้วิจัยทำงานวิจัย มีขั้นตอนบางอย่างเกิดความผิดพลาด ผู้วิจัยก็ต้องเริ่มขั้นตอนใหม่ วิธีการหรือแนวทางใหม่ ไม่ปล่อยเลยหรือยึดติดแนวทางเก่า การทำวิจัยไปสู่แนวทางใหม่อาจทำให้ผลงานสมบูรณ์เรียบร้อยมีคุณภาพมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้หลักฆราวาสธรรม 4 มาเป็นการเสริมการทำงาน โดยมีสัจจะต่อตนเอง ฝึกตนข่มใจไม่วกแวกในการทำงาน มีความอดทน และประคับประคองให้งานวิจัยประสบความสำเร็จและมีคุณภาพ

2.1.3 สังคหัตถ์ 4 (Bases of Sympathy)

สาระของหลักธรรม - สังคหัตถ์ 4 เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยว คือ ยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี เป็นหลักการสงเคราะห์ ประกอบด้วย 1. ทาน (Charity) หรือ การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน 2. ปิยวาจา (Kindly Speech) หรือ เปยยวัชชะ คือ วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ กล่าวคือ คำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม 3. อตถจริยา (Rendering Services) หรือ การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม 4. สมานัตตตา (Equality Consisting in Impartiality) หรือ ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี (พระพรหมคุณาภรณ์, 2548)

ข้อคิดในการนำหลักธรรมนี้มาใช้ - ผู้วิจัยได้นำเอาหลักธรรมจากสังคหัตถ์ 4 มาเป็นแนวทางในการสร้างความตระหนักและสร้างความสำเร็จในงานวิจัย ดังนี้ 1. ทาน ในการทำงานวิจัยหากผู้ร่วมวิจัยเผชิญกับความเดือดร้อนใดๆ ผู้วิจัยให้ความช่วยเหลือ เพื่อสร้างความสามัคคี อันจะส่งผลทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ 2. ปิยวาจา เมื่อความเดือดร้อนเกิดขึ้นกับผู้ร่วมวิจัย ผู้วิจัยให้ความช่วยเหลือด้วยการให้กำลังใจ คำแนะนำ และชี้แจงอย่างไพเราะและน่าฟัง 3. อตถจริยา เมื่อต้องการความช่วยเหลือทางด้านร่างกาย ผู้วิจัยให้ความสำคัญและร่วมมือช่วยแก้ไขปัญหามายในการ

ทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ 4. สมานัตตา เมื่อเกิดปัญหาในขณะทำงานร่วมกัน ผู้วิจัยได้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหามาเพื่อสร้างความสำเร็จในงานวิจัยร่วมกัน การนำหลักธรรมดังกล่าวมาเป็นแนวทางการทำงานร่วมกันในงานวิจัยทำให้มีความสามัคคี กำลังใจ และคำแนะนำที่สร้างประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีคุณภาพและประสบความสำเร็จ

2.1.4 พรหมวิหาร 4 (Sublime States of Mind)

สาระของหลักธรรม - พรหมวิหาร 4 คือ ธรรมของพรหมหรือของท่านผู้เป็นใหญ่ พรหมวิหารเป็นหลักธรรมสำหรับทุกคน เป็นหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์ หลักธรรมนี้ ประกอบด้วย 1. เมตตา (Loving-Kindness) หรือ ความรักใคร่ปรารถนาดีอยากให้เขามีความสุข มีจิตอันแผ่ไมตรีและคิดทำประโยชน์แก่มนุษย์สัตว์ทั่วหน้า 2. กรุณา (Compassion) หรือ ความสงสาร คิดช่วยให้พ้นทุกข์ ใฝ่ใจในอันจะปลดเปลื้องบำบัดความทุกข์ยากเดือดร้อนของปวงสัตว์ 3. มุทิตา (Sympathetic Joy) หรือ ความยินดี ในเมื่อผู้อื่นอยู่ดีมีสุข มีจิตพองใสบันเทิง ประกอบด้วยอาการแช่มชื่นเบิกบานอยู่เสมอ ต่อสัตว์ทั้งหลายผู้ดำรงในปกติสุข พลอยยินดีด้วยเมื่อเขาได้ดีมีสุข เจริญอกงามยิ่งขึ้นไป 4. อุเบกขา (Equanimity) หรือ ความวางใจเป็นกลาง อันจะให้ดำรงอยู่ในธรรมตามทีพิจารณาเห็นด้วยปัญญา คือมีจิตเรียบตรงเที่ยงธรรมดุจตราขึง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง พิจารณาเห็นกรรมที่สัตว์ทั้งหลายกระทำแล้ว อันควรได้รับผลดีหรือชั่ว สมควรแก่เหตุอันตนประกอบ พร้อมทั้งจะวินิจฉัยและปฏิบัติไปตามธรรม รวมทั้งรู้จักวางเฉยสงบใจมองดู ในเมื่อไม่มีกิจที่ควรทำ เพราะเขารับผิดชอบตนได้ดีแล้ว เขาสมควรรับผิดชอบตนเอง หรือเขาควรได้รับผลอันสมกับที่รับผิดชอบของตน (พระพรหมคุณาภรณ์, 2548)

ข้อคิดในการนำหลักธรรมนี้มาใช้ - ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมพรหมวิหาร 4 มาปรับใช้ในการดำเนินการวิจัย คือ การสร้างความรักใคร่ใน เพื่อนร่วมทำวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ไม่ว่าจะเป็นคณะผู้บริหารโรงเรียน คณะครู และนักเรียนในโรงเรียน กล่าวคือ ผู้วิจัยจะต้องปฏิบัติต่อทุกคนอย่างดีและเหมาะสมแก่กาลเทศะ ในการทำวิจัย หรือทำงานร่วมกับผู้อื่น หากผู้วิจัยสามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความรัก ความอบอุ่น ความหวังดีแก่ซึ่งกันและกัน จะนำมาซึ่งความสำเร็จของงานวิจัยในอนาคต นั้นหมายถึง ผลการทำวิจัยจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่นั้นเกิดจากตัวผู้วิจัยเอง ต้องมีใจเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา เมตตาต่อผู้อื่น ให้ความรัก ความหวังดีแก่เพื่อนมนุษย์ กรุณาต่อผู้ให้ความอนุเคราะห์ในการทำวิจัยครั้งนี้เมื่อประสบพบเจอปัญหาต่าง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มุทิตามีใจพองใส มีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นมีความสุข และอุเบกขา วางใจเป็นกลางต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาสร้างปัญหาหรืออุปสรรคต่อการทำวิจัยและหาทางแก้ไขปัญหามาด้วยความไม่ลำเอียงและปราศจากอคติ

2.1.5 อิทธิบาท 4 (Path of Accomplishment)

สาระของหลักธรรม – อิทธิบาท 4 เป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย ประกอบด้วย ฉันทะ (Aspiration) หรือ ความพอใจ คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป วิริยะ (Perseverance) หรือ ความเพียร คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง จิตตะ (Dedication) หรือ ความคิดมุ่งไป ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตผูกใฝ่ไม่ปล่อยใจฟุ้งซ่านเลือนลหายไป อุทิศตัวอุทิศใจให้แก่สิ่งที่ทำ วิมังสา (Investigation) หรือ ความไตร่ตรอง คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น (พุทธทาสภิกขุ, 2564)

ข้อคิดในการนำหลักธรรมนี้มาใช้ – ผู้วิจัยได้ใช้หลักธรรมอิทธิบาท 4 ดังกล่าวข้างต้น ช่วยเป็นข้อคิดเตือนใจในการทำงานเพื่อให้งานวิจัยนี้มีคุณภาพและประสบผลสำเร็จ อันเนื่องมาจากความใฝ่ใจรักในสิ่งที่ทำ และมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งนั้น ๆ ให้สำเร็จ ซึ่งต้องใช้ความเพียรพยายาม ความอดทนในการทำงานตามขั้นตอน โดยอุทิศตน อุทิศใจ และอุทิศเวลา มีความแน่วแน่ในการทำงาน โดยใช้ปัญญาในการคิดไตร่ตรอง ตรวจสอบ ปรับปรุงและแก้ไข เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย

สรุป ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักธรรมหลายประการได้แก่ มรรค 8 สังฆวัตถุ 4 พรหมวิหาร 4 อิทธิบาท 4 และฆราวาสธรรม 4 มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งหลักธรรมที่กล่าวมามานั้นครอบคลุมด้านต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำวิจัย ดังนี้ การครองตน (ฆราวาสธรรม 4 และมรรค 8) การครองคน (สังฆวัตถุ 4 และพรหมวิหาร 4) และการครองงาน (อิทธิบาท 4) เพราะในการทำวิจัยนั้นต้องใช้ความพยายาม มานะ อดทน การสร้างวินัยในการทำงานส่วนตนแล้ว การทำงานร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานวิจัยขึ้นนี้ต้องใช้หลักธรรมเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสำหรับตัวงานวิจัยที่ต้องใช้หลักธรรมมาแนวทางยึดเหนี่ยวเพื่อให้การทำงานราบรื่น และผ่านพ้นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าหลักธรรมเหล่านี้จะส่งผลให้การทำวิจัยมีคุณภาพและประสบผลสำเร็จ รวมทั้งตอบสนองต่อปรัชญาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยที่กำหนดไว้ว่าเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการตามแนวพระพุทธศาสนา (Academic Excellence Based on Buddhism) ดังแสดงภาพประกอบดังนี้



ภาพที่ 2.1 หลักการที่นำมาใช้เพื่อคุณภาพและความสำเร็จในการทำวิจัย

2.2 การวิจัยและพัฒนา : ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากมีผู้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนาไว้หลากหลาย มีทั้งส่วนที่เหมือนกัน และส่วนที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดของระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนาที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอเสนอ “การวิจัยและพัฒนา : ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการวิจัย” ดังนี้

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดและแนวปฏิบัติเพื่อการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตน์ (2561) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผลผลิต (Product) ในทางธุรกิจอาจเรียกว่า “ผลิตภัณฑ์” ที่เป็นตัวสินค้า ในทางการศึกษาอาจเรียกว่า “นวัตกรรม” ที่อาจเป็นวัตถุ (Material) หลักการ (Principle) แนวคิด (Concept) หรือทฤษฎี (Theory) ที่สะท้อนให้เห็นถึงเทคนิค กระบวนการ หรือวิธีการเพื่อการปฏิบัติ โดยมีคำอธิบายในรายละเอียดดังนี้

นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นโดยกระบวนการวิจัยและพัฒนา มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้พัฒนาคนสู่การพัฒนาคุณภาพของงาน ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็น (Need) เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ทำนายของหน่วยงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในกระบวนการใหม่ หรือเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังมาอย่างยาวนาน จึงต้องการนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรืออาจเป็นผลสืบเนื่องจากปัจจัยอื่นๆ แล้วแต่กรณี

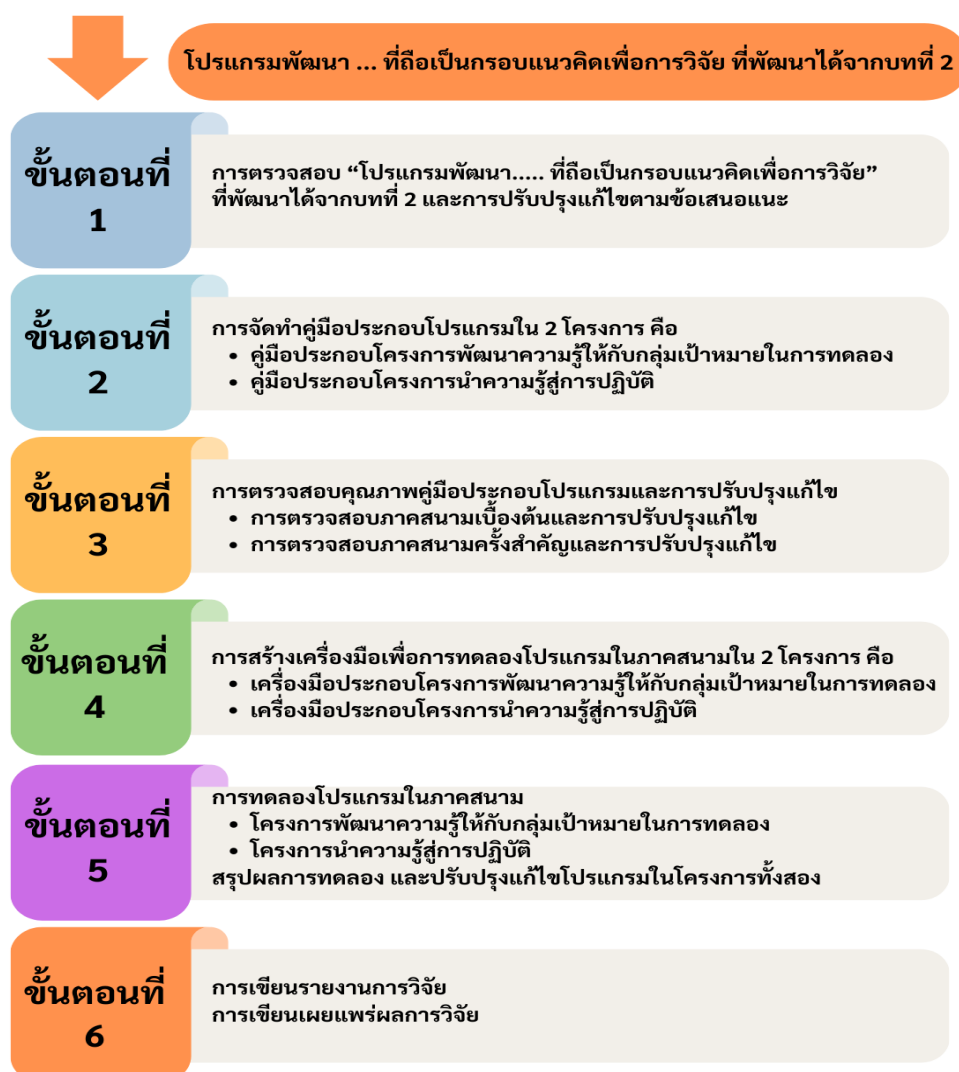
การวิจัยและพัฒนา มีกระบวนการในรูปแบบ R1D1..R2D2..R3D3..RiDi มีขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนามจริง มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อประเมินประสิทธิภาพของนวัตกรรมใน

ลักษณะ If X...Then Y และเพื่อการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของนวัตกรรมนั้นด้วย จากนั้นจึงนำไปเผยแพร่ในวงกว้างต่อไป โดยนวัตกรรมนั้นอาจเป็นการนำมาจากที่อื่น (Adopt) หรือมีการปรับมาจากที่อื่น (Adapt) หรือมีการริเริ่มสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Create)

แนวคิดและขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา

ดังกล่าวข้างต้นว่าการวิจัยและพัฒนา มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนานวัตกรรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้พัฒนาคนสู่การพัฒนาคุณภาพของงาน ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็น (Need) เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทายของหน่วยงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ หรือเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังมาอย่างยืดยาวนาน จึงต้องการนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรืออาจเป็นผลสืบเนื่องจากปัจจัยอื่นๆ แล้วแต่กรณี

ในปัจจุบันมีหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ทางการบริหารการศึกษา เกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่า หากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้เหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” หรือตามคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application” และด้วยแนวคิดที่ว่าการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการวิจัยและพัฒนาเพราะจะทำให้ได้ “โปรแกรมพัฒนา.....” ที่ประกอบด้วยโครงการอย่างน้อย 2 โครงการ คือ โครงการพัฒนาความรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมาย และโครงการกลุ่มเป้าหมายนำความรู้สู่การปฏิบัติ ดังนั้น วิธีดำเนินการวิจัย จึงจะเริ่มต้นด้วยการนำเอา “โปรแกรมพัฒนา...ที่ถือเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย” นั้น เป็นตัวตั้งต้น ตามด้วยขั้นตอนการวิจัยอื่นๆ ดังภาพ 2.2



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ

คำอธิบาย

ขั้นตอนที่ 1

การตรวจสอบกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยและการปรับปรุงแก้ไข อาจใช้เกณฑ์เพื่อประกอบการพิจารณาอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น ความสอดคล้อง (Congruency) ความถูกต้อง (Accuracy) ความเป็นประโยชน์ (Utility) เป็นต้น ประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลัก **กิจกรรมแรก** คือ การตรวจสอบ “โปรแกรมพัฒนา... ที่ถือเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย” ที่พัฒนาได้จากบทที่ 2 อาจดำเนินการโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีผสมกันตามศักยภาพที่จะทำได้ เช่น 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติ เป็นใครและจำนวนเท่าไรขึ้นกับเกณฑ์ที่จะกำหนด 2) การอภิปรายกลุ่มเป้าหมาย (Focused Group Discussion) เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีจุดมุ่งหมายจะนำโปรแกรมไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ 3) การ

วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) เพื่อสอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์ **กิจกรรมที่สอง** คือ การปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

ขั้นตอนที่ 2

การจัดทำคู่มือประกอบโปรแกรม ในโครงการอย่างน้อย 2 โครงการ คือ

1. คู่มือประกอบโครงการพัฒนาความรู้ให้กับกลุ่มเป้าหมายในการทดลองเป็นความรู้เกี่ยวกับ “นวัตกรรม” ที่จะพัฒนาขึ้น และความรู้เกี่ยวกับ “งาน” ที่จะให้ปฏิบัติ จึงเป็นโครงการที่มีกิจกรรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงานต้นแบบ การศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาเป็นกลุ่ม หรืออื่นๆ

2. คู่มือประกอบโครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติของกลุ่มเป้าหมายในการทดลอง เป็นคู่มือที่แสดงให้เห็นถึงการวางแผนเพื่อการปฏิบัติไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีกิจกรรมดำเนินงาน มีการกำหนดระยะเวลาและขอบเขตของเวลา มีการบริหารจัดการ มีการติดตามและประเมินผลที่หลากหลายมิติ

ขั้นตอนนี้ถือเป็นภาระงานที่หนักสำหรับผู้วิจัยต้องใช้เวลาและความพยายามสูง อย่างน้อยก็ประมาณ 1 ภาคเรียน แต่ก็ขึ้นกับผลการทำงานในระยะเวลาที่ผ่านมาของผู้วิจัยด้วย หากในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ได้ดีก็จะทำให้มี “สารสนเทศ/ความรู้” ที่จะนำมาจัดทำเป็นคู่มือประกอบโปรแกรมที่เพียงพอ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับ “นวัตกรรม” และเกี่ยวกับ “งาน” และขอให้ข้อสังเกตด้วยว่า “คู่มือประกอบโปรแกรม” นี้ อาจเป็นคู่มือที่เป็นเอกสารตามที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป หรืออาจเป็นคู่มือเพื่อ E-Learning เช่น แผ่นซีดีเพื่อศึกษาจากคอมพิวเตอร์ เป็นต้น หรืออาจผสมกันหลากหลายลักษณะ

สำหรับรูปแบบการเขียนโครงการ อาจเป็นรูปแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) หรือที่เรียกกันสั้นๆ ว่า Log Frame หรืออาจเป็นรูปแบบปกติ (Traditional) ที่ใช้กันโดยทั่วไปในหน่วยงานราชการ มีหัวข้อเกี่ยวกับหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของโครงการ เป้าหมาย กิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา ทรัพยากร และอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 3

การตรวจสอบโปรแกรมและการปรับปรุงแก้ไข 2 ระยะ ประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลัก ซึ่งไม่ตายตัว ผู้วิจัยอาจปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม โดยยึดจุดมุ่งหมายเพื่อการตรวจสอบและการปรับปรุงแก้ไข

1. การตรวจสอบภาคสนามเบื้องต้นและการปรับปรุงแก้ไข (Preliminary Field Checking and Revision) กับกลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้เสียและอื่นๆ แล้วแต่ความเหมาะสมกับงานวิจัย จำนวนหนึ่งประมาณ 5-10-15 ราย อาจด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

การอภิปรายกลุ่มเป้าหมาย (Focused Group Discussion) หรืออื่นๆ แล้วแต่ความเหมาะสมมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรมที่อาจใช้เกณฑ์ความสอดคล้อง (Congruency) ความถูกต้อง (Accuracy) ความเป็นประโยชน์ (Utility) เป็นต้น

2. การตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข (Main Field Checking and Revision) กับกลุ่มเป้าหมาย ผู้มีส่วนได้เสีย และอื่นๆ แล้วแต่ความเหมาะสมกับงานวิจัย จำนวนหนึ่งที่ไม่ซ้ำกับข้อ 1 ประมาณ 10-15-20 ราย อาจด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การอภิปรายกลุ่มเป้าหมาย (Focused Group Discussion) หรืออื่นๆ แล้วแต่ความเหมาะสม มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบคุณภาพของโปรแกรม ที่อาจใช้เกณฑ์พิจารณาเช่นเดียวกับข้อ 1 คือ ความสอดคล้อง (Congruency) ความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์ (Utility)

ขั้นตอนที่ 4

การสร้างเครื่องมือเพื่อการทดลองโปรแกรมในภาคสนาม ควรมีแบบประเมิน 6 ประเภท คือ

1. แบบประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ของกลุ่มเป้าหมายในการทดลอง ในช่วงหลังสิ้นสุดการดำเนินงานของโครงการหนึ่งๆ เพื่อดูประสิทธิผลของโครงการและหาข้อบกพร่องในการปรับปรุงแก้ไข โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ การระดมสมอง การถอดบทเรียน หรืออื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Reflection) ตามความเหมาะสม

2. แบบประเมินความรู้ (Knowledge) หลังการดำเนินงานโครงการพัฒนาความรู้ของกลุ่มเป้าหมายในการทดลองเพื่อให้ทราบว่ามีความเพียงพอที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้หรือไม่หลังจากมีการดำเนินงานตามโครงการนี้แล้ว อาจใช้เกณฑ์มาตรฐาน 90/90 เป็นตัวชี้วัดว่าผ่านหรือไม่ผ่าน โดย 90 แรกหมายถึงบุคคลนั้นๆ ทำแบบประเมินความรู้ผ่าน 90% ส่วน 90 หลังหมายถึงทั้งกลุ่มทำแบบประเมินความรู้ผ่าน 90%

3. แบบประเมินการนำความรู้สู่การปฏิบัติ (From Knowledge into Action) ของกลุ่มเป้าหมายในการทดลอง ประเมินหลังจากดำเนินงานตามโครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติไปแล้วระยะหนึ่ง โดยอาจมีการประเมินเป็นระยะๆ หรือเมื่อสิ้นสุดโครงการในตอนท้ายของการวิจัย

4. แบบประเมินการเปลี่ยนแปลง (Change) อาจใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบบันทึกข้อมูล ภาพถ่าย หรืออื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงในงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงในบรรยากาศองค์กร การเปลี่ยนแปลงในเทคนิคหรือวิธีการทำงาน และอื่น ๆ

5. แบบประเมินผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน (Student Learning Outcome) ในกรณีที่โปรแกรมนั้นส่งผลถึงนักเรียนด้วย อาจเป็นแบบประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศณคติ

หรืออื่นๆ รวมทั้งความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการวิจัย แล้วแต่กรณี แต่หากโปรแกรมนั้นไม่ส่งผลถึงนักเรียน ก็ไม่ต้องมีแบบการประเมินนี้

6. แบบประเมินข้อบกพร่องของนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น เพื่อนำผลจากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขนวัตกรรมในช่วงท้ายของการวิจัย อาจใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต แบบบันทึก แบบอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น

เหตุผลที่สร้างเครื่องมือในขั้นตอนนี้ ก็เพื่อให้ได้เครื่องมือการประเมินที่มีความตรงเชิงเนื้อหา กับโปรแกรมที่ได้รับการตรวจสอบยืนยันแล้วจากขั้นตอนที่ 3 โดยเครื่องมือที่สร้างขึ้นจะต้องมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพเช่นเดียวกับการวิจัยประเภทอื่นด้วยเช่นกัน เช่น การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แล้ววิเคราะห์หาค่า IOC รวมทั้งการนำไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5

การทดลองโปรแกรมในภาคสนาม (Trial) มี 2 กิจกรรมหลัก คือ

1. ดำเนินการทดลองใช้โปรแกรมกับกลุ่มเป้าหมายการทดลองในภาคสนาม เป็นการวิจัยก่อนทดลอง (Pre-Experiment) หรือกึ่งทดลอง (Quasi-Experiment) รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เช่น แบบกลุ่มควบคุมไม่ได้สุ่มแต่มีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (Nonrandomized Control-Group Pretest-Posttest Design) แบบวิจัยอนุกรมเวลา (Time Series Design) แบบอนุกรมเวลามีกลุ่มควบคุม (Control-Group Time Series Design) เป็นต้น แล้วแต่ความเหมาะสม ผู้วิจัยก็ควรศึกษาระเบียบวิธีวิจัยของรูปแบบที่เลือกนำมาใช้ และมีการดำเนินงานตามระเบียบวิธีวิจัยนั้น ซึ่งการทดลองนวัตกรรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นในสาขาบริหารการศึกษา ควรเป็นการทดลองในหน่วยงานหน่วยใดหน่วยหนึ่ง หากเป็นโรงเรียนก็ควรเป็น “โรงเรียนใดโรงเรียนหนึ่ง” เพราะสามารถควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนต่างๆ ได้ดีกว่าการทดลองกับกลุ่มเป้าหมายที่กระจายในวงกว้าง เช่น ครูหรือผู้บริหารโรงเรียนที่กระจายทั้งเขตพื้นที่การศึกษา เป็นต้น การทดลองโปรแกรมในภาคสนามนี้ ควรใช้ระยะเวลา 1 ภาคเรียน เพื่อให้มีเวลาเพียงพอต่อการดำเนินงานในโครงการ 2 ประเภท คือ

1.1 โครงการพัฒนาความรู้ของกลุ่มเป้าหมายในการทดลองในระยะเริ่มแรก ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยควรคำนึงการใช้รูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่หลากหลายวิธี ไม่จำกัดเฉพาะเรื่องการฝึกอบรมหรือสัมมนาเท่านั้น เช่น การศึกษาด้วยตนเอง การศึกษาร่วมกันเป็นกลุ่ม การระดมสมอง การนำเสนอและการอภิปราย การเป็นพี่เลี้ยง การศึกษาดูงาน เป็นต้น และควรใช้เวลาประมาณ 1 ใน 4 ของเวลาใน 1 ภาคเรียน

1.2 โครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติสืบเนื่องจากโครงการแรก ในอดีตสำหรับศตวรรษที่ 20 ด้วยความเชื่อที่ว่า “Knowledge Is Power” จึงมีอิทธิพลต่อแนวคิดการพัฒนาบุคลากรในกระบวนการวิจัยและพัฒนาด้วย โดยกระทำในสิ่งที่เรียกว่า “Train and Hope” มุ่งเน้น

ให้บุคลากรมีความรู้อย่างเดียว แล้วหวังว่าพวกเขาจะนำความรู้นั้นไปสู่การปฏิบัติ โดยที่ผลจากการวิจัยพบว่ามีโอกาสน้อยมากที่จะเป็นเช่นนั้น ดังนั้น การวิจัยและพัฒนาในอดีตและอาจยังมีอยู่บ้างในปัจจุบัน จึงมักจบลงในระยะการพัฒนาความรู้ของกลุ่มเป้าหมายในการทดลองเท่านั้น แต่ในปัจจุบันสำหรับศตวรรษที่ 21 แนวคิดดังกล่าวได้เปลี่ยนไป จาก “Knowledge Is Power” เป็น “Knowledge + Action = Power” หรือ “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application” ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดแนวคิดในการวิจัยและพัฒนาให้มีโครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติด้วย เป็นโครงการที่ผู้วิจัยจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้า จัดทำคู่มือประกอบล่วงหน้า มีการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีกิจกรรมดำเนินงาน มีการบริหารจัดการ มีการติดตามและประเมินผลที่หลากหลายมิติ มีการกำหนดระยะเวลาและขอบเขตของเวลา โดยเวลาที่ใช้ควรประมาณ 3 ใน 4 ของเวลาใน 1 ภาคเรียน

2. สรุปผลการทดลอง และปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม โดยการสรุปผลนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อดูว่าโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนั้นมีคุณภาพส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดในมิติต่างๆ ตามเครื่องมือการประเมินที่สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 5 หรือไม่ ? ในกรณีการปรับปรุงแก้ไขนั้น เป็นการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมโดยพิจารณาข้อมูลจากการนำไปปฏิบัติจริง การสังเกต การบันทึก การสัมภาษณ์ การถอดบทเรียน และอื่นๆ ที่ผู้วิจัยใช้ในทุกระยะของการดำเนินการทดลอง

ขั้นตอนที่ 6

การเขียนรายงานการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย การเขียนรายงานผลการวิจัย (บทที่ 4) ควรมีดังนี้

1. ผลการตรวจสอบกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยและการปรับปรุงแก้ไข
2. ผลการจัดทำคู่มือประกอบโปรแกรม ประกอบด้วย (1) คู่มือประกอบโครงการพัฒนาความรู้ของกลุ่มเป้าหมายการทดลอง และ (2) คู่มือประกอบโครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติ
3. ผลการตรวจสอบโปรแกรมและการปรับปรุงแก้ไข ประกอบด้วย (1) ผลการตรวจสอบภาคสนามเบื้องต้นและการปรับปรุงแก้ไข และ (2) ผลการตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข
4. ผลการสร้างเครื่องมือเพื่อการทดลองในภาคสนาม ประกอบด้วย (1) เครื่องมือสำหรับโครงการพัฒนาความรู้ของกลุ่มเป้าหมายการทดลอง (2) เครื่องมือสำหรับโครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติ (3) เครื่องมือประเมินข้อบกพร่องของนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น
5. ผลการทดลองโปรแกรมในภาคสนาม (trial) เป็นการบรรยายถึงเหตุการณ์ทดลองในภาคสนาม แสดงผลจากแบบประเมินต่างๆ ที่ใช้ ประกอบด้วย (1) ผลการทดลองโครงการพัฒนาความรู้ของกลุ่มเป้าหมายการทดลอง (2) ผลการทดลองโครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติ (3) ผลการประเมินข้อบกพร่องของนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น

6. ผลผลิตสุดท้าย (final product) จากการวิจัย คือ นวัตกรรมที่เป็น “โปรแกรมพัฒนา” ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากผลการประเมินข้อบกพร่องของนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น กรณีการเผยแพร่ผลงานวิจัย อาจดำเนินการได้หลายวิธี เช่น การนำเสนอผลงานวิจัยในการสัมมนาวิชาการ การตีพิมพ์ในวารสาร การจัดพิมพ์คู่มือประกอบโปรแกรมเป็นเอกสารหรือตำรา เป็นต้น

2.3 แนวคิดเชิงทฤษฎีทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)

ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2561) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาให้เกิดผลผลิต (Product) ที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปพัฒนาคนสู่การพัฒนางาน (Developing People for Job Development) ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็น (Need) เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทาย (Challenging New Expectations) ของหน่วยงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์การทำงานจากเก่าสู่ใหม่ (Changes in The Work Paradigm from Old to New) หรือเกิดจากการปฏิบัติงานที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวัง (Performance that has not Achieved the Expected Results) จึงต้องการนวัตกรรมมาใช้

ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 นี้ มีแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) ที่ถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้สู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” หรือตามคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application”

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาขึ้นจึงถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เพราะจะทำให้ได้เนื้อหา (Content) ที่เป็นองค์ความรู้เพื่อบรรจุไว้ใน “โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program)” ที่ประกอบด้วยโครงการอย่างน้อย 2 โครงการ คือ โครงการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย และโครงการบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายนำความรู้ที่ได้รับสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนา ด้วยกระบวนการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1D1..R2D2..R3D3..Ridi มีขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experiment) กับกลุ่มทดลอง (Experimental Group) ที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของนวัตกรรมในลักษณะ If X...Then Y หากพบว่ามีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็แสดงว่านวัตกรรมนั้นมี

คุณภาพที่มีผลงานวิจัยรองรับ สามารถนำไปเผยแพร่เพื่อใช้อย่างแพร่หลายในกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) ต่อไปนี้

สำหรับโครงการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยต้องจัดทำคู่มือประกอบโครงการขึ้นมาจำนวนหนึ่ง เป็นคู่มือที่นำเสนอความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะพัฒนาขึ้น รวมทั้งโครงการบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายนำความรู้ที่ได้รับสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนา ผู้วิจัยก็ต้องจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางให้มีการปฏิบัติของบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งการจัดทำคู่มือประกอบโครงการทั้ง 2 โครงการดังกล่าวนี้ ถือเป็นภาระงานที่ต้องใช้เวลาและความพยายามสูง แต่หากได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ได้ดีก็จะทำให้มีเนื้อหาหรือองค์ความรู้ที่จะจัดทำเป็นคู่มือประกอบโครงการที่ดีและเพียงพอ

ดังนั้น การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในหัวข้อ 2.3 นี้ จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้จากทัศนะของนักวิชาการ นักปฏิบัติ หรือนักวิจัย ที่ถือเป็นแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) จากหลากหลายทัศนะ จากหลากหลายแหล่งทุกมุมโลก อันจะทำให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การจัดทำคู่มือประกอบโครงการทั้งสองโครงการของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program) ในงานวิจัยนี้ได้อย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ตอันเนื่องจากความเป็นสังคมดิจิทัล (Digital Society) และความเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ที่องค์ความรู้จากนักวิชาการ นักปฏิบัติ หรือนักวิจัยที่มีชื่อเสียงจากประเทศต่างๆ ทุกมุมโลก ได้มีการนำมาเผยแพร่ไว้อย่างสอดคล้องกับกระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษาสำหรับศตวรรษที่ 21 และอย่างหลากหลายที่จะนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ โดยมีผลการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) ในเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังต่อไปนี้

หมายเหตุ – งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาที่ต้องการได้เนื้อหาเพื่อจัดทำเป็น Online Self-training Modules ที่จะนำไปใช้พัฒนาครูสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น แม้ผู้เขียนในบางแหล่งอ้างอิงได้ใช้สำนวนภาษาแบบสนทนา (Conversation Language) ผู้วิจัยยังคงสำนวนภาษาแบบสนทนานั้นไว้

2.3.1 นิยามของทักษะการสื่อสาร (The Definition of Communication Skills)

Northup (2023) เป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่ดูแลความสำเร็จของพนักงานและการพัฒนาความสามารถสำหรับวิทยาลัยเท็กซัส และเป็นประธานสภาพนักงานของวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ประธานเขต ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) เป็นความสามารถที่ใช้เมื่อต้องการให้และรับข้อมูลประเภทต่างๆ แม้ว่าทักษะเหล่านี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานประจำวัน แต่การสื่อสารที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ

และมีวิธีการสื่อสารที่เยี่ยมยอดเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งและมีประโยชน์ การเรียนรู้จากนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมรอบ ๆ ตัว และการฝึกฝนที่จะปรับปรุงการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอสามารถสนับสนุนให้เกิดการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายทางอาชีพต่าง ๆ ได้อย่างแน่นอน

ทักษะการสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับการฟัง (Listening) การพูด (Speaking) การสังเกต (Observing) และการเอาใจใส่ (Empathizing) สิ่งนี้เป็นประโยชน์ช่วยให้เข้าใจถึงความแตกต่างของการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ และการสื่อสารทางดิจิทัล อาทิเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมต่างๆ

การสื่อสารในชีวิตประจำวันมี 4 ประเภทหลักๆ ได้แก่ 1) วจนภาษา (Verbal) คือ การสื่อสารด้วยคำพูด 2) อวจนภาษา (Nonverbal) คือการสื่อสารด้วยภาษากาย สีหน้า และน้ำเสียง 3) การเขียน (Written) คือ การสื่อสารด้วยภาษาเขียน สัญลักษณ์และตัวเลข และ 4) การสื่อสารด้วยภาพ (Visual) คือ การสื่อสารด้วยภาพถ่าย งานศิลปะ ภาพวาด ภาพร่าง แผนภูมิ และกราฟ

ทักษะการสื่อสารที่ยอดนิยมนายจ้างและผู้สรรหาบุคลากรต้องการเห็นในประวัติย่อและจดหมายสมัครงาน รวมถึงการสัมภาษณ์และการพัฒนาทางอาชีพของคุณ ได้แก่ การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสม (Using the Right Communication Method) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความมั่นใจ (Confidence) การแบ่งปันความคิดเห็น (Sharing Feedback) การใช้ระดับเสียงและน้ำเสียง (Volume and Tone) การเอาใจใส่ (Empathy) ความเคารพ (Respect) ลักษณะท่าทาง (Nonverbal Cues) และการตอบสนอง (Responsiveness)

Nazaruk (2023) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีพ ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสารดังนี้ ทักษะการสื่อสาร เป็นความสามารถที่ช่วยในการส่งความคิด ข้อมูล ความเห็น หรืออารมณ์ไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีการตอบสนองหรือมีคำแนะนำเป็นการตอบแทนจากข้อมูลของ National Association of Colleges and Employers ทักษะด้านการสื่อสารอยู่ในทักษะอื่นๆ ที่นายจ้างแสวงหาเมื่อต้องจ้างลูกจ้างที่พิจารณาจากผู้สมัคร

ทักษะการสื่อสารที่ดีมักจะเกี่ยวข้องกับ

- การรับรู้ การแบ่งปัน และการทำความเข้าใจข้อมูลที่น่าเสนอ
- การสื่อสารแบบที่ผู้อื่นเข้าใจได้ ไม่ว่าจะด้วยการเขียน หรือพูด
- การเคารพในความคิดของผู้อื่นผ่านการมีส่วนร่วม และการให้ความสนใจ
- ใช้ความรู้ ความชำนาญ และทักษะที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายและชี้แจงความคิดและแนวคิด
- ฟังผู้อื่นเมื่อพวกเขาสื่อสาร ถามคำถามเพื่อให้เข้าใจพวกเขาให้ดียิ่งขึ้น

ทักษะการสื่อสารในที่ทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารแบบวจนภาษา (Verbal) คือ การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น น้ำเสียง การออกเสียง และจังหวะเสียง (Inflection)

2. การสื่อสารแบบอวจนภาษา (Nonverbal) เป็นการส่งและรับสารผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น การสัมผัส และการมองเห็น การสื่อสารแบบนี้ที่พบบ่อย ได้แก่ การสบตา ลักษณะท่าทางของมือ การแสดงสีหน้า และภาษากาย

3. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written) การสื่อสารผ่านตัวอักษร ซึ่งรวมถึงลายมือและข้อความที่พิมพ์ แม้ว่าดูเหมือนว่าการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรนี้ควรรวมอยู่ในการสื่อสารแบบอวจนภาษา แต่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการแยกความแตกต่างในที่นี้ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของบทสนทนาด้านอาชีพ

หากคุณสงสัย ทักษะการสื่อสารอยู่ภายใต้ Soft skills สิ่งง่าย ๆ คำอธิบายนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจง่ายขึ้น

- Hard Skills คือ ความสามารถและความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการใช้ Photoshop การคิดเงินด้วยเครื่องแคชเชียร์ และทักษะด้านเทคโนโลยี

- Soft Skills เป็นคุณลักษณะที่พัฒนาตนเองจากประสบการณ์ชีวิต เช่น ทักษะทางสังคมและความสามารถในการปรับตัว

- การผสมผสาน (Combined) เมื่อรวมสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกันจะประกอบกันเป็นชุดทักษะซึ่งเป็นทักษะและความสามารถที่หลากหลายของผู้สมัครงาน

Coursera (2023) เป็นแพลตฟอร์มระดับโลกสำหรับการเรียนรู้ออนไลน์และการพัฒนาอาชีพ ก่อตั้งโดย Daphne Koller และ Andrew Ng ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ Stanford University ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ พวกเราหลายคนสื่อสารกับผู้คนทุกวัน ไม่ว่าจะเป็นส่วนตัวหรือบนแพลตฟอร์มดิจิทัลนับไม่ถ้วนที่มีให้เราได้เลือกใช้ แต่การสื่อสารของเราเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลตามที่เราหวังไว้มากน้อยเพียงใด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องการให้เราสื่อสารชัดเจนและครบถ้วนในสิ่งที่เรากำลังพยายามจะสื่อออกไป

การที่จะเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเรานั้น เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทักษะในการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยความชัดเจน ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจ ในบทความนี้ เราจะให้คำจำกัดความว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะอย่างไร อภิปรายถึงประโยชน์ของการสื่อสาร และนำเสนอวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความคิด ความเห็น ความรู้ และข้อมูล เพื่อให้ข้อความที่ได้รับชัดเจนและตรงวัตถุประสงค์ เมื่อเราสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้ส่งและผู้รับจะรู้สึกพึงพอใจ

การสื่อสารเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ได้แก่ แบบที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด (Verbal and Nonverbal) การเขียน (Written) ภาพ (Visual) และการฟัง (Listening) อาจเกิดขึ้นกับตัวบุคคลบนอินเทอร์เน็ต (บนฟอรัม โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์) ทางโทรศัพท์ (ผ่านแอป การโทร และทางวิดีโอ) หรือทางไปรษณีย์

การที่การสื่อสารจะได้ผลนั้น การสื่อสารต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน รัดกุม และมีความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเรียกกันว่า 5C's ของการสื่อสาร แม้ว่ารายละเอียดอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าคุณสื่อสารกับใคร

แม้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารจะวัดได้ยาก แต่ผลกระทบของการสื่อสารนั้นยากที่จะปฏิเสธ จากการศึกษางานหนึ่ง ซึ่งเป็นการสำรวจบริษัทในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรที่มีพนักงานอย่างน้อย 100,000 คน สูญเสียรายได้เฉลี่ยปีละ 62.4 ล้านดอลลาร์ เนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ดี ในทางตรงกันข้าม บริษัทที่มีผู้นำที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลตอบแทนรวมต่อผู้ถือหุ้นสูงกว่าบริษัทที่ขาดทักษะการสื่อสารที่ดีเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์

Naz (2023) เป็นบรรณาธิการที่มีประสบการณ์ในการทำงานในอุตสาหกรรมของการเรียนรู้ออนไลน์ (E-learning) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสารเป็นสิ่งที่แยกออกจากชีวิตประจำวันไม่ได้ และเราไม่สามารถอยู่ได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสองทาง ทั้งการสื่อสารแบบตัวต่อตัวหรือการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่คุณจำเป็นต้องรู้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทางธุรกิจ ในขณะที่เราสื่อสารกับผู้คนจำนวนนับไม่ถ้วนทุกวัน เราไม่รู้เลยว่าเราสามารถสื่อสารได้ที่เปอร์เซ็นต์และการสื่อสารของเราเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีเพียงใด

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การที่เรารู้ว่าเรากำลังพยายามสื่อสารอะไร และผู้ฟังได้รับสิ่งที่เราต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้เป็นสิ่งสำคัญมากทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเรา สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะบางอย่างซึ่งช่วยเหลือเราในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ความชัดเจน มีความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจมากขึ้น

ความหมายของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ข้อมูล ความคิดเห็น หรือข้อความจากผู้ส่งโดยวิธีหรือช่องทางที่เลือกไปยังผู้รับ โดยมีจุดประสงค์ที่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน กระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้จะทำให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพึงพอใจทั้งสองฝ่าย เพราะเป็นกระบวนการแบบวงจรที่เริ่มต้นจากผู้ส่งและสิ้นสุดด้วยผู้ส่ง เนื่องจากผู้ส่งได้รับการตอบรับหรือคำติชมจากผู้รับ

การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ และสามารถสื่อสารข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งได้หลายวิธี ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal

Communication) การสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written Communication) และการสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

รูปแบบการสื่อสารเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ แม้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารของคุณอาจแตกต่างกันไป แต่ก็ส่งผลต่อด้านอาชีพของคุณในรูปแบบต่าง ๆ ยิ่งการสื่อสารของคุณมีประสิทธิภาพมากเท่าไร คุณก็จะยิ่งเก่งในด้านการงานและด้านส่วนตัวของคุณมากขึ้นเท่านั้น

ตัวอย่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การให้และรับคำติชม (Giving and Taking Feedback) การเอาใจใส่ (Empathy) และความเคารพ (Respectfulness) การตอบสนองต่อข้อความ (Responding to Messages) การมีปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ (Having Volume and Clarity in Messages) การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด (Understanding Non-Verbal Data) การสร้างมิตรภาพและความมั่นใจ (Building Friendliness and Confidence) การปรับรูปแบบการสื่อสารของคุณให้เข้ากับผู้ฟัง (Adapting your Communication Style to the Audience) และอื่น ๆ

Raju and Swamy (n.d.) Raju เป็นคนบดีฝีมือและ Swamy นั้นเป็นคนบดีแนะแนวอาชีพที่สถาบันวิศวกรรมและเทคโนโลยี Gokaraju Rangaraju ได้ให้ทักษะต่อยอดของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังนี้ ทักษะการสื่อสารคือความสามารถที่คุณใช้ส่งและรับข้อมูลประเภทต่างๆ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอแนวคิดใหม่ การแสดงความรู้สึก หรือแม้แต่การอัปเดตเกี่ยวกับความคืบหน้าโครงการของคุณ

ประเภทของทักษะการสื่อสาร (Types of Communication Skills)

ทักษะการสื่อสารนั้นมีหลายประเภทที่คุณสามารถเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะหลายอย่างนี้มักทำงานร่วมกัน ดังนั้นการฝึกฝนในบริบทที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การฟังอย่างตั้งใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับผู้ที่กำลังพูดกับคุณ ผู้ที่มีทักษะการฟังที่ดีมักได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมชั้น เนื่องจากพวกเขาแสดงความใส่ใจและให้เกียรติผู้อื่น แม้ว่าจะดูเหมือนเป็นทักษะพื้นฐาน แต่การพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย

ปรับรูปแบบการสื่อสารของคุณให้เหมาะกับผู้ฟัง (Adapting your Communication Style to your Audience) รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อใช้ทักษะการสื่อสารของคุณให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญคือต้องพิจารณาผู้ฟังของคุณและเลือกรูปแบบที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการสื่อสารกับพวกเขา ตัวอย่างเช่น ในบางกรณีอาจต้องใช้จดหมายทางการที่พิมพ์อย่างเป็นทางการเป็นระเบียบ แทนที่จะใช้วิธีการสื่อสารแบบอื่น

ความเป็นมิตร (Friendliness) ในมิตรภาพนั้น ความซื่อสัตย์และความมีน้ำใจมักช่วยส่งเสริมความไว้วางใจและความเข้าใจ เช่นเดียวกับในความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรมีทัศนคติเชิงบวก เปิดใจรับฟังความคิดเห็น และตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นให้ดีขึ้น

ความมั่นใจ (Confidence) ในที่ทำงาน ผู้คนมักจะตอบรับไอเดียที่นำเสนอด้วยความมั่นใจ คุณสามารถแสดงความมั่นใจได้หลายวิธี เช่น การสบตาขณะพูด การนั่งตัวตรง เปิดไหล่ และการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อให้แนวคิดของคุณมีความชัดเจนและเป็นระเบียบ

การให้และรับคำแนะนำ (Giving and Receiving Feedback) นักสื่อสารที่ดีสามารถรับคำติชมเชิงวิจารณ์ได้ และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นได้เช่นกัน ข้อเสนอแนะที่ดีควรช่วยตอบคำถาม ให้แนวทางแก้ปัญหา หรือช่วยปรับปรุงโครงการหรือหัวข้อที่กำลังทำอยู่

ระดับเสียงและความชัดเจน (Volume and Clarity) เมื่อพูด การออกเสียงให้ชัดเจนและระดับเสียงที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ การปรับระดับเสียงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นทักษะที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ การพูดเสียงดังเกินไปอาจดูไม่สุภาพหรือทำให้เกิดความอึดอัดในบางสถานการณ์ หากไม่แน่ใจ ควรสังเกตบรรยากาศรอบตัวว่าผู้อื่นสื่อสารกันอย่างไร

การฝึกฝนและพัฒนาทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่องจะช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะในชีวิตส่วนตัวหรือในอาชีพการงาน

MBA Skool Team (2021) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังนี้

ทักษะการสื่อสารในธุรกิจเป็นวิธีที่พนักงานหรือหุ้นส่วนมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการแบ่งปันข้อมูล เช่น ข้อกำหนดแผนงาน และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการเติบโตขององค์กร การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างพนักงาน หุ้นส่วน และลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ทักษะการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา การฟัง การเขียน ภาษากาย และการสื่อสารด้วยภาพ

สำหรับธุรกิจบางธุรกิจ สิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน หน่วยงาน ผู้ขาย คู่ค้า และแม้แต่ลูกค้าทุกคน ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจและประเมินความต้องการทางธุรกิจ กระบวนการทำงาน ประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนาก็จะเป็นไปได้ยาก วิธีการสื่อสารที่พบบ่อยที่สุด คือ การเขียน การพูด ภาษากาย การแสดงภาพ และการฟัง

ทักษะบางอย่างที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ 1) การพัฒนาปรับปรุงการเขียนเพื่อสื่อสารให้ดีขึ้น 2) ฝึกฝนการฟังและการทำความเข้าใจ 3) ใช้ภาษาพูดที่ดีมีความชัดเจนและ

เข้าใจง่าย 4) มีภาษากายในเชิงบวก 5) เตรียมเนื้อหาที่การสื่อสารให้มีความชัดเจนของ และ 6) ให้ข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ

ประเภทของการสื่อสาร (Types of Communication)

สิ่งเหล่านี้สามารถจำแนกตามพารามิเตอร์ต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ในองค์กร (Organizational Relationship) เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
2. ทิศทางของการสื่อสาร (Based on the Flow)ว่าจะอยู่ในรูปแบบแนวราบ แนวตั้ง หรือ แนวทแยง
3. ลักษณะของการแสดงออก (Expression) การสื่อสารด้วยวาจา ภาษาเขียน หรือภาษากาย

อุปสรรคของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills Barriers)

อุปสรรคหรือการปิดกั้นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ได้แก่

1. อุปสรรคด้านภาษาและความหมาย (Semantic) กล่าวคือ การใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจน บริบทไม่เหมาะสม หรือเนื้อหาที่ผิดพลาด เป็นต้น
2. อุปสรรคทางด้านจิตวิทยา (Psychological) กล่าวคือ การขาดความมั่นใจ การฟังที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือช่วงความสนใจที่สั้น
3. อุปสรรคด้านองค์กร (Organizational) กล่าวคือ นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และความซับซ้อนในองค์กร
4. อุปสรรคด้านการบริหารจัดการ (Management) กล่าวคือ ความแตกต่างส่วนตัวระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานได้บังคับบัญชา

อุปสรรคเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาด้านทักษะการสื่อสารในองค์กร

Deeksha (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็น Soft Skill ที่สำคัญที่สุดที่ทุกคนต้องมีในปัจจุบัน เป้าหมายหลักคือการส่งสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนและไม่คลุมเครือ นอกจากนี้ การสื่อสารยังหมายถึงการรับข้อมูลที่ผู้อื่นส่งมาเช่นกัน ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสองทาง

การสื่อสารสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร กระบวนการนี้จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อทั้งผู้ส่งและผู้รับสารมั่นใจว่าสารที่ส่งไปถึงปลายทางและได้รับการเข้าใจอย่างถูกต้อง

การส่งสารสามารถเปรียบได้กับการทำการตลาดของสารที่ต้องการสื่อออกไป อันดับแรก ผู้ส่งสารต้องมี “สินค้า” (สารที่ต้องการสื่อ) และต้องการ “ขาย” (ส่งหรือสื่อสารให้สำเร็จ) ไปยังผู้รับสินค้า (สาร) ควรถูกบรรจุอย่างน่าสนใจเพื่อให้ผู้รับ (ผู้ฟังหรือผู้อ่าน) ยอมรับได้ง่ายและเข้าใจอย่าง

ถูกต้อง เช่นเดียวกับที่ต้องมีทักษะด้านการตลาดที่แข็งแกร่งเพื่อขายสินค้า การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญในทุกแง่มุมของทักษะการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสารประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ 1. ทักษะการพูด (Speaking skills) 2. ทักษะการฟัง (Listening skills) และ 3. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดหรือภาษากาย (Non-verbal communication or body language) เป็นต้น

รหัสและเนื้อหาของทักษะการสื่อสาร (Code and Content of Communication Skills)

ระบบการสื่อสารของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อความ (Encoding) โดยใครบางคน และการรับข้อความ (Decoding) นั้นโดยบุคคลอื่น ในการเข้ารหัสข้อความ ต้องมีทักษะการเข้ารหัสที่จำเป็น

ภาษา คือ รหัส รหัสอาจกำหนดเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ที่สามารถจัดโครงสร้างในลักษณะที่มีความหมายต่อบุคคลอื่น ภาษาอังกฤษก็เหมือนภาษาอื่นๆ คือ รหัสประกอบด้วยองค์ประกอบที่จัดเรียงตามลำดับที่มีความหมาย รหัสมีกลุ่มขององค์ประกอบ (คำศัพท์) และชุดของขั้นตอนสำหรับการรวมองค์ประกอบเหล่านี้อย่างมีความหมาย (ไวยากรณ์)

เนื้อหาของสาร (Content) คือ ข้อความที่ผู้ส่งเลือกใช้เพื่อแสดงวัตถุประสงค์ของตนเอง ข้อความก็เหมือนรหัสที่มีองค์ประกอบและโครงสร้าง หากต้องการนำเสนอข้อมูลหลายชั้น ควรมีการจัดลำดับหรือโครงสร้างที่เหมาะสม

บางครั้งบุคคลอาจถูกจดจำได้จากลักษณะเฉพาะของวิธีการจัดโครงสร้างสารของตนเอง เพราะแต่ละคนมีวิธีการสื่อสารที่เป็นเอกลักษณ์และกลายเป็นนิสัยจากการใช้ซ้ำ ๆ

การกระตุ้นและการตอบสนองของทักษะการสื่อสาร (Stimulus and Response of Communication Skills)

สิ่งเร้าและการตอบสนองเป็นคำสองคำที่ใช้บ่อยในการอภิปรายเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร 'สิ่งเร้า' คือ สิ่งใดก็ตามที่บุคคลสามารถรับผ่านประสาทสัมผัสอย่างหนึ่งของเขา ในความเป็นจริงมันเป็นอะไรก็ได้ที่สามารถสร้างความรู้สึกได้ และ 'การตอบสนอง' คือสิ่งใด ๆ ที่แต่ละคนทำเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า สองแนวคิดนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

Daniel II (2023) เป็นนักพูดและนักเขียนชื่อดัง ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ทักษะการสื่อสารขั้นสูง (Advanced Communication Skills) คือ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนอกเหนือจากความสามารถในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน ทักษะการสื่อสารขั้นสูงช่วยให้บุคคลสามารถแสดงความคิดที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบสูงสุด

ต่อผู้ฟัง ทักษะเหล่านี้ครอบคลุมทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด และการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ทักษะเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการบรรลุการประสบความสำเร็จในที่ทำงาน

การพัฒนาทักษะการสื่อสารขั้นสูงสามารถให้ประโยชน์มากมายแก่บุคคล ทักษะเหล่านี้ช่วยให้บุคคลสามารถโต้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ในสายงาน และยังสามารถช่วยให้แต่ละคนถ่ายทอดประเด็นของพวกเขาได้อย่างรวดเร็ว ส่งเสริมการฟังอย่างกระตือรือร้น รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตัวอย่างทักษะการสื่อสารขั้นสูง

การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) การสื่อสารด้วยวาจาสื่อถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้คำพูด น้ำเสียง และการเน้นเสียง ซึ่งรวมถึงการพูดในที่สาธารณะ เสนอไอเดีย แสดงความคิดเห็น และอำนวยความสะดวกในการสนทนากลุ่ม การสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องแสดงความคิดอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication) การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดสื่อถึงข้อมูลผ่านภาษากาย สีหน้า ท่าทาง และการสบตา อาจส่งผลกระทบอย่างมากต่อวิธีที่แต่ละบุคคลรับรู้และตีความข้อความ ทักษะการสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูดขั้นสูงนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดอื่นๆ เพื่อสื่อความหมาย สร้างความสัมพันธ์ และสร้างความไว้วางใจ

การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรมีความสำคัญพอๆ กับการสื่อสารด้วยวาจาในที่ทำงาน เนื่องจากมักเป็นการสื่อสารครั้งแรกที่คุณแบ่งปันกับนายจ้าง แม้กระทั่งก่อนที่คุณจะได้รับการว่าจ้าง การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วยการเขียนขั้นสูงนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา น้ำเสียง และโครงสร้างเพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนและมีจุดมุ่งหมาย

PDF Education Editorial Team (2021) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสารดังนี้ “การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการแบ่งปันความหมายผ่านกระแสของสัญลักษณ์อย่างต่อเนื่อง”

ดังนั้น โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารจึงถูกกำหนดให้เป็นกระบวนการของการทำความเข้าใจและแบ่งปันความหมาย การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน มีความหลากหลาย คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มันเริ่มต้นก่อนที่จะคำพูดจะถูกเปล่งออกมาและสามารถดำเนินต่อไปได้แม้หลังจากคำพูดหยุดลง

ความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสาร

- 1) ผู้สื่อสาร (Communicators) คือ ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร
- 2) ผู้ส่ง (Sender) คือ ผู้ส่งข้อความ

- 3) ผู้รับ (Receiver) คือ บุคคลที่ได้รับข้อความ เป็นเป้าหมายที่ต้องการของข้อความ
- 4) แหล่งที่มา (Source) คือ ที่มาของข้อความ เป็นส่วนประกอบที่เริ่มต้นข้อความ บทบาทของผู้ส่งและผู้รับสามารถเปลี่ยนไปมาได้ตลอดเวลา
- 5) ข้อความ (Message) คือ รูปแบบของความคิด ความรู้สึก หรือแนวคิดที่ถูกส่งไปยังผู้อื่น อาจอยู่ในรูปของคำพูดหรือพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูด ซึ่งเป็นเนื้อหาของการโต้ตอบ
- 6) รหัส (Code) คือ ระบบที่ใช้ในการกำหนดข้อความ เช่น ภาษาเขียนหรือภาษาพูด
- 7) ช่องทาง (Channel) กลไก วิธีการ หรือสื่อที่ใช้ในการส่งสาร เช่น การพูด หรือการใช้ภาษากาย
- 8) สื่อกลาง (Medium) เทคโนโลยีแบบฟอร์มที่ใช้ในการส่งข้อความ เช่น แบบเห็นหน้ากัน โทรศัพท์ เว็บ โทรศัพท์ ฯลฯ
- 9) สัญญาณรบกวน (Noise) อุปสรรคที่ขัดขวางการส่งสาร แบ่งออกเป็น สัญญาณรบกวนภายใน ได้แก่ ปัจจัยทางจิตใจและอารมณ์ที่ขัดขวางการรับสาร สัญญาณรบกวนภายนอก ได้แก่ ปัจจัยทางกายภาพ เช่น เสียงดัง หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย สัญญาณรบกวนเชิงความหมาย ได้แก่ ความเข้าใจผิดหรือการตีความที่คลาดเคลื่อน
- 10) สภาพแวดล้อม (Environment) บริบทของสาร ซึ่งรวมถึงปัจจัยแวดล้อม เวลา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร วัฒนธรรม และพฤติกรรมของผู้สื่อสารที่มีผลต่อความหมายของสาร
- 11) คำติชม (Feedback) การตอบสนองของผู้รับสารหรือผู้ฟังต่อข้อความซึ่งใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของสารที่ส่งไป โดยอาจเป็นได้ทั้งข้อเสนอแนะเชิงบวกและเชิงลบ

Skills You Need (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือสถานที่ กระบวนการสื่อสารต้องประกอบด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) และผู้รับสาร (Recipient)

แม้การสื่อสารจะดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมาก การส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสามารถได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย เช่น อารมณ์ สถานการณ์ทางวัฒนธรรม ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร และแม้แต่สถานที่ที่อยู่ในขณะนั้น ความซับซ้อนนี้เองทำให้ทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งที่นายจ้างทั่วโลกต้องการ เนื่องจากการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องที่ทำหาย

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้ที่ "เข้ารหัส" (Encode) สาร ซึ่งมักใช้ทั้งคำพูดและภาษากาย

สาร (Message) เป็นเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการส่งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การพูดหรือการเขียน

ผู้รับสาร (Recipient) เป็นผู้ที่ "ถอดรหัส" (Decode) สารที่ได้รับ

เนื่องจากการสื่อสารมีความซับซ้อน ผู้รับแต่ละคนอาจตีความสารแตกต่างกันไป สองคนอาจเข้าใจความหมายจากคำพูดและภาษากายที่แตกต่างกัน หรืออาจไม่มีใครเข้าใจสารตรงตามที่คุณตั้งใจเลย

การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) บทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งสองฝ่ายมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เช่น การสบตา การใช้ภาษากาย หรือการตอบสนองแบบละเอียดอ่อน การสื่อสารแบบเขียน (Written Communication) ผู้ส่งและผู้รับสารมีบทบาทที่แยกจากกันอย่างชัดเจน ไม่มีปฏิสัมพันธ์แบบเรียลไทม์

หมวดหมู่ของการสื่อสาร

มีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายและอาจมีมากกว่าหนึ่งวิธีในเวลาใดก็ตาม ประเภทของการสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่

- **การสื่อสารด้วยคำพูดหรือวาจา (Spoken or Verbal Communication)** ซึ่งรวมถึงการเผชิญหน้า โทรศัพท์ วิทยุหรือโทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ

- **การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication)** ครอบคลุมภาษากาย ท่าทาง การแต่งกายหรือการกระทำ ตำแหน่งที่เรายืน และแม้แต่กลิ่นของเรา มีหลายวิธีที่เราสื่อสาร (อาจไม่ได้ตั้งใจ) กับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น น้ำเสียงสามารถบ่งบอกถึงอารมณ์หรือสภาวะทางอารมณ์ได้ ในขณะที่สัญญาณมือหรือท่าทางสามารถเพิ่มให้กับข้อความที่พูด

- **การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written)** ซึ่งรวมถึงจดหมาย อีเมล โซเชียลมีเดีย หนังสือ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และสื่ออื่นๆ จนกระทั่งเมื่อไม่นานมานี้ มีนักเขียนและผู้จัดพิมพ์จำนวนค่อนข้างน้อยที่มีพลังมากในการสื่อสารด้วยภาษาเขียน ทุกวันนี้ เราทุกคนสามารถเขียนและเผยแพร่แนวคิดของเราทางออนไลน์ได้ ซึ่งนำไปสู่การระเบิดของข้อมูลและความเป็นไปได้ในการสื่อสาร

- **การแสดงผลภาพ (Visualizations)** กราฟและแผนภูมิ แผนที่ โลโก้ และการแสดงผลภาพอื่นๆ สามารถสื่อสารข้อความได้ทั้งหมด

Vain (2021) เป็นนักเขียนและบรรณาธิการมืออาชีพ ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสาร (Communication) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล วิธีการสื่อสารทุกประเภทย่อมเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างน้อยหนึ่งคน สิ่งนี้มีความซับซ้อน เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจได้รับผลกระทบจากหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งรวมถึงอารมณ์ของเรา สถานการณ์ทางวัฒนธรรม สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร และที่ตั้งของเรา

นี่คือเหตุผลว่าทำไมนายจ้างทั่วโลกจึงถือว่าทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งที่ต้องการ เนื่องจากทักษะการสื่อสารที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนได้ และไม่กำกวมนั้นหาได้ยาก

การสื่อสารมี 3 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อความ (Message) และผู้รับสาร (Recipients) ผู้รับสารถอดรหัสข้อความ และเนื่องจากอาจมีผู้รับสารมากกว่าหนึ่งราย แต่ละคนอาจตีความสารที่ได้รับแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ของผู้รับและความเข้าใจในเรื่องนั้น ความคุ้นเคยกับผู้ส่งสาร และสภาพจิตใจหรือความรู้สึกของพวกเขา การตีความถ้อยคำหรือภาษากายของผู้ส่งสารแตกต่างกัน

อาจมีอุปสรรคในการสื่อสารที่ต้องพิจารณา เช่น ภาษาอังกฤษอาจเป็นภาษาที่สอง หรือพวกเขาอาจมีความบกพร่องทางการได้ยิน นักสื่อสารที่ประสบความสำเร็จจะสามารถเข้าใจและคาดการณ์แหล่งที่มาของความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นเหล่านี้ และพยายามแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

การรับข้อมูลป้อนกลับเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นวิธีที่ผู้รับแจ้งให้ผู้ส่งทราบว่าได้รับและเข้าใจข้อมูลแล้ว ผู้รับข้อความมีโอกาสดูแลความคิดเห็นว่าพวกเขาเข้าใจข้อความอย่างไร และสามารถโต้ตอบผ่านทางวาจาและไม่ใช้คำพูด

นักสื่อสารที่มีประสบการณ์จะให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับคำแนะนำที่ได้รับเพื่อให้แน่ใจว่าข้อความนั้นได้รับตามที่ตั้งใจไว้ และสิ่งนี้จะช่วยให้สามารถอธิบายเพิ่มเติมและชัดเจนได้หากจำเป็น

ธุรกิจต่าง ๆ มักจะต้องคิดเกี่ยวกับการใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายกับทั้งพนักงานและลูกค้าเพื่อให้ประสบความสำเร็จ พวกเขาจะต้องพิจารณาว่าจะกล่าวถึงผู้ฟังอย่างไร ที่ไหน และเมื่อใด และจะใช้วิธีการสื่อสารแบบใด

สิ่งนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ประเภทของผู้ชมที่พวกเขาเข้าถึง และข้อความของพวกเขาคืออะไร ในระหว่างการประชุมทางธุรกิจ สิ่งสำคัญคือต้องแน่ใจว่าสิ่งเหล่านี้ได้รับการจัดระเบียบอย่างดีโดยมีวาระการประชุมที่ชัดเจนสำหรับการสื่อสารข้อมูล และเปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบ มีการตั้งคำถาม และมีการตอบคำถามจากพนักงาน

สรุป จากทัศนะของ Northup (2023), Nazaruk (2023), Coursera (2023), Naz (2023), Raju and Swamy (n.d.), MBA Skool Team (2021), . Deeksha (n.d.), Daniel II (2023), PDF Education Editorial Team (2021), Skills You Need (n.d), และ Vain (2021) ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การพูด การสังเกต การเอาใจใส่ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ส่งสาร สารหรือข้อมูล และผู้รับสาร ผ่านรูปแบบการสื่อสารซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบวัจนภาษา แบบอวัจนภาษา แบบลายลักษณ์อักษร และ/หรือแบบการสื่อสารด้วยภาพ ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประกอบด้วย การฟังอย่างกระตือรือร้น การให้และรับคำแนะนำ การเอาใจใส่และความเคารพ การตอบสนองต่อข้อความ ความเพียงพอของปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ การทำความเข้าใจ

เข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด การสร้างความเป็นมิตรและความมั่นใจ และการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

2.3.2 ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร (The Importance of Communication Skills)

Skill You Need (n.d.) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะในการสื่อสารสามารถช่วยชีวิตของคุณได้ในทุกด้าน ตั้งแต่ชีวิตการทำงานไปจนถึงการพบปะทางสังคม และทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามที่ตั้งใจ ถือเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญและเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม ไม่เคยสายเกินไปที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ และการทำเช่นนี้ คุณอาจพบว่าคุณปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคุณได้ ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในเกือบทุกด้านของชีวิต

ในด้านอาชีพ หากคุณกำลังสมัครงานหรือกำลังมองหาการเลื่อนตำแหน่งกับนายจ้างปัจจุบันของคุณ คุณแทบจะต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารที่ดีอย่างแน่นอน (Professionally, if you are applying for jobs or looking for a promotion with your current employer, you will almost certainly need to demonstrate good communication skills.)

ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการพูดอย่างเหมาะสมกับผู้คนหลายประเภทในขณะที่ยังคงสบตา สานิตคำศัพท์ที่หลากหลาย และปรับแต่งภาษาของคุณให้เหมาะสมกับผู้ฟัง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเสนอแนวคิดของคุณอย่างเหมาะสม การเขียนอย่างชัดเจนและรัดกุม และการทำงานได้ดีในทีม ทักษะเหล่านี้เป็นทักษะสำคัญที่นายจ้างส่วนใหญ่แสวงหา เมื่อมีความก้าวหน้าในอาชีพความสำคัญของทักษะการสื่อสารก็เพิ่มขึ้น ความสามารถในการพูด การฟัง การตั้งคำถาม และการเขียนด้วยความชัดเจนและรัดกุมถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้จัดการและผู้นำส่วนใหญ่

ในชีวิตส่วนตัวของคุณ ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถปรับปรุงความสัมพันธ์ส่วนตัวของคุณโดยช่วยให้คุณเข้าใจผู้อื่นและให้ผู้อื่นเข้าใจคุณ (In your personal life, good communication skills can improve your personal relationships by helping you to understand others, and to be understood.)

เกือบจะเป็นความคิดโบราณที่ความสัมพันธ์ส่วนตัวจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ความล้มเหลวในการพูดคุยถูกกำหนดว่าเป็นสาเหตุของความสัมพันธ์ที่พังทลาย แต่ความสามารถในการฟังก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน การสื่อสารยังมีความสำคัญในความสัมพันธ์ในครอบครัวที่กว้างขึ้น ไม่ว่าคุณต้องการหารือเกี่ยวกับการเตรียมการในช่วงวันหยุดหรือให้แน่ใจว่าลูกวัยรุ่นของคุณมีความสุข

ทักษะการสื่อสารยังช่วยให้มั่นใจได้ว่าคุณจะสามารถจัดการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจและองค์กรได้ (Communication skills can also ensure that you are able to manage interactions with businesses and organizations.)

ตลอดช่วงชีวิตของคุณ คุณมีแนวโน้มที่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรและสถาบันต่าง ๆ มากมาย รวมถึงร้านค้า บริษัทธุรกิจ สถานที่ราชการ และโรงเรียน ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยให้ปฏิสัมพันธ์เหล่านี้ง่ายขึ้น และช่วยให้คุณเข้าใจประเด็นของคุณอย่างสงบและชัดเจน และยังพร้อมรับคำตอบด้วย

Kendre (2021) เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ด้านภาษาอังกฤษที่ Dr. D.Y. Patil Law College กล่าวว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กร ทุกสิ่งที่คุณทำในที่ทำงานล้วนเป็นผลมาจากการสื่อสาร ขณะที่คุณพัฒนาก้าวหน้าในสายอาชีพ คุณจะได้เรียนรู้ว่าทำไมการสื่อสารจึงมีความสำคัญ

ในองค์กร (In the Organization)

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญมากในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันความคิด แนวคิด ความคิดเห็น และแผนงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร การสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่มีความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์เท่านั้น แต่ยังมีความจำเป็นสำหรับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จด้วย นั่นคือเหตุผลที่การสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร การสื่อสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในที่ทำงาน

ความสำคัญสำหรับบุคคล (Importance for Individuals)

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงออก และยังช่วยสนองความต้องการอีกด้วย ควรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ในชีวิตส่วนตัวของคุณ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้ความสัมพันธ์ของคุณกับผู้อื่นราบรื่นขึ้น โดยช่วยให้คุณเข้าใจผู้อื่นและผู้อื่นก็เข้าใจคุณ

เพื่อผ่านการสัมภาษณ์ (To Secure an Interview)

เพื่อความปลอดภัยในการสัมภาษณ์ คุณควรสื่อสารอย่างมั่นใจและชัดเจน ทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณได้รับเลือกให้เข้าทำงาน

สำหรับแรงจูงใจ (For Motivation)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งสามารถปรับปรุงขวัญกำลังใจได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (To Increase Productivity)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้คุณรักษาความสัมพันธ์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (To Develop Professionalism in Students)

ในอนาคตนักเรียนจะกลายเป็นหมอและจำเป็นต้องสื่อสารกับคนไข้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาควรมีความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตรในวิชาชีพของตนในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ในอนาคตนักเรียนจะกลายเป็นนักการเมืองหรือนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และผู้นำในทุกสาขา พวกเขาต้องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มคุณภาพการเป็นมิตรกับผู้อื่น (To Increase the Quality of Being Friendly With Others)

การเป็นมิตรกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ การสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างมิตรภาพที่แข็งแกร่ง และทำให้เกิดความมั่นใจ ด้วยวิธีนี้ ทักษะการสื่อสารช่วยเสริมสร้างความสามารถในการเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร สรุป การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล

โดยสรุป ฉันอยากจะบอกว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมชีวิตของแต่ละบุคคล

ASM IBMR Team (2020) ASM IBMR Team (2020) เป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาชั้นนำที่ตั้งอยู่ในแถบอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย กล่าวว่า ดังที่ได้กล่าวไปแล้วทักษะการสื่อสารมีบทบาทอย่างมากในทุกด้านของชีวิต แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารอาจเปลี่ยนไปตามช่วงของชีวิต แต่ความสำคัญนั้นก็ไม่ได้ลดลง ดังนั้น ข้อมูลต่อไปนี้ เน้นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และวิธีที่เปลี่ยนแปลงมันไปตามสถานการณ์ อาชีพ และบริบทต่าง ๆ

1. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในชีวิต (Importance of Communication Skills in Life)

ทักษะการสื่อสารที่ดีจะทำให้ทุกคนรอบตัวคุณเข้าใจคุณและคุณเข้าใจพวกเขา คุณจะมั่นใจและกล้าแสดงออก ความเข้าใจผิดจะลดลง และคุณแทบจะไม่ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี

- คุณจะสามารถสร้างและรักษามิตรภาพได้ง่ายขึ้น
- คุณจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ชีวิต ลูก สมาชิกในครอบครัว และเพื่อน ๆ
- การใช้ชีวิตประจำวันของคุณจะเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
- การทำงานบ้านและภารกิจประจำวันต่าง ๆ จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- คุณจะมีความเครียดน้อยลง เพราะการสื่อสารที่ไม่ดีมักนำไปสู่ความเครียดทางจิตใจ

2. ความสำคัญ ของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียน (Importance of Communication Skills for Students)

หนึ่งในสาเหตุที่ใหญ่ที่สุดที่นักเรียนหลายคนต้องทนทุกข์ทรมานเป็นเพราะทักษะการสื่อสารที่ไม่ดี มันส่งผลกระทบต่อการศึกษาของพวกเขาในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย และยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ครูกำลังสอน ดังนั้น ในฐานะนักเรียนคุณต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เพราะมันจะช่วยให้คุณสามารถพูดคุยและขอคำอธิบายจากครูในเรื่องที่คุณไม่เข้าใจ

- มันจะช่วยให้คุณสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นได้ดีขึ้น
- เกรดของคุณจะดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยในการเรียนรู้และการทบทวน
- คุณสามารถเรียนวิชาที่คุณชอบโดยโน้มน้าวให้พ่อแม่ของคุณให้คุณเรียนเพื่ออาชีพที่คุณต้องการ
- คุณจะมีความเครียดทางจิตใจน้อยกว่า เมื่อเทียบกับนักเรียนคนอื่นๆ เพียงเพราะคุณเป็นนักสื่อสารที่ดีกว่า

3. ความสำคัญ ของทักษะการสื่อสารสำหรับคนทำงาน (Importance of Communication Skills for Professionals)

สถานที่ทำงานเป็นที่ธรรมดาสำหรับการสื่อสารที่ผิดพลาดมากที่สุด และอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ต่ออาชีพของคุณ ดังนั้น ในฐานะมืออาชีพคุณต้องมีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม

สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่เกิดความเข้าใจผิดได้มากที่สุด และสิ่งนี้อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ต่ออาชีพของคุณ ดังนั้น ในฐานะมืออาชีพ คุณจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ซึ่งจะช่วยให้คุณในเรื่องต่อไปนี้

- ช่วยให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่ดีส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของงาน
- ช่วยพัฒนาตัวเองให้เป็นผู้นำในที่ทำงานซึ่งจะนำไปสู่โอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพขึ้นไป
- ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานทุกคนของคุณ
- ช่วยให้คุณได้รับความเคารพจากเพื่อนร่วมงานและแม้กระทั่งเจ้านายของคุณ
- ช่วยปรับปรุงภาษากายให้ดูน่าเชื่อถือและมั่นใจมากขึ้น
- ช่วยลดความเครียดในชีวิตการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด

4. ความสำคัญของการสื่อสารสำหรับครู (Importance of Communication Skills for Teachers)

การสอนเป็นหนึ่งในอาชีพที่มีความรับผิดชอบมากที่สุดในโลก ประเทศที่มีครูที่ดีมักจะพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว เพราะครูคือผู้ที่ช่วยฝึกฝนและพัฒนาคนรุ่นใหม่ ดังนั้น หากคุณอยู่ในวิชาชีพนี้ หรือคิดจะเข้าสู่วิชาชีพนี้ คุณจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- เพื่อสื่อสารกับนักเรียนได้ดีขึ้น นักเรียนที่สามารถเชื่อมโยงกับครูได้มักจะเข้าใจบทเรียนได้ดีขึ้น
- เพื่อได้รับความเคารพจากนักเรียน ครูที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีมักจะได้รับความเคารพจากลูกศิษย์
- เพื่อสามารถเข้าถึงนักเรียนที่มีปัญหาในการเรียนรู้ได้ นักเรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางครั้งต้องใช้วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันเพื่อให้พวกเขาเข้าใจบทเรียน
- เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในชีวิตของนักเรียน เพราะในหลายวัฒนธรรม ครูถือเป็นที่ปรึกษาและบุคคลสำคัญในชีวิตของนักเรียน
- ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนสูงขึ้น

5. ความสำคัญของการสื่อสารในธุรกิจและองค์กร (Importance of Communication Skills in Business & Organization)

ธุรกิจและองค์กรเป็นสถานที่ที่ต้องการทักษะการสื่อสารมากที่สุด ในธุรกิจหรือองค์กรมีหลายแผนกที่ต้องทำงานเหมือนเครื่องจักร การสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นในธุรกิจและองค์กร เช่น

- ฝ่ายการตลาด ฝ่ายโฆษณา และฝ่ายขายเป็นฝ่ายที่ต้องมีการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ความสำเร็จของฝ่ายเหล่านี้จะทำให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ จะขายได้และสร้างผลกำไร
- การสื่อสารที่ดีเยี่ยมไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณได้รับลูกค้าใหม่เท่านั้น แต่ยังช่วยให้คุณรักษาลูกค้าเดิมไว้และทำให้พวกเขากลายเป็นลูกค้าประจำได้อีกด้วย กำไรส่วนใหญ่มาจากการรักษาลูกค้าเดิมไว้
- การสร้างแบรนด์ธุรกิจหรือองค์กรของคุณต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีด้วย จึงจะสามารถสร้างชื่อเสียงและคุณค่าให้กับแบรนด์ได้
- อีกหนึ่งข้อดีของทักษะการสื่อสารที่ดี คือความสามารถในการสร้างสื่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ธุรกิจหลายแห่งมีปัญหาในเรื่องนี้จนต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่สามารถหลีกเลี่ยงได้หากมีทักษะที่ดี

สรุป ไม่ว่าคุณจะอยู่ในช่วงใดของชีวิต ทักษะการสื่อสารล้วนมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตและอาชีพของคุณ

Harappa Education (2021) เป็นสถาบันการศึกษาออนไลน์ที่ก่อตั้งโดย Pramath Raj Sinha ซึ่งเป็นผู้ประกอบการ ผู้สร้างสถาบัน นักวิชาการ ผู้บริหาร และนักการกุศล และ Shreyasi Singh ซึ่งเป็นคอลัมนิสต์อิสระของ HT MINT ทั้งสองได้กล่าวถึง ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในชีวิตไว้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหรือการทำงาน เราต้องการทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและน่าสนใจเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของเรา สำหรับผู้ที่ต้องตัดสินใจในองค์กร ยิ่งจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสาร หากคุณต้องการขับเคลื่อนประสิทธิภาพสูงสุดในที่ทำงาน หรือทำให้แน่ใจว่านักเรียนของคุณได้รับโอกาสงานที่ดีที่สุด คุณต้องลงทุนในการพัฒนาทักษะ

มีหลายวิธีที่สามารถอธิบายถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสาร ในการตัดสินใจทางอาชีพต่อไปนี้เป็นตัวอย่างบางประการ

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มสมรรถนะสูง (Improve Productivity and High Performance)

หนึ่งในเหตุผลหลักที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับนักเรียนและคนทำงาน คือการช่วยให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากสามารถสื่อสารความคาดหวัง ความคิด และแนวคิดของตนเองได้อย่างชัดเจน พวกเขาจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

ตัวอย่างเช่น ในที่ทำงาน หากผู้จัดการสามารถสื่อสารแผนงานในไตรมาสกับทีมได้อย่างชัดเจน ผลลัพธ์ที่ได้รับย่อมดีกว่า

สำหรับนักเรียน การสื่อสารที่ดีในการทำงานกลุ่มจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม

2. เสริมสร้างความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส (Boosts Confidence to Seek Opportunities)

หากพนักงานของคุณสามารถสื่อสารได้อย่างมั่นใจ พวกเขาจะสามารถเข้าถึงโอกาสที่ดีกว่า ติดต่อลูกค้า และสร้างผลกระทบในการทำงานได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในห้องประชุม หากมีคน 10 คน แต่มีคนที่สามารถดึงดูดความสนใจจากทุกคนได้ มีโอกาสสูงว่าบุคคลนั้นมีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม

ความมั่นใจเป็นกุญแจสำคัญของการสื่อสาร และในทางกลับกัน ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ

3. บรรลุผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (Achieve Improved Results)

ความสำคัญของทักษะการสื่อสารคือการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากช่วยให้ทุกคนเข้าใจตรงกันว่าอะไร ทำไม อย่างไร และเมื่อใดในสิ่งที่กำลังทำ ตัวอย่างเช่น หากผู้บริหารระดับสูงต้องการ

มอบหมายงานภายในทีม พวกเขาจะต้องสื่อสารเป้าหมายและความคาดหวังอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเข้าใจหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณค่า

4. รับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย (Tackle Challenging Situations)

สถานการณ์วิกฤตอาจเกิดขึ้นโดยไม่ทราบล่วงหน้า ผู้คนควรมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อการทำงานเป็นกลุ่มและหาแนวทางแก้ไข ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในที่ทำงานคือ ความสามารถในการรับมือกับความท้าทายและความพ่ายแพ้ได้ ตัวอย่างเช่น หากสมาชิกในทีมทำงานล่าช้าเนื่องจากปัญหาส่วนตัว ผู้จัดการที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยแก้ไขสถานการณ์ได้โดยการพูดคุย ทำความเข้าใจ และหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสม

5. ช่วยในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Decision Making and Problem Solving)

สิ่งที่ทำให้สิ่งต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงได้ในบริบททางวิชาชีพ คือ การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกแต่ละคนในองค์กรควรสามารถตัดสินใจด้วยการคิดอย่างมีวิจารณญาณและมีกรอบความคิดในการแก้ปัญหา การสื่อสารช่วยให้ผู้คนตัดสินใจได้อย่างรอบคอบโดยการรับฟังอย่างตั้งใจ สร้างความสัมพันธ์ และตั้งคำถามในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจทั้งในชีวิตส่วนตัวและในบริบททางอาชีพ มันช่วยให้ผู้คนตระหนักถึงเป้าหมายของตนเองและทำให้บรรลุความสำเร็จได้ สำหรับองค์กรหรือสถาบัน คนที่มีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมถือเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ

Open Education Portal (n.d.) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารสำหรับนักเรียนว่า นักเรียนจำเป็นต้องสามารถโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพตามระดับของการศึกษา หากไม่มีทักษะการสื่อสารที่ได้รับการพัฒนาอย่างดี เด็กอาจเสี่ยงต่อการเรียนตามเพื่อนไม่ทัน รู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หรือแยกตัวออกจากสังคมในโรงเรียน

ความสำเร็จทางวิชาการขึ้นอยู่กับทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งเริ่มต้นจากการสื่อสารด้วยวาจาอย่างง่าย นักเรียนมักถูกขอให้ตอบคำถามในชั้นเรียน โดยคำถามเหล่านี้อาจมีตั้งแต่คำถามที่ต้องการคำตอบตามข้อเท็จจริงไปจนถึงคำถามที่ต้องใช้การวิเคราะห์และการแสดงเหตุผล คำตอบที่ดีนั้นต้องถูกถ่ายทอดอย่างชัดเจนเพื่อให้ครูสามารถประเมินความเข้าใจของนักเรียนได้

หากนักเรียนมีปัญหาด้านการพูด อาจส่งผลให้เกิดความอับอายเมื่อต้องสื่อสารเพื่อนในระดับเดียวกัน หากนักเรียนพูดติดอ่างหรือพูดไม่ชัด พวกเขาอาจไม่กล้าพูดในชั้นเรียน ซึ่งอาจนำไปสู่ผลการเรียนที่ต่ำลง และความมั่นใจในตนเองลดลง ควรตรวจสอบความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียนในประเด็นต่อไปนี้

1. ช่วยให้นักเรียนเรียนรู้จากครูได้มากขึ้น (Helps learn more from teachers)

นักเรียนจำเป็นต้องมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งและเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับหัวข้อที่กำลังศึกษาในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเรียนรู้จากครูได้ดีขึ้น พวกเขาต้องกล้าตั้งคำถามและแสดงข้อสงสัยทั้งในเชิงอวัสัย (ความคิดเห็นส่วนตัว) และปรนัย (ข้อเท็จจริง) เมื่อครูเข้าใจว่านักเรียนสับสนหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พวกเขาจะสามารถปรับวิธีการสอนให้เหมาะสมได้ ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนทำความเข้าใจมากขึ้น อย่างไรก็ตาม นักเรียนส่วนใหญ่มักไม่กล้าถามคำถามเพราะรู้สึกกังวลไม่มั่นใจ หรือกลัวผิด ทักษะการสื่อสารช่วยให้นักเรียนสามารถ รับฟังและทำความเข้าใจมุมมองของครูในห้องเรียนได้ดีขึ้น เมื่อพวกเขาฟังและเข้าใจสิ่งที่ครูสอนแล้ว ก็จะสามารถตั้งคำถามที่ดีขึ้นได้อย่างมั่นใจ และกระตุ้นให้ตนเองเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม นี่คือเหตุผลที่ครูมักส่งเสริมและกระตุ้นให้นักเรียนตั้งใจฟังและมีสมาธิกับบทเรียน เพราะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้นักเรียนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น (Being friendly with others)

การเป็นคนที่มีน้ำใจกับผู้อื่นในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญ การสื่อสารทางวาจาอย่างเหมาะสมและการแสดงออกทางกายช่วยให้นักเรียนสามารถสร้างมิตรภาพใหม่ได้ การเรียนร่วมกับเพื่อนที่ดีสามารถช่วยลดความตึงเครียด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยสร้างมิตรภาพที่แน่นแฟ้นและเต็มไปด้วยความไว้วางใจ ทำให้นักเรียนรู้สึกตื่นเต้นที่จะมาเรียนทุกวัน อย่างไรก็ตาม ทุกสิ่งจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักเคารพผู้อื่นสื่อสารเมื่อจำเป็น และแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้เราสามารถเข้าใจและถ่ายทอดความรู้สึกของกันและกันได้ดีขึ้น มิตรภาพที่แข็งแกร่งที่เกิดจากการสื่อสารที่ดี ไม่เพียงแต่จะทำให้ชีวิตในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยสนุกสนานขึ้นเท่านั้น แต่ยังสามารถพัฒนาไปสู่ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความรักในอนาคตได้อีกด้วย

3. ช่วยในการพัฒนาด้านอาชีพ (Helps in career development)

การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับ ทั้งในด้านทักษะ ข้อมูล และการใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม เมื่อพูดคุยกับผู้สัมภาษณ์ รวมถึงการแสดงออกทางสีหน้าเชิงบวก ล้วนมีส่วนช่วยให้นักเรียนสามารถหางานทำหลังจากสำเร็จการศึกษาได้ นี่คือเหตุผลที่ ทักษะการสื่อสารที่ดีส่งผลต่อบุคลิกภาพของนักเรียน นักเรียนจำนวนมากมักเผชิญปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างการสัมภาษณ์งาน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการได้งานที่ต้องการ ดังนั้น การฝึกฝนทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการศึกษาจะช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาอาชีพในสายงานที่พวกเขาสนใจได้อย่างมั่นใจ

4. การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและทัศนคติในการทำงานร่วมกัน (Enhancement in teamwork and collaborative attitude)

ทัศนคติเชิงบวก การได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น และการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา กับสมาชิกในทีม เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่ทำงาน ซึ่งช่วยให้บริษัท ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และสร้างความมั่นใจให้กับเพื่อนร่วมงาน นี่คือ เหตุผลที่ทักษะการสื่อสารสามารถส่งเสริมความร่วมมือและการกระทำที่สร้างสรรค์ ซึ่งก่อให้เกิด ประโยชน์ในระยะยาว ในอนาคตนักเรียนจะต้องสามารถสื่อสารกับลูกค้าผ่านอีเมล การโทรศัพท์เสียง และการประชุมผ่านวิดีโอ (Conference) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพวกเขาไม่สามารถสื่อสารผ่าน อีเมล โซเชียลมีเดีย หรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ ได้ดี อาจส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ดังนั้น การฟัง การเขียน และการสื่อสารด้วยวาจาผ่านเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) จึงมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านบวกและลบต่อการเติบโตของนักเรียนในชีวิตส่วนตัวและอาชีพ นี่จึงเป็นเหตุผลที่นักเรียนควรพัฒนาทักษะการสื่อสารตั้งแต่ระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย เพื่อให้ เมื่อเข้าสู่โลกของการทำงานโดยที่การสื่อสารจะไม่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของพวกเขา

5. พัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (Develop professionalism in students)

นักเรียนในวันนี้จะเติบโตเป็นแพทย์ในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาต้องมีความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตร และความเป็นมืออาชีพ ทั้งในคำพูด และการกระทำเมื่อต้องดูแลผู้ป่วย ในประเทศอินเดียและประเทศอื่นๆ ทั่วโลกต้องการผู้นำที่ แข็งแกร่ง ไม่ว่าจะเป็นในแวดวงการเมือง ธุรกิจ หรือสังคม ในอนาคตนักเรียนในปัจจุบันจะกลายเป็น นักการเมือง ผู้บริหาร นักธุรกิจ ข้าราชการ และผู้นำสังคม หากพวกเขาไม่สามารถสื่อสารกับ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับฟังปัญหาของผู้คน และเข้าใจความต้องการของสังคม พวกเขา จะไม่สามารถได้รับคะแนนเสียง หาลูกค้า หรือการสนับสนุนจากประชาชนได้

การฟังจึงเป็นคุณสมบัติหลักของพวกเขา พวกเขาต้องมีความอดทนในการรับมือกับความ ทำทายต่างๆ รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารคือการแสดงออกทางความคิด และ เสรีภาพในการแสดงออกนี้เป็นทางสิทธิของทุกคน แต่ควรใช้ให้ถูกทาง ถูกบุคคล ถูกจุดประสงค์ และ ถูกแพลตฟอร์ม การเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารจะช่วยให้นักเรียนสามารถรับมือกับแรงกดดัน ทางอาชีพและสังคมในอนาคตได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการหลีกเลี่ยงตัวอย่างที่ไม่ดีของการ สื่อสารจะช่วยให้นักเรียนเติบโตเป็นผู้นำที่ทรงอิทธิพล เป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงาน และเป็นบุคคลที่มี บทบาทสำคัญในสังคม ทุกหน้าที่ที่เราปฏิบัติในฐานะพลเมืองและทำอย่างมีคุณภาพจะส่งผลโดยตรง ต่อการพัฒนาประเทศของเรา

6. สิ่งสำคัญในเครือข่ายสังคม (Important in Social Networking)

การสื่อสารในการทำกิจกรรมกลุ่ม การโต้ว่าที่ และงานสร้างสรรค์ในครอบครัวช่วยให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์ระดับและมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของตนเองได้ ในการสนทนาการฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในการหาข้อสรุปใหม่ ๆ เกี่ยวกับหัวข้อที่กำลังพูดถึง ซึ่งไม่สามารถทำได้หากไม่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและแสดงออกอย่างเชิงบวก การเรียนรู้ที่จะเคารพความรู้สึกของผู้อื่นขณะสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก นักเรียนหลายคนมักพูดกับพ่อแม่ เพื่อน หรือในการประชุมกับนายจ้างอย่างไม่สุภาพ โดยไม่ทันได้คิดถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารที่ดีจะไม่ทำให้ใครรู้สึกเป็นทุกข์

นี่คือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับนักเรียน เพราะนักเรียนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะมีความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ และเปิดใจรับฟัง การใช้ทักษะเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องไม่ดี แต่การใช้ในทางที่มากเกินไปอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อบุคลิกภาพในสังคม ไม่เพียงแต่ในโลกออฟไลน์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงในโลกออนไลน์ด้วย การมีการติดต่อที่ดีกับพ่อแม่ ครู โรงเรียน ญาติ เพื่อนร่วมชั้น และคนอื่น ๆ จะช่วยสร้างความไว้วางใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นในตัวเองให้นักเรียน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการศึกษาและการพัฒนาของพวกเขา

7. การเพิ่มประสิทธิภาพความจำ (Memory enhancement)

เมื่อเราพูด ฟัง ถ่ายทอด และเข้าใจสิ่งที่เรากำลังพูดถึง สมาธิของเราจะเพิ่มขึ้น การพูดขณะที่เรามีสมาธิและให้ความสนใจกับผู้ฟังโดยไม่ใช้โทรศัพท์มือถือจะพัฒนาความสามารถของสมองและความจำได้ นักเรียนต้องการพลังสมองและความจำที่ดี เพื่อที่พวกเขาจะทำให้ทุกสิ่งที่ต้องการสำเร็จ และทำให้ความฝันเป็นจริง การใช้ทักษะการสื่อสารจะช่วยพัฒนาความตั้งใจและความสามารถในการตอบสนองเนื่องจากการมีสมาธิ การใช้สมองจะช่วยเสริมสร้างคำศัพท์ ทักษะการสื่อสาร และพัฒนาความจำให้เหมือนอัจฉริยะ ทุกคนต่างก็อยากเป็นอัจฉริยะในชีวิตของตนเอง แต่หากไม่มีการใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ไม่สามารถทำได้

บทสรุป

นี่คือเหตุผลที่ทำให้ทักษะการสื่อสารจึงจำเป็นสำหรับนักเรียนในการพัฒนาเรียนรู้และนำไปใช้ มีคอร์สสอนออนไลน์การสื่อสารต่างๆ ที่นักเรียนสามารถใช้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารจากนักพูดที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่งเป็นพื้นฐานของการเป็นบุคคลที่มีการศึกษาดี และคุณ จะพยายามเชื่อมโยงกับผู้อื่นได้ดีและเห็นผลของการติดต่อสื่อสารของคุณ การให้ความเคารพทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ หรือสถานะทางสังคม แต่ให้ความเคารพในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง

ความสุข ความจริงใจ ความไว้วางใจ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ เป็นรากฐานของทักษะการสื่อสาร เมื่อใช้ทักษะการสื่อสารเป็นฐาน คุณจะเข้าใจว่าการสื่อสารที่ดีมีความสำคัญแค่ไหนในชีวิตของเรา

Sharma (2023) เป็นกรรมการผู้จัดการของ Sharma Global Consulting LL ได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสารไว้ว่า ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการมีชีวิตที่มีความสุขและเจริญรุ่งเรือง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมถึงความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ ความรัก ความผูกพัน การแบ่งปัน การดูแล และมิตรภาพ ระหว่างกลุ่มชุมชน ศาสนา และผู้คนที่แตกต่างกัน

ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยคนทั้งหมดไปในทิศทางเดียว เป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาในสังคม วัฒนธรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ นั่นคือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในชีวิต

1. ทักษะการสื่อสารเป็นการแสดงออกถึงตัวตนของเรา (Communication Skills Are the Presentation of the Character)

ทักษะการสื่อสารเป็นเครื่องพิสูจน์ความเป็นมนุษย์ของเรา มันสะท้อนถึงวิธีที่คุณปฏิบัติและพูดคุยกับผู้อื่น รวมถึงวิธีที่คุณมีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง

2. ทักษะการสื่อสารสร้างและเสริมสร้างมิตรภาพ (Communication Skills Create and Strengthen Friendships)

คุณสามารถสร้างทั้งมิตรนับพันและศัตรูนับพันได้ในเวลาเดียวกัน ทุกอย่างขึ้นอยู่กับวิธีและเวลาที่คุณใช้มัน ตัวอย่างเช่น ในยามโกรธ เรามักลืมคำพูดและภาษาที่ใช้ เราไม่สนใจว่าคำพูดของเราจะหยาบคายหรือทำร้ายผู้อื่นเพียงใด เราอาจไม่ใส่ใจแม้ว่าจะเป็นพ่อแม่ เพื่อนแท้ คู่ชีวิต ลูกค้า หรือใครก็ตาม และยามที่เราโกรธเรามักใช้คำพูดที่สามารถทำร้ายความรู้สึกภายในจิตใจผู้อื่น

3. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาอาชีพ (Communication Skills Are Important for Career Development)

ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอาชีพ การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะทางเทคนิคหรือไม่ใช่ทางเทคนิคล้วนต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร เช่น การฟัง การเขียน และการตั้งคำถาม

4. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในธุรกิจ (Communication Skills Are Important in Business)

ทักษะการสื่อสารช่วยในธุรกิจหลาย ๆ ด้าน เช่น ช่วยในด้านการตลาด การขาย การจัดการผู้คน และการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า วิธีการที่ธุรกิจ ผู้ขาย หรือสมาชิกในทีมสื่อสารระหว่างกระบวนการซื้อขายจะทำให้ผลลัพธ์การขายแตกต่างออกไป

5. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Communication Skills Are Important to Becoming a Leader)

ผู้นำมักสร้างแนวคิดเชิงบวก เปลี่ยนแปลงมุมมองของสังคม ขับเคลื่อนกลุ่มคนไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสร้างทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พวกเขาส่งเสริมให้การดำเนินแผนธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึงต้องเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

6. ทักษะการสื่อสารช่วยคนให้มีการศึกษา (Communication Skill Helps to Become Educated)

ทักษะการสื่อสารช่วยให้คุณเป็นผู้มีการศึกษา มีปริญญา มีประกาศนียบัตร หรือมีทักษะทางเทคนิค แต่ไม่ได้เป็นเครื่องพิสูจน์ว่าคุณมีความรู้หรือได้รับการศึกษาที่แท้จริง มันเป็นเพียงแค่หลักฐานที่แสดงว่าคุณเคยเข้าเรียนและผ่านหลักสูตรมาเท่านั้น โดยไม่ได้หมายความว่ามีความรู้เพียงพอหรือสามารถจัดการแผนงานขององค์กรได้

สิ่งที่พิสูจน์ว่าคุณมีความรู้และได้รับการศึกษาอย่างแท้จริง คือวิธีที่คุณสื่อสาร การที่คุณอธิบายความคิด หลักการ กฎหมาย หน้าที่ หรือหัวข้อต่างๆ ให้กับผู้ฟังที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่หลากหลายทั้งด้านบวกและด้านลบรวมถึงวิธีการที่คุณใช้ในการถ่ายทอดแนวคิดของคุณ

Lancaster (n.d.) เป็นผู้ก่อตั้งและผู้อำนวยการของ Unicurve กล่าวถึง ความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่ดีว่า การสื่อสารคือรากฐานของสิ่งที่ทำให้เราเป็นมนุษย์ และเป็นส่วนสำคัญในสังคมของเรา ผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะมีความสัมพันธ์ที่เต็มเต็มมากขึ้นและเชื่อมต่อกับผู้อื่นได้รวดเร็วขึ้นในหลาย ๆ ด้าน นอกเหนือจากการทำให้เรามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในหลายด้านของชีวิตส่วนตัวและอาชีพของเรา

1. ช่วยสร้าง (และรักษา) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Helps Build (And Sustain) Personal Relationships)

การสื่อสารที่จริงใจและใส่ใจเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง เพื่อน ครอบครัว และคู่สมรสที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างสบายใจจะมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและมีคุณค่ามากขึ้น

การใช้ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับภาษากายและสีหน้าที่เหมาะสม ช่วยให้การเชื่อมโยงกับผู้อื่นเป็นไปได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างเครือข่ายทางสังคมที่มีความหมายและยั่งยืน

2. กุญแจสู่ความสำเร็จทางสังคม (Key to Social Accomplishment)

นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมสามารถรับมือกับสถานการณ์ทางสังคมได้ดียิ่งขึ้น พวกเขามีความสามารถในการดึงดูดให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม พาผู้คนก้าวไปข้างหน้าพร้อม ๆ กัน และมักจะกลายเป็นศูนย์กลางของกลุ่มที่พวกเขาอยู่เสมอ

ในบริบททางสังคม ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาที่จำเป็นเพื่อให้โดดเด่น ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การพูดให้ชัดเจนและกระชับ การตั้งคำถามปลายเปิด การขอคำชี้แจงเมื่อไม่แน่ใจ การสังเกต และตอบสนองต่อภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด รวมถึงการเติมอารมณ์ขันให้การสนทนาเป็นธรรมชาติและน่าสนใจมากขึ้น

3. เปิดโอกาสในการทำงาน (Opens Up Career Opportunities)

หากคุณไม่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โอกาสในอาชีพของคุณจะถูกจำกัด ทักษะการสื่อสารเป็นข้อได้เปรียบในทุกสายอาชีพสำหรับบัณฑิตจบใหม่

ในหลายอาชีพ การสื่อสารด้วยวาจาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น และในบางสายงาน ทักษะการเขียนที่ดีเยี่ยมก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ตัวอย่างอาชีพที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม ได้แก่ การสอน งานด้านสุขภาพ และการตลาด ซึ่งล้วนต้องการความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. ทำให้ผู้สมัครงานโดดเด่น (Sets Job Candidates Apart)

ทักษะการสื่อสารถือเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้สมัครงาน ตามรายงานของ National Association of Colleges and Employers (NACE) ผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีมักถูกมองว่าเป็นผู้ที่สามารถทำงานเป็นทีมได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นายจ้างให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากร

5. การสื่อสารที่ดีคือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Communication Is Good Branding)

เมื่อการสื่อสารที่มีพลังโน้มน้าวเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์ของคุณ ผู้คนจะถูกดึงดูดเข้าหาคุณมากขึ้น และคุณจะมีโอกาสทางอาชีพมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนและกระตือรือร้นในการสร้างแบรนด์ยังสามารถส่งเสริมความสำเร็จของธุรกิจได้อีกด้วย

ประโยชน์ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงาน

แม้ว่าการสื่อสารจะมีประโยชน์ที่ชัดเจนในชีวิตส่วนตัวของเรา แต่คุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่ทำงานก็มีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น ในที่ทำงานการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่เป็นข้อกำหนดทางสังคมเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบทางการเงินอีกด้วย

ก. ส่งเสริมวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่ดี (Encourages Good Workplace Culture)

องค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารที่ซื่อสัตย์ รอบคอบ และเปิดกว้างจะสร้างสภาพแวดล้อมที่ผู้คนอยากเข้าทำงาน สถานที่ทำงานที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นชุมชนและเป้าหมายร่วมกันในหมู่พนักงาน ซึ่งนำไปสู่การรักษาบุคลากรไว้ได้ดีขึ้น และในที่สุดยังช่วยลดต้นทุนด้านการสรรหาบุคลากรอีกด้วย

ข. สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Creates Effective Teams)

สี่ในห้าของพนักงานกล่าวว่า การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา ซึ่งเป็นเรื่องที่เราเข้าใจได้ง่าย การสื่อสารที่ชัดเจนและเรียบง่ายในการทำงานช่วยลดความคลุมเครือ สร้างรากฐานที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นสำหรับการทำงานร่วมกัน และท้ายที่สุดนำไปสู่ทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ค. ส่งเสริมนวัตกรรม (Fosters Innovation)

ทีมที่ส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิดกว้างและปราศจากอคติสามารถสร้างนวัตกรรมได้เร็วและดีกว่าทีมอื่น ๆ ทีมเหล่านี้เติบโตได้ดีในสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนไอเดีย งานวิจัยของ Google ที่ชื่อว่า Aristotle Project พบว่า Psychological Safety หรือความปลอดภัยทางจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทีมมีประสิทธิภาพสูง

ง. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Boosts Productivity)

การสื่อสารที่ดีในที่ทำงานช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมกับงานมากขึ้น แทนที่จะต้องเผชิญกับตารางงานที่ยุ่งเหยิง ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน และความไม่สอดคล้องกันซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี ทีมที่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ประสานงานกันได้ดีขึ้น และมีความมุ่งมั่นกับเป้าหมายร่วมกันมากขึ้น

Zwart (2021) เป็นผู้เขียนและนักการศึกษาได้กล่าวเกี่ยวกับเหตุใดทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญว่า คุณรู้หรือไม่ว่าคำพูดของคุณกำลังสื่ออะไรไปยังผู้อื่น คุณเคยพิจารณาหรือไม่ว่าคุณกำลังพูดอะไรกับตัวเองในใจ คำพูดมีความสำคัญ ทุกมิติของความเป็นอยู่ที่ดีของคุณได้รับอิทธิพลจากวิธีที่คุณโต้ตอบกับตัวเองและสิ่งรอบตัว นี่คือเหตุผลว่าทำไมทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญ ไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีผลต่อความคิด ทัศนคติ และสุขภาพจิตของคุณเองด้วย

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญ ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของความสัมพันธ์ (Communication Skills Are Important for Relational Wellbeing)

คำพูดเป็นเส้นเลือดหล่อเลี้ยงการเชื่อมโยงกับผู้อื่น สิ่งที่คุณพูดมีความสำคัญ และวิธีที่คุณพูดยังส่งผลต่อความแข็งแกร่งหรือความเปราะบางของความสัมพันธ์ของคุณอีกด้วย การรู้วิธีสื่อสารข้อความที่ถูกต้องผ่านคำพูด น้ำเสียง และภาษากาย สามารถเป็นสะพานที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น หรืออาจนำไปสู่การพังทลายของความสัมพันธ์ได้ หากต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ทักษะที่ควรให้ความสำคัญคือ การตั้งคำถามที่ดี และการเป็นผู้ฟังที่ใส่ใจและไตร่ตรอง ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพทางอารมณ์ (Communication Skills Are Important for Emotional Wellbeing)

การเรียนรู้วิธีแสดงอารมณ์ของตนเองแทนที่จะเก็บกดไว้ จะช่วยพัฒนาสุขภาพทางอารมณ์ของคุณ เมื่อคุณสามารถถ่ายทอดความกลัว ความผิดหวัง ความไม่มั่นคง หรือความสุขให้กับผู้อื่นได้ คุณกำลังปลดปล่อยแรงกดดันที่อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนสนิท สมาชิกในครอบครัว หรือที่ปรึกษาที่ไว้ใจได้ จะช่วยให้คุณมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นและสร้างความสมดุลภายในตัวเอง

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพกาย (Communication Skills Are Important for Physical Wellbeing)

เมื่อคุณเผชิญกับความเครียดทางอารมณ์ ร่างกายของคุณจะดูดซับความรู้สึกเหล่านั้น หากปล่อยให้ความเครียดสะสมเป็นเวลานาน มันจะฝังตัวอยู่ในร่างกายของคุณ ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้คุณปลดปล่อยความเครียด รวมถึงบรรเทาความเจ็บปวดทางกายที่เกิดจากการกักเก็บอารมณ์ด้านลบ ลองสังเกตอาการตึงหรือปวดบริเวณไหล่ คอ หลัง หรือศีรษะ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสัญญาณว่าคุณควรหาทางพูดคุยหรือระบายความรู้สึกออกมา เพื่อช่วยให้คุณรู้สึกดีขึ้นและคลายความตึงเครียดในร่างกาย

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความอยู่ดีมีสุขในอาชีพการงาน (Communication Skills Are Important for Career Wellbeing)

ความประทับใจแรกพบมีความสำคัญ โอกาสที่คุณจะได้รับการจ้างงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดประสบการณ์ จุดแข็ง และความหลงใหลในงานที่คุณกำลังมุ่งหวังได้ดีเพียงใด เมื่อได้รับการจ้างงานแล้ว ทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณก้าวหน้าในอาชีพการงาน การรู้วิธีพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และบุคคลที่มีอิทธิพลในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดโอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอนาคตของคุณ

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพทางสติปัญญา (Communication Skills Are Important for Intellectual Wellbeing)

การพัฒนาตนเองและอาชีพมีความสำคัญต่อสุขภาพทางปัญญา การได้รับการพัฒนาและท้าทายอย่างต่อเนื่องช่วยให้สมองและจิตใจของคุณแข็งแรง การสนทนาที่กระตุ้นความคิดกับผู้อื่นนำไปสู่การเติบโตทางสติปัญญาและการพัฒนาตัวเอง ฝึกฝนการสนทนาอย่างมีมารยาท รับฟังมุมมองของผู้อื่น และถ่ายทอดความคิดเห็นของคุณอย่างชัดเจนและสง่างาม สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และส่งเสริมสุขภาวะโดยรวมของคุณ

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางวัฒนธรรม (Communication Skills Are Important for Cultural Wellbeing)

การสื่อสารที่ดีช่วยเชื่อมโยงผู้คนในสังคมที่แตกแยก ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมในประเด็นต่าง ๆ เช่น เพศ เชื้อชาติ และการเมือง เป็นเรื่องที่พบได้ทั่วไป ประเด็นเหล่านี้มักเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่ดี และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมในเวลาที่ถูกต้องและกับบุคคลที่เหมาะสม เมื่อคุณเข้าร่วมการสนทนาด้วยความรอบคอบ มีศักดิ์ศรี และมีความเคารพ คุณสามารถช่วยเชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกันแทนที่จะทำให้เกิดความแตกแยก

สุขภาวะที่ดีในทุกด้านของชีวิตเป็นอีกหนึ่งเหตุผลว่าทำไม ทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญ ขณะที่คุณอ่านถึงประโยชน์ของการสื่อสารที่ดี ลองเลือกหนึ่งด้านที่คุณต้องการพัฒนาและมุ่งมั่นฝึกฝนอย่างมีสติในด้านนั้น เพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของคุณเอง

Pertemps Team (n.d.) ดำเนินการด้านให้บริการแก้ปัญหาการรับพนักงานทั้งแบบถาวรแบบสัญญา และแบบชั่วคราวสำหรับภาคเอกชนและภาครัฐในสหราชอาณาจักรและในระดับสากล ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารในโลกการทำงานปัจจุบันไว้ว่า การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน มันเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการรักษาความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในที่ทำงาน

พนักงานที่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร อีกทั้ง ทักษะนี้ยังสามารถสร้างความแตกต่าง และทำให้บุคคลนั้นโดดเด่นเหนือคู่แข่งได้ สำหรับบางคน การสื่อสารที่ดีเป็นเรื่องธรรมชาติ แต่สำหรับคนอื่น ๆ อาจเป็นเรื่องยากในการถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกให้ชัดเจน

เราจะมาสำรวจ ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเหตุผลว่าทำไมทักษะนี้จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

1. สร้างความไว้วางใจ (Builds Trust)

ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่เราพูด วิธีที่เราพูด และวิธีที่เราตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารสามารถสร้างหรือทำลายความไว้วางใจได้

2. ป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง (Prevents and Resolves Conflict)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขข้อขัดแย้งและป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น ในสถานการณ์เหล่านี้ สิ่งสำคัญคือต้องสงบสติอารมณ์ รับฟัง และค้นหาวิธีแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ส่งเสริมการสร้างทีมงาน (Encourages Team Building)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจและส่วนตัวที่แข็งแกร่ง เพราะคุณเรียนรู้ที่จะเข้าใจว่าผู้คนที่ต้องการอะไรและจะมอบสิ่งนั้นให้พวกเขาอย่างไร เมื่อผู้คนรู้สึกว่าคุณรับฟังและเข้าใจ คุณจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณอย่างเป็นธรรมชาติ

4. เพิ่มการมีส่วนร่วม (Increases Engagement)

คนที่รู้สึกมั่นใจในงานของตนมากขึ้นและเข้าใจในสิ่งที่พวกเขาจำเป็นต้องทำ จะมีส่วนร่วมทำงานโดยรวมมากขึ้น ด้วยการจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คุณสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมและเพิ่มความพึงพอใจในหมู่สมาชิกในทีมของคุณได้

5. ปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต (Improves Productivity)

เมื่อสมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของตนและบทบาทของผู้อื่น พวกเขาสามารถมุ่งความสนใจไปที่งานของตนได้มากขึ้นและให้ความสำคัญกับปัญหาในที่ทำงานน้อยลง ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหมายความว่าพนักงานสามารถจัดการภาระงานได้ดีขึ้นโดยมีสิ่งรบกวนน้อยที่สุด สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจคุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและผลกระทบที่อาจมีต่อชีวิตการทำงานของคุณ

Huckle (2019) เป็นผู้ร่วมก่อตั้งและกรรมการผู้จัดการของ Second Nature International กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสารในธุรกิจว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าข้อมูลที่คุณแบ่งปันจะน่าสนใจเพียงใด หากทักษะการสื่อสารของคุณไม่ดีพอ การถ่ายทอดข้อมูล การโน้มน้าวใจ หรือการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นก็จะเป็นเรื่องยาก ลองอ่านหัวข้อต่อไปนี้ เพื่อค้นหาเหตุผลที่ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยว่าทำไมทุกคนควรพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าคุณจะอยู่ในจุดใดของเส้นทางอาชีพก็ตาม

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความสำเร็จในอาชีพการงานของคุณ (Communication Skills Are Important for Career Wellbeing)

ทักษะทางเทคนิคพาคุณไปได้ไกลแค่บางจุด แต่ทักษะการสื่อสารจะพาคุณก้าวสู่ความเป็นผู้นำ หากคุณต้องการได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในอนาคต การเป็นนักสื่อสารที่มีทักษะเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าคุณจะมีผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคมากเพียงใด แต่หากขาดความสามารถในการสื่อสาร คุณอาจพลาดโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ

2. เมื่อคุณสื่อสารได้ดี คุณจะกระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ (When You Communicate Well, You Motivate Others to Act)

ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้คุณมีอิทธิพล สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างความประทับใจ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณโดดเด่นในอาชีพการงาน แต่ยังทำให้คุณเป็น บุคคลที่น่าประทับใจในชีวิตส่วนตัว อีกด้วย เมื่อคุณสามารถถ่ายทอดความคิดได้อย่างชัดเจน โน้มน้าวใจผู้อื่น และสร้างแรงบันดาลใจ คุณจะกลายเป็นบุคคลที่มีอิทธิพล ทั้งในที่ทำงานและในสังคมรอบตัวคุณ

3. การสื่อสารที่ดีช่วยเพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจของคุณ (Good Communication Improves your Negotiation and Persuasion Skills)

ทักษะการเจรจาต่อรองเป็นสิ่งจำเป็นในทุกสายอาชีพ ไม่ว่าคุณจะทำงานด้านใด การเจรจาเป็นส่วนหนึ่งของงานเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการตกลงภายในกับทีมและผู้บริหาร หรือการเจรจากับลูกค้า ซัพพลายเออร์ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ การเป็นนักเจรจาที่ดีถือเป็นทักษะที่ทรงคุณค่า เพราะช่วยให้คุณหาทางออกที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย พร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานให้เป็นไปในเชิงบวก

4. ทักษะการสื่อสารระดับสูงสามารถติดตามความก้าวหน้าในอาชีพของคุณได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว (Confident Communicators are Better Business Networkers)

ทักษะการสื่อสารเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน หากคุณกำลังมองหางานหรือพูดคุยกับบริษัทจัดหางาน คุณจะพบว่าหลายองค์กรให้ความสำคัญกับทักษะทางวิชาชีพ เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการวางแผน จากรายงานล่าสุดที่วิเคราะห์โฆษณารับสมัครงานในออสเตรเลียเป็นระยะเวลา 6 เดือน พบว่า 31.3% ของตำแหน่งงานทั้งหมดต้องการผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทักษะนี้เป็น ปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการได้งานและประสบความสำเร็จในอาชีพ

5. นักสื่อสารที่มีความมั่นใจเป็นเครือข่ายทางธุรกิจที่ดีกว่า (Confident Communicators are Better Business Networkers)

การสร้างความสัมพันธ์ทางอาชีพที่ยั่งยืนเป็นกุญแจสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ เครือข่ายความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งช่วยให้คุณค้นพบโอกาสใหม่ ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงเข้าถึงที่ปรึกษา (Mentors) ที่สามารถให้คำแนะนำอันมีค่า และช่วยให้คุณเป็นที่รู้จักในอุตสาหกรรมของคุณ ยิ่งคุณสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ได้ดีเท่าไร โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพของคุณก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

สรุป จากทัศนะของ Skill You Need (n.d.), Kendre (2021), ASM IBMR Team (2020), Harappa Education (2021), Open Education Portal (n.d.), Sharma (2023), Lancaster (n.d.), Zwart (2021), Pertemps Team (n.d.), และ Huckle (2019) ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) มีความสำคัญหลายประการ ดังนี้

1. สร้างแรงจูงใจ (For Motivation)
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (To Increase Productivity) และบรรลุผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (Achieve Improved Results)
3. พัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (To Develop Professionalism in Students)
4. มีความสำคัญต่อนักเรียน มืออาชีพ ครู ธุรกิจและองค์กร (Importance for Students, Professionals, Teachers, and Business & Organization)

5. ปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มสมรรถนะสูง (Improve Productivity And High Performance)
6. เพิ่มความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส (Boosts Confidence To Seek Opportunities)
7. รับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย (Tackle Challenging Situations)
8. ตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Decision Making And Problem Solving)
9. ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้เพิ่มเติมจากครู (Helps learn more from teachers)
10. ความเป็นมิตรกับผู้อื่น (Being friendly with others) สร้างและกระชับมิตรภาพ (Create and Strengthen Friendships) เพิ่มคุณภาพการเป็นมิตรกับผู้อื่น (To Increase the Quality of Being Friendly With Others) รวมทั้งช่วยสร้าง (และรักษา) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Helps Build (And Sustain) Personal Relationships)
11. ช่วยในการพัฒนาอาชีพ (Helps in career development)
12. เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและทัศนคติในการทำงานร่วมกัน (Enhancement in Teamwork and Collaborative Attitude)
13. เป็นสิ่งสำคัญในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Important in Social Networking)
14. เพิ่มประสิทธิภาพหน่วยความจำ (Memory Enhancement)
15. เป็นการนำเสนอลักษณะบุคลิก (Are the Presentation of the Character) และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Branding)
16. มีความสำคัญต่อการพัฒนาอาชีพ (Are Important for Career Development)
17. มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Are Important in Business)
18. มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Are Important to Becoming a Leader)
19. ช่วยให้มีการศึกษา (Helps to Become Educated)
20. เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จทางสังคม (Key to Social Accomplishment)
21. เปิดโอกาสในการทำงาน (Opens Up Career Opportunities)
22. แยกผู้สมัครงานออกจากกัน (Sets Job Candidates Apart)
23. ส่งเสริมวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่ดี (Encourages Good Workplace Culture)
24. สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Creates Effective Teams)
25. ส่งเสริมนวัตกรรม (Fosters Innovation)

26. มีความสำคัญต่อสุขภาพทางอารมณ์ ร่างกาย อาชีพการงาน สติปัญญา และวัฒนธรรม (Are Important for Emotional, Physical, Career, Intellectual, and Cultural Wellbeing)
27. สร้างความไว้วางใจ (Builds Trust)
28. ป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง (Prevents and Resolves Conflict)
29. ส่งเสริมการสร้างทีมงาน (Encourages Team Building)
30. เพิ่มการมีส่วนร่วม (Increases Engagement)
31. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Improves Productivity)
32. เพิ่มความสำเร็จในอาชีพการงาน (Enhances Professional Success)
33. กระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ (Motivate Others to Act)
34. เพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ (Improves your Negotiation and Persuasion Skills)

2.3.3 ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)

Kumar (2021) กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ (Clarity of Purpose) ข้อความที่ต้องการสื่อสารควรมีความชัดเจนในใจของผู้ส่ง ควรกำหนดเป้าหมายและผู้รับสารให้ชัดเจน

ความสมบูรณ์ของข้อความ (Completeness) ข้อความที่ส่งควรมีความสมบูรณ์ ประกอบด้วยด้วยข้อเท็จจริงและการสังเกต ควรวางแผนและจัดระเบียบให้ดี และไม่ควรให้ผู้รับต้องคาดเดาเอง

ความกระชับ (Conciseness) ข้อความควรกระชับ ไม่ควรมีรายละเอียดที่ไม่จำเป็น ควรสั้นและครบถ้วน

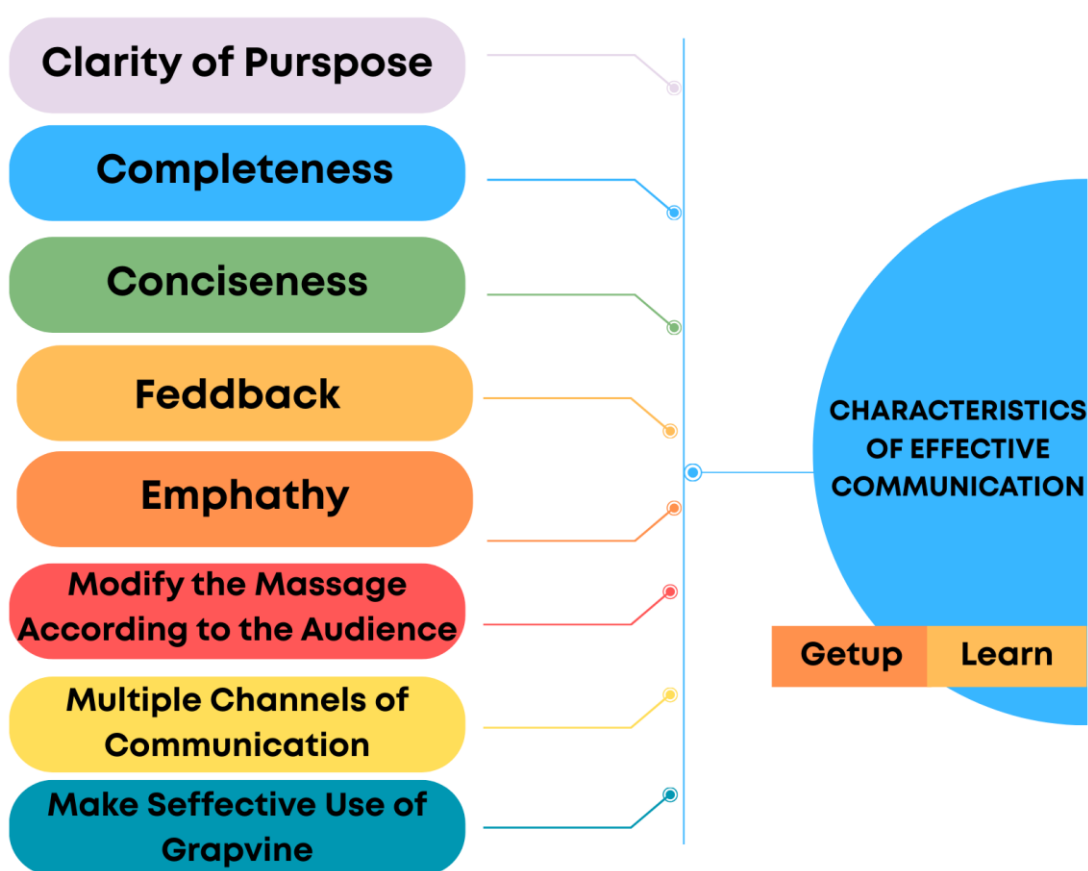
ผลตอบกลับ (Feedback) ควรมีการตอบกลับเพื่อประเมินว่าผู้รับเข้าใจสารที่ส่งไปในลักษณะเดียวกับที่ผู้ส่งตั้งใจหรือไม่ คำตอบกลับควรเป็นแบบเฉพาะเจาะจงและทันเวลา

ความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น (Empathy) การเอาใจใส่ผู้ฟังถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพ ผู้พูดควรเข้าใจมุมมอง ความต้องการ และอารมณ์ของผู้ฟัง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรับข้อความให้เหมาะสมกับผู้ฟัง (Modify the Message According to the Audience) ความต้องการข้อมูลของแต่ละระดับในองค์กรอาจแตกต่างกัน เช่น สิ่งที่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับกลาง อาจไม่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับสูง การใช้ศัพท์เฉพาะหรือคำยากควรถูกลดลง เพื่อลดความเข้าใจผิด ข้อความควรถูกปรับให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

การสื่อสารหลายช่องทาง (Multiple Channels of Communication) เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้การสื่อสารหลายช่องทางเพื่อช่วยเพิ่มความชัดเจนของข้อความ ลดความคลาดเคลื่อน และช่วยย้ำสารที่ต้องการสื่อ

การใช้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างมีประสิทธิภาพ (Make Effective Use of Grapevine (Informal Channel of Communication) พนักงานและผู้บริหารไม่ควรมองข้ามการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่ควรควรใช้มันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้เป็นช่องทางส่งข้อความสำคัญหรือใช้เพื่อทำความเข้าใจปัญหาของพนักงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม



ภาพที่ 2.3 Characteristics Of Effective Communication (ต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Kumar, 2021)

Toppr (n.d) เป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้นอกเวลาเรียนแบบครบวงจร ได้กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า นักวิจัยหลายคนได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารความรู้สึกของตนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสำคัญต่อโครงสร้างทางสังคมพอๆ กับการหายใจที่จำเป็นต่อการมีชีวิต ดังนั้นเราจึงต้องเข้าใจคุณสมบัติหรือคุณลักษณะต่างๆ ที่ทำให้กระบวนการ

สื่อสารของเรามีคุณภาพ ทักษะที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต่อไปนี้เป็นรายการลักษณะสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความชัดเจน (Clear) ลักษณะสำคัญอันดับแรกของการสื่อสารทั้งในรูปแบบการพูดหรือการเขียน คือ การถ่ายทอดข้อความอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใช้ประโยคที่สั้นและเข้าใจง่าย ควรใช้ ประโยคในรูปแบบเน้นผู้กระทำ (Active Voice) มากกว่าแบบไม่เน้นผู้กระทำ (Passive Voice) และหากต้องการสื่อสารหลายประเด็น ควรแยกเป็นหัวข้อย่อยเพื่อให้อ่านและเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ความกระชับ (Concise) เวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสาร โดยทั่วไป ช่วงสมาธิของผู้รับสารมีเพียงไม่กี่นาที หากเรานำเสนอข้อความที่ชัดเจนและสวยงามแต่ยาวเกินไป สารสำคัญของรายงานหรือข้อความอาจสูญหายไปโดยสิ้นเชิง การสื่อสารที่ยืดเยื้อมักทำให้ผู้อ่านเบื่อและถ่มม้วนข้ามไป ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรทำให้กระชับและตรงประเด็น

ความชัดเจนและเป็นรูปธรรม (Concrete) ข้อความ ข้อมูล หรือสารที่สื่อออกไปควรมีพื้นฐานที่มั่นคง เหตุผลหรือข้อโต้แย้งควรได้รับการสนับสนุนด้วยข้อมูลที่เหมาะสม ข้อความที่มีหลักฐานรองรับจะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ความสอดคล้องและเป็นลำดับ (Coherent) ลองนึกภาพว่าคุณกำลังเล่าเรื่อง หากคุณเริ่มเล่าจากตอนกลางเรื่อง หรือเปิดเรื่องด้วยตอนจบ เนื้อหาทั้งหมดอาจสับสนและสูญเสียจุดสำคัญไป เช่นเดียวกันกับการสื่อสาร ข้อความของคุณควรมีความสอดคล้อง เข้าใจได้ง่าย และดำเนินไปตามลำดับที่เหมาะสม

หัวใจของการเขียนที่มีความสอดคล้อง คือการวางแผนอย่างดี นำเสนอข้อมูลอย่างมีเหตุผล และเป็นลำดับ แนวคิดหลักควรถูกแยกแยะอย่างชัดเจน และเรียงตามลำดับที่เหมาะสมตามหลักการหรือกฎเกณฑ์บางประการ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสุภาพและให้เกียรติ (Courteous) เราทราบดีว่าการสื่อสารทางธุรกิจควรมีความเป็นทางการในระดับหนึ่ง ผู้ส่งสารควรพยายามอย่างดีที่สุดในความซื่อสัตย์ เคารพ เห็นอกเห็นใจ เปิดกว้าง และสุภาพ ต่อผู้รับสาร หากข้อความถูกถ่ายทอดด้วยความใส่ใจและความเมตตา ย่อมสามารถเข้าถึงผู้ฟังได้ดีขึ้น

ผู้พูดที่หยาบคายจะไม่มีผู้ฟัง แม้ว่าข้อความของเขาจะมีประสิทธิภาพและสำคัญเพียงใดก็ตาม คำพูดที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้ฟังบางกลุ่มรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้น ควรระมัดระวังไม่ให้มีถ้อยคำที่สื่อถึงการเหยียดเชื้อชาติ เหยียดเพศ หรือส่งผลเสียต่อผู้ฟังในทางลบ แม้แต่การใช้ อารมณ์ขัน ก็ควรระวังไม่ให้เป็นการล่วงเกินหรือทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น

การฟังเพื่อความเข้าใจ (Listening For Understanding) การสื่อสารไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การนำเสนอหรือสร้างข้อมูลเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการรับข้อมูลด้วย ที่จริงแล้ว ช่องทางการ

สื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งหมายความว่า ผู้รับสารมีบทบาทสำคัญ เทียบเท่ากับผู้ส่งสาร ในกระบวนการสื่อสารที่ดี ผู้รับสารควรมีคุณสมบัติบางประการที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้รับสารที่ดีควรสามารถ จับใจความสำคัญของสารที่อาจซ่อนอยู่ท่ามกลางเสียงรบกวนหรือ ข้อมูลที่ไม่สำคัญ นอกจากนี้ ผู้ฟังที่ดีไม่เพียงรับฟังคำพูดของผู้พูดเท่านั้น แต่ยังสังเกตภาษากายและ สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดด้วย ซึ่งช่วยให้เข้าใจสารที่ได้รับอย่างครบถ้วน

ผู้ฟังที่ดีจะมีคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น มีความฉลาดทางอารมณ์และมีวุฒิภาวะ มีความเป็นกลาง และมีแนวคิดเชิงปฏิบัติ เขาควรสามารถแยกแยะเนื้อหาของสารออกจากอคติส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็น อคติต่อหัวข้อที่พูดถึงหรืออคติต่อผู้พูดเอง ผู้ฟังที่ดีต้องสามารถกรองข้อจำกัดเหล่านี้ออก และเข้าถึง เนื้อหาที่แท้จริงของสารที่ผู้พูดต้องการสื่อได้อย่างถูกต้อง

ความมีสมาธิและความใส่ใจ (Focus And Attention) ในปัจจุบัน การทำหลายอย่าง พร้อมกัน (Multitasking) กลายเป็นเรื่องปกติ อย่างไรก็ตาม การมีสมาธิในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อมีการรับหรือส่งข้อมูล

ลองนึกภาพว่าคุณอยู่ใน ช่องทางการสื่อสารแบบเครือข่าย (Star Communication Channel) และต้องส่งข้อมูลไปยังแหล่งต่าง ๆ พร้อมกัน คุณกำลังตอบอีเมล ส่งอีเมล และรับ โทรศัพท์ในเวลาเดียวกัน หากมีข้อผิดพลาดในการสื่อสาร อาจนำไปสู่ผลกระทบที่ร้ายแรง

ในขณะเดียวกัน หากคุณเป็นผู้รับสารและขาดสมาธิ คุณอาจพลาดส่วนสำคัญของข้อความ ไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้น ความมีสมาธิและความใส่ใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การตระหนักรู้และการควบคุมอารมณ์ (Emotional Awareness And Control) นี้ อาจเป็นหัวข้อสุดท้าย แต่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อารมณ์มีบทบาท สำคัญในการกำหนดวิธีที่เราตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต การที่คุณจะรับสารด้วยเจตนา เดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อหรือไม่ ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ ไม่ว่าคุณจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร สิ่งสำคัญคือการรักษาสภาวะทางอารมณ์ให้มั่นคง เพื่อให้ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด

Amadebai (2022) เป็นผู้จัดการทั่วไปที่ RAXIO Data Centers Mozambique & Angola กล่าวเกี่ยวกับ 10 คุณลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

การจัดการอารมณ์ (Emotion Management) ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์แทนที่จะปล่อยให้อารมณ์ควบคุมเรา เป็นทักษะสำคัญที่ต้อง พัฒนาเพื่อเป็นนักสื่อสารที่ดี ลองนึกภาพบุคคลที่ วิดกกังวลตลอดเวลา หรือหงุดหงิดง่ายเพียงเพราะ เรื่องเล็กน้อย เราจะสามารถสนทนาวางอย่างมีประสิทธิภาพกับคนๆ นั้นได้อย่างไร การจัดการอารมณ์

อย่างเหมาะสมช่วยให้การสื่อสารราบรื่น ลดความขัดแย้ง และทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างคู่สนทนา

ความสามารถในการมีสมาธิจดจ่อ (Ability to Focus) ลองนึกภาพสถานการณ์ต่อไปนี้ จินตนาการว่าคุณกำลังพยายามพูดคุยกับใครสักคนเกี่ยวกับสิ่งที่คุณอาจรู้สึกตื่นเต้นที่จะบอก หรือไม่ก็ตาม แต่บุคคลนั้นกลับกำลังฟังคุณไปพร้อมกับการตอบข้อความบนโทรศัพท์ มองนาฬิกา และคิดถึงการประชุมครั้งถัดไป

คุณจะรู้สึกว่าคุณถูกฟังหรือไม่หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ หากต้องการการเป็นนักสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการรับข้อมูล คุณต้องลืมเรื่องการทำหลายสิ่งพร้อมกันและมุ่งความสนใจทั้งหมดไปที่การสนทนา นี่ก็เป็นการแสดงถึงความเคารพด้วย

เรียนรู้ที่จะฟัง (Learn to Listen) ข้อนี้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับข้อก่อนหน้า บ่อยครั้งที่ผู้คนมักมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่ตัวเองจะพูดและทำให้ตัวเองได้ยิน แต่กลับไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการฟัง ลองนึกถึงการประชุมธรรมดา ๆ ที่ทุกคนต่างต้องการนำเสนอความคิดเห็นของตัวเองและพูดคุยไปพร้อมๆ กับการแย่งกันพูด หากต้องการการเป็นนักสื่อสารที่ดี อย่ากลายเป็นคนนั้น

การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้คุณสามารถรับข้อมูลทั้งหมด ประมวลผล และทำงานกับมันได้ ไม่ว่าจะเป็นการอภิปรายประเด็น ตอบสนองปัญหา หรือการแก้ไขปัญหา การที่คุณใส่ใจในข้อความที่ได้รับมาก่อนหน้านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญ

การถามคำถามเพื่อขอคำชี้แจงระหว่างการฟังอย่างตั้งใจ และการถ่ายทอดคำถามใหม่เพื่อให้มั่นใจว่าเราเข้าใจคนอื่น 100% เป็นสิ่งที่ดี

การฟังอย่างตั้งใจยังแสดงถึงความสนใจและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพราะการฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการใส่ใจอย่างเต็มที่ในสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังพูดและเข้าใจความคิด ความคิดเห็น และอารมณ์ของเขา

เพื่อเสริมสร้างการฟังอย่างตั้งใจ คุณสามารถใช้วลี เช่น “แล้วสิ่งที่คุณกำลังพูดคือ...” “อ้อ คุณหมายถึงว่า...” “เล่ามากกว่านี้เกี่ยวกับ...” “คุณหมายความว่าความรู้สึกแบบนี้ใช่ไหม...” “เข้าใจแล้ว แล้วเกิดอะไรขึ้น”

หลีกเลี่ยงการตัดสิน (Avoid Making Judgments) หากต้องการการเข้าใจใครสักคน คุณต้องไม่ตัดสินกัน เปิดใจรับฟังและหลีกเลี่ยงการตัดสินผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณยังไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการแสดงความคิดเห็น เพียงเท่านั้นคุณสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้

ให้ข้อเสนอแนะ (Provide Feedback)

ระงับการตัดสินและการให้ข้อเสนอแนะเป็นเรื่องคนละอย่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการฟังสิ่งที่ผู้อื่นกำลังบอกคุณ การเข้าใจในมุมมองของพวกเขา การให้เครื่องมือหรือแนวคิดเชิงลึกในการแก้ไขปัญหาที่บุคคลนั้นได้แชร์กับคุณ และบอกให้พวกเขาารู้ในลักษณะที่แสดงความสนใจในเรื่อง

นั้นๆ คุณสามารถตั้งคำถามเพื่อให้การสนทนาลึกซึ้งยิ่งขึ้น, ทบทวนบางจุดสำคัญที่คู่สนทนาของคุณกล่าวถึง, หรือให้คำแนะนำหากสถานการณ์เอื้ออำนวย

การสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด (Non-verbal Communication) ภาษากายมีความสำคัญไม่แพ้คำพูด ท่าทางและการเคลื่อนไหวของคุณสามารถแสดงออกถึงความไม่สบายใจหรือความประหม่า หรือในทางตรงกันข้ามสามารถแสดงถึงความมั่นคงและความสงบได้ ให้สอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่คุณพูดและสิ่งที่ร่างกายของคุณแสดงออก เมื่อคุณฟังใครสักคน ให้หลีกเลี่ยงการกอดอก และเมื่อคุณพูด ให้รักษากายกับอีกฝ่าย

การยืนหยัดในสิทธิของตัวเอง (Assertiveness) การยืนหยัดในสิทธิของตัวเอง หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกและความคิดของคุณอย่างซื่อสัตย์ ในขณะเดียวกันก็เคารพผู้อื่นเสมอ และเพื่อที่จะเป็นเช่นนั้น คุณต้องให้คุณค่าแก่ความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ต่างจากความคิดเห็นของตนเอง และเรียนรู้ที่จะแสดงออกอย่างมีความเคารพ เช่นเดียวกัน การยืนหยัดในสิทธิของตัวเองหมายถึงการเรียนรู้ที่จะพูด "ไม่" เมื่อจำเป็น

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความเห็นอกเห็นใจ คือ การใส่ใจในมุมมองของผู้อื่น การมีความเห็นอกเห็นใจเป็นหนึ่งในทักษะทางสังคมที่มีค่ามากที่สุด เพราะมันช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์และวิธีการของพวกเขา บางประโยคที่เราสามารถใช้เพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ เช่น “ฉันเข้าใจในสิ่งที่คุณพูด” หรือ “ฉันเข้าใจในสถานการณ์ของคุณ” และถึงแม้ว่าเราจะไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงาน, พนักงาน หรือเพื่อน การมีความเห็นอกเห็นใจช่วยให้เราสามารถส่งข้อความที่ตรงไปตรงมาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การไกล่เกลี่ยและเปิดใจ (Mediative and Open-Minded) ความขัดแย้งและความไม่ลงรอยกันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกความสัมพันธ์ทั้งส่วนบุคคลและการทำงาน การรู้วิธีการจัดการและจัดการกับสถานการณ์เหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำให้ความสัมพันธ์ทำงานได้ การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งและการเผชิญกับมันเป็นสิ่งจำเป็น หากเราเลี่ยงมัน มันจะกลายเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกและนำไปสู่ความขุ่นเคืองและปัญหาสุขภาพ สำหรับสิ่งนี้ที่จะไม่เกิดขึ้น เราต้องตระหนักว่าอาจมีมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงเดียวกัน และเราต้องฟังความคิดเห็นเหล่านั้นโดยไม่ตัดสินทันที การเคารพความคิดเห็นทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญ และเพื่อทำเช่นนั้น การรักษาทัศนคติที่เปิดกว้างและยืดหยุ่นจะส่งเสริมการสนทนาที่ซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อทำเช่นนี้ เราต้องยอมรับทัศนคติที่สงบ ไม่ป้องกัน และเคารพ โดยการสื่อสารทางเลือกของเราให้ผู้อื่นเข้าใจเพื่อให้พวกเขารู้สึกว่าไม่ได้ถูกโจมตี

การโน้มน้าวใจ (Persuasion) การสื่อสารยังหมายถึงการถ่ายทอดความคิดของเราไปยังคู่สนทนา นั่นคือเหตุผลที่เราต้องทำให้พวกเขาเชื่อมั่นในตัวเรา เราสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำสิ่งนี้ และแต่ละคนต้องค้นหาโลกของตัวเอง แต่ความมั่นคง ความรู้ในเรื่องนั้น การเน้นย้ำ และความ

กระตือรือร้นจะทำให้การสื่อสารของเรามีอิทธิพล ในหนังสือคลาสสิกของเขา "How to Make Friends and Influence People" Dale Carnegie นำเสนอเทคนิคหลายอย่างในการใช้การโน้มน้าวใจเพื่อให้คนอื่นเข้าใจและได้รับการยอมรับ ผู้เขียนแสดงให้เห็นว่าการมีอิทธิพลสามารถเป็นสิ่งที่ได้เมื่อมันช่วยให้ผู้คนรวมตัวกัน และทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ซึ่งจะทำให้พวกเขาได้รับสารจากเราได้มากขึ้น แทนที่จะพูดว่า "คุณทิ้งโครงการทั้งหมดไว้บนบ่าอันหนักหน่วงของฉัน!" ลองพูดว่า "การมีส่วนร่วมของคุณเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จของโครงการนี้"

ตารางที่ 2.1 ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและรายละเอียด

ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	รายละเอียด
ง่ายต่อการสร้างความสัมพันธ์ (Easier to Establish Relations)	บุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารจะมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้มากขึ้น เพราะพวกเขาสามารถเชื่อมโยงกับคนอื่นได้ดีขึ้น และถ่ายทอดข้อความและความคิดของตนอย่างมีประสิทธิภาพ นี่ทำให้การสร้างความสัมพันธ์เป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น
น้อมรับความเคารพ (Embraces Respect)	บุคคลที่สามารถถ่ายทอดความคิดของตนในลักษณะที่มีระเบียบและน่าเชื่อถือจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นให้กับตัวเอง สิ่งนี้ยังมีความสำคัญมากขึ้นในสภาพแวดล้อมการทำงานที่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง
มีความแน่วแน่อยู่ในใจ (Has Assertiveness in Mind)	ทำให้เราสามารถถ่ายทอดมุมมองของเราโดยการส่งต่อความมั่นใจไม่ว่าคนอื่นจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
ทำให้เกิดความไว้วางใจ (Generates Trust)	บุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีหมายความว่าพวกเขาก็รู้วิธีการฟังด้วย ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจ
ความชัดเจนของความคิด (Clarity of Thought)	เราต้องมีข้อความและแนวคิดที่ชัดเจนที่เราต้องการสื่อสาร
การแสดงออกของร่างกายและภาษาที่ไม่ใช่คำพูด (Body Expression and Non-Verbal language)	กรุณาให้ความสนใจกับข้อความที่คุณส่งผ่านท่าทางของคุณด้วย เนื่องจากท่าทางสามารถสื่อสารได้มากพอๆ กับหรือมากกว่าภาษาพูด

Datta (n.d.) (n.d.) เป็นนักการศึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ครู ผู้ฝึกสอน และปรมาจารย์ด้านจิตวิญญาณ โค้ชด้านความสำเร็จในชีวิต และที่ปรึกษาหลักสูตรชาวอินเดีย ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านบุคลิกภาพทักษะการศึกษาสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ กล่าวถึง คุณลักษณะของการสื่อสารที่ดี ดังนี้

ความชัดเจน (Clarity) เมื่อคุณเขียนบางอย่างและมันชัดเจน ผู้ที่อ่านมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและดำเนินการตามข้อความของคุณมากขึ้น เช่นเดียวกับลักษณะสำคัญนี้ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการสื่อสารด้วยเช่นกัน เริ่มต้นด้วยแรงจูงใจในการสื่อสารที่ชัดเจนและใช้ภาษาที่ชัดเจนและแม่นยำเพื่อถ่ายทอดข้อความของคุณ มันควรจะชัดเจนจนทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการจะพูด คำที่ครอบคลุมเพิ่มความเป็นไปได้ที่ข้อความนี้จะถูกตีความอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเสมอ

ความกระชับ (Conciseness) จอร์จ ออร์เวลล์ (George Orwell) นักเขียนบทความชื่อดัง เขียนในบทความของเขา "การเมืองและภาษาอังกฤษ" ว่า ถ้าสามารถตัดคำออกได้ ควรทำเช่นนั้นเสมอ เป้าหมายของคุณคือการสื่อสารข้อความของคุณให้เร็วและตรงไปตรงมาที่สุด การทำเช่นนี้จะช่วยประหยัดเวลาและลดปัญหา การกระชับช่วยให้ผู้รับข้อความมุ่งเน้นไปที่ส่วนที่สำคัญ ช่วยเร่งกระบวนการประมวลผลข้อมูล และทำให้ความเข้าใจดีขึ้น พยายามพูดให้ตรงประเด็น และหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มากเกินไป คำซ้ำซ้อน และวลีที่ไม่มีความหมาย

ความถูกต้อง (Correctness) ไวยากรณ์และโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของข้อความของคุณ ความผิดพลาดอาจทำให้ความชัดเจนลดลง สร้างความคลุมเครือ และทำให้เกิดข้อสงสัย นอกจากนี้ ข้อมูลในข้อความต้องมีความแม่นยำ ข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถทำลายผลผลิตในที่ทำงานและทำให้เกิดความยุ่งเหยิง การยืนยันว่าข้อความที่คุณส่งและได้รับนั้นถูกต้อง ให้แน่ใจว่าประโยคเป็นข้อมูลที่สามารถยืนยันได้และสามารถพิสูจน์ได้ จัดกรอบประโยคในใจของคุณก่อนที่จะพูดหรือส่งให้กับผู้อื่น

ความสมบูรณ์ (Completeness) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับภาพรวมทั้งหมด การละเว้นข้อมูลบางส่วนอาจทำให้เกิดความสับสนที่ไม่จำเป็น ประโยคที่ครอบคลุมแต่กระชับช่วยลดคำถามเพิ่มเติมและป้องกันความล่าช้า

ความสอดคล้อง (Coherence) การสื่อสารที่สอดคล้องนั้นมีเหตุผล จุดต่างๆ ควรเกี่ยวข้องกัน และน้ำเสียงและการไหลของข้อความควรลื่นไหล เมื่อเขียน ควรยึดติดกับหัวข้อโดยการเชื่อมโยงจุดต่างๆ ด้วยคำและวลีที่เป็นการเปลี่ยนแปลง การวางแผนทุกอย่างจะช่วยป้องกันความสับสนและความเข้าใจผิด หากคุณต้องการพูดถึงหลายๆ ประเด็นในข้อความเดียว ให้แยกแต่ละประเด็นออกมา เมื่อข้อมูลถูกจัดระเบียบอย่างมีเหตุผล มันจะทำให้เข้าใจได้ว่าเกิดอะไรขึ้นและเหตุผลของมัน ดังนั้นมันจึงเข้าใจง่าย

การพิจารณา (Consideration) ก่อนที่จะพูด ให้พิจารณาคำพูดและผลกระทบที่ตามมา จากคำพูดเหล่านั้นต่อผู้ฟัง ความเห็นอกเห็นใจเป็นเสาหลักที่สำคัญของการสื่อสารที่ดีในที่ทำงาน การ เข้าใจผู้อื่นมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารที่ดี แม้ว่าการสนทนาจะไม่เกี่ยวข้องกับ ธุรกิจก็ตาม ผลกระทบของมันอาจสร้างบรรยากาศการทำงานที่ไม่สบายใจและลดประสิทธิภาพ การ พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมืออาชีพก็สำคัญสำหรับการสื่อสารที่ดี

ความสุภาพ (Courtesy) ความสุภาพเป็นสิ่งจำเป็นในสภาพแวดล้อมการทำงานทุกที่ ทีม ของคุณกำลังทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันในการประสบความสำเร็จและเติบโต หลีกเลี่ยงการพูดเล่นในกลุ่ม การดูหมิ่น หรือการใช้ท่าทางที่ก้าวร้าวซึ่งอาจทำให้ทีมไม่สามารถทำงาน ร่วมกันได้ เมื่อข้อความถูกส่งด้วยความเคารพ สมาชิกในทีมมีแนวโน้มที่จะรับฟังและปรับตัวตาม ได้มากขึ้น

ความเป็นรูปธรรม (Concreteness) ข้อความที่เป็นรูปธรรมจะทำให้เข้าใจได้ง่าย สนับสนุนด้วยข้อเท็จจริงเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ถูกถ่ายทอดได้ดีขึ้น มันยัง ช่วยลดความเสี่ยงจากความเข้าใจผิด ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อยในที่ทำงาน รวมถึงตัวอย่างที่ เฉพาะเจาะจง คำอธิบาย และรายละเอียดต่างๆ

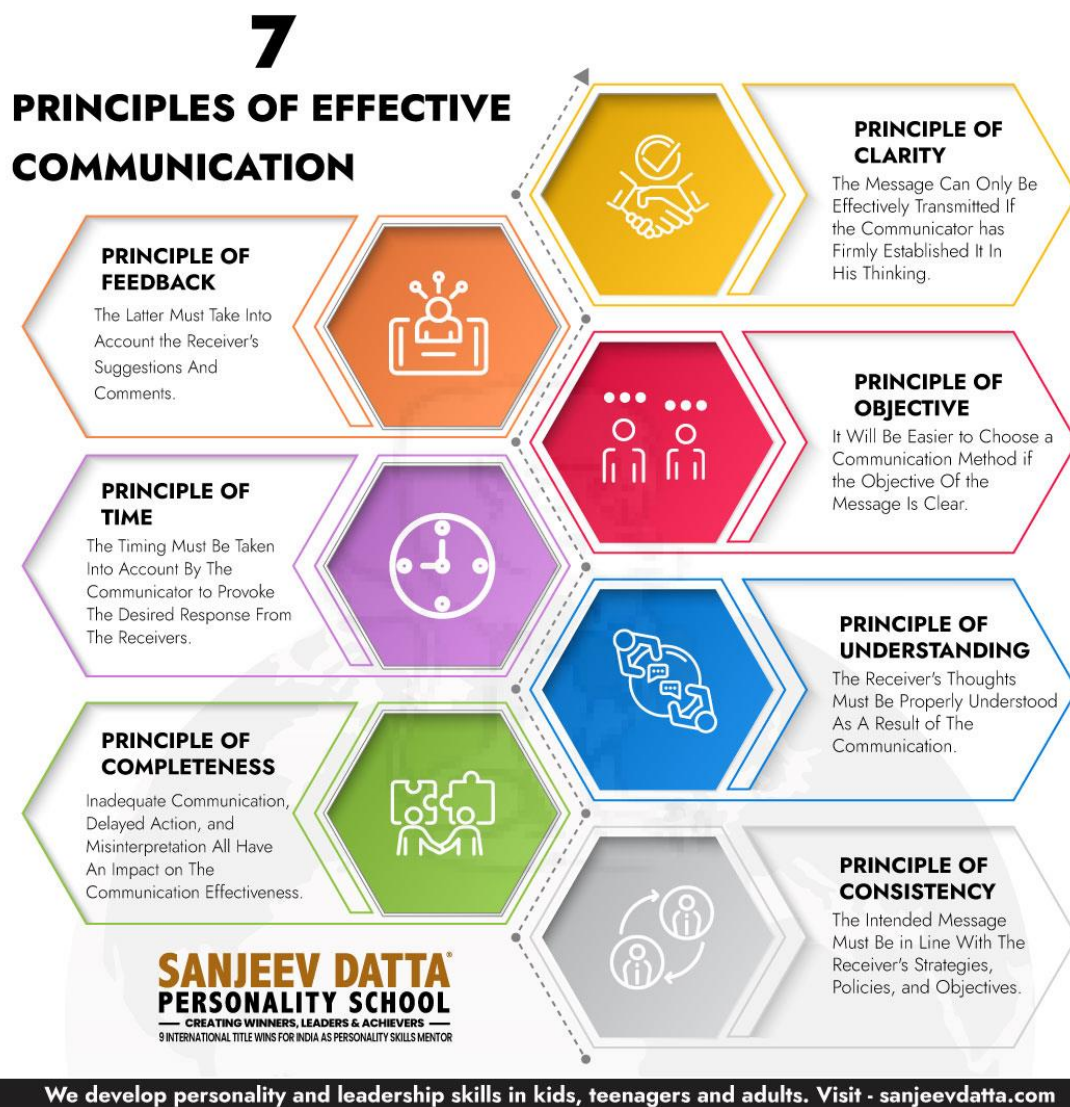
ความสม่ำเสมอ (Consistency) การปฏิบัติตามคำแนะนำข้างต้นจะช่วยเสริมสร้างการ สื่อสารที่ดี เมื่อคุณได้พัฒนาแล้ว อย่าปล่อยให้คุณภาพลดลง คุณสามารถสร้างแนวทางที่สอดคล้องกับ วัฒนธรรม ค่านิยม เสียง และน้ำเสียงขององค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความมั่นคงใน สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวก การฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพสามารถช่วยให้คุณรักษา ความสม่ำเสมอในคุณภาพ

สมาธิและความสนใจ (Focus and Attention) ในปัจจุบันทุกคนมักจะทำหลายๆ อย่าง พร้อมกัน แต่เมื่อรับหรือส่งข้อมูล จำเป็นต้องมีสมาธิในระดับหนึ่ง การสื่อสารที่เข้าใจผิดอาจเป็น ปัญหาที่พบบ่อย นอกจากนั้น เมื่อรับฟังหรือฟังข้อมูล หากคุณสูญเสียสมาธิ คุณอาจพลาดจุดสำคัญของ ข้อความทั้งหมด ดังนั้นสมาธิและความสนใจจึงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่ดี

การรับรู้และควบคุมอารมณ์ (Emotional Awareness and Control) นี่เป็นแง่มุม สุดท้าย แต่ก็สำคัญที่สุดของการสื่อสารที่ดี อารมณ์จะนำทางคุณผ่านสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต ไม่ว่า คุณจะรับข้อความด้วยเจตนาที่มันส่งมา หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์และความฉลาด ทางอารมณ์ของคุณ ทั้งในการส่งหรือรับข้อมูล คุณต้องระมัดระวังในการรักษาตัวเองให้มีอารมณ์ที่ มั่นคง

การโน้มน้าวใจ (Persuasiveness) นี่เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการของการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ มันช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกจากฝ่ายผู้รับต่อข้อความ การฝึกฝนทักษะการโน้มน้าวจาก โค้ชทักษะชีวิตที่ดีที่สุดสามารถสอนคุณในการโน้มน้าวผู้อื่นได้

ความตรงเวลา (Timeliness) คุณค่าของข้อความใดๆ ขึ้นอยู่กับการส่งมอบในเวลาที่เหมาะสม หากข้อความไม่ได้ถูกส่งในเวลาที่เหมาะสม มันจะสูญเสียคุณค่าไป ดังนั้นผู้สื่อสารควรระมัดระวังเรื่องเวลาในการส่งข้อความ และแน่นอนว่าหลายคนให้ความสำคัญกับเวลา ดังนั้นการปฏิบัติตามเวลาและการส่งข้อความจึงเป็นสิ่งที่สำคัญพอๆ กัน



ภาพที่ 2.4 หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ภาพต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Datta, n.d.)

Sehgal (n.d.) กล่าวถึง ลักษณะหรือคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons) การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นผู้ส่งข้อความและเรียกว่าผู้สื่อสาร ส่วนผู้รับสารเป็นผู้รับข้อความและเรียกว่าผู้รับสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง (Communication is a two-way process) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางโดยแท้จริง ไม่ใช่เพียงแค่การส่งและรับข้อความเท่านั้น การสื่อสารจะไม่สมบูรณ์จนกว่าผู้รับจะเข้าใจข้อความในความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Purpose of communication) วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือเพื่อสร้างความเข้าใจ ผู้รับสารควรเข้าใจข้อความที่ส่งมาและตอบสนองตามความเหมาะสม

รูปแบบการสื่อสาร (Form of communication) การสื่อสารสามารถมีได้หลายรูปแบบ เช่น คำสั่ง คำแนะนำ รายงาน คำถาม เป็นต้น อาจเป็นการสื่อสารด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

ขอบเขตของการสื่อสาร (Scope of communication) การสื่อสารแทรกซึมอยู่ในทุกความสัมพันธ์ของมนุษย์ และมีความจำเป็นในทุกประเภทขององค์กร รวมถึงทุกระดับของการบริหาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีพลวัต (Communication is a dynamic process) การสื่อสารได้รับอิทธิพลจากอารมณ์และความคิดของทั้งผู้ส่งและผู้รับ วิธีที่ข้อความถูกตีความขึ้นอยู่กับความรู้ของอวัยวะรับสัมผัสของผู้รับในขณะนั้น

การสื่อสารเป็นมากกว่าคำพูด (Communication is much more than words) การสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งหรือรับข้อมูลที่แสดงออกมาเป็นคำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงแนวคิดและอารมณ์อีกด้วย การสื่อสารจำนวนมากเกิดขึ้นผ่านสัญลักษณ์ สัญญาณ และท่าทาง

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย (Communication is a goal-oriented process) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อเป้าหมายของผู้ส่งและผู้รับมีความสอดคล้องกัน

การสื่อสารคือการสนทนา (Communication is conversational) การสื่อสารช่วยเชื่อมโยงข้อเท็จจริงและแนวคิด ทำให้ผู้สื่อสารและผู้รับสามารถพัฒนาความคิดอย่างเป็นตรรกะ

การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น มานุษยวิทยา (ศึกษาภาษากาย) สังคมวิทยา (ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์) จิตวิทยา (ศึกษาทัศนคติ) เป็นต้น

Scholarify Team (n.d.) กล่าวถึง คุณสมบัติพิเศษของการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางที่มุ่งสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร บุคคลไม่สามารถสื่อสารกับตัวเองได้

กระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนวคิดระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในโลกธุรกิจและนอกภาคธุรกิจ การปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจ

กระบวนการที่มีพลวัต (Dynamic Process) การสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบและสื่อที่ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับอารมณ์และพฤติกรรมของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่มีพลวัตและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ

มีอยู่ทั่วทุกที่ (Pervasive) การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นทุกที่ และเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร (ระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง) รวมถึงทุกแผนกงาน เช่น การผลิต การเงิน ทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขาย เป็นต้น

ต้องมีบุคคลสองคน (Two People) การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การแลกเปลี่ยน (Exchange) การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนแนวคิดและความคิดเห็น ซึ่งช่วยให้ผู้คนสามารถปฏิสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ความเข้าใจร่วมกัน (Mutual understanding) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ส่งและผู้รับสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเรื่องที่สื่อสารได้ ข้อความที่ส่งไปควรได้รับการตีความอย่างถูกต้องโดยทั้งสองฝ่าย

มุ่งเน้นเป้าหมาย (Goal-Oriented) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย หากทั้งผู้ส่งและผู้รับไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ผลลัพธ์ที่ได้จะไม่มีประโยชน์ในทางปฏิบัติมากนัก

Leigh (n.d.) กล่าวว่า การใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับมืออาชีพในทุกสายงานธุรกิจ วิธีที่บุคคลพูดส่งผลต่อการรับรู้ของผู้อื่นทั้งในด้านอาชีพและชีวิตส่วนตัว การฝึกฝนทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้จัดการและพนักงานที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จล้มเหลวได้

เสียงของคุณ (Your Voice) พูดให้ชัดเจน เมื่อพูดควรออกเสียงให้ชัดเจนและชัดถ้อยชัดคำ หากผู้อื่นมักขอให้พูดซ้ำ แสดงว่าอาจพูดไม่ชัดเจนหรือเสียงเบาเกินไป

หลีกเลี่ยงการตะโกนหรือขึ้นเสียง บางคนมีแนวโน้มจะตะโกนเมื่อรู้สึกกระตือรือร้นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือพยายามเน้นประเด็น แม้ว่าการปรับระดับเสียงจะเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่การตะโกนในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจถือเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม

อย่าพูดเมื่อโกรธ เมื่ออารมณ์รุนแรง ควรเลื่อนการสนทนาที่สำคัญออกไปหากเป็นไปได้ ผู้คนมักพูดสิ่งที่อาจทำให้เสียใจในภายหลังเมื่อพูดออกไปด้วยความโกรธ ควรให้เวลากับตัวเองเพื่อสงบสติอารมณ์ก่อนจะกลับมาเริ่มการสนทนาใหม่

บทสนทนาของคุณ (Your Conversation) อย่าขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นพูด การขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ หากจำเป็นต้องพูด ควรจดบันทึกสั้น ๆ ในใจหรือเขียนไว้และรอก่อนที่ผู้อื่นจะพูดจบ

ตั้งใจฟังเมื่อผู้อื่นพูด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการฟังที่ดี ไม่ควรมัวแต่คิดถึงสิ่งที่จะพูดต่อไปหรือวกวนไปกับกิจกรรมอื่น ควรให้ความสนใจแก่ผู้พูดอย่างเต็มที่ หากเป็นไปได้ ควรสรุปและทวนสิ่งที่ผู้อื่นพูดเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน

คำพูดของคุณ (Your Words) ใช้ภาษาที่เหมาะสม ควรใช้ภาษาอังกฤษและไวยากรณ์ที่ถูกต้อง หลีกเลี่ยงคำสแลงหรือคำหยาบคาย เพราะอาจทำให้ดูไม่เป็นมืออาชีพในที่ทำงาน

พูดความจริงเสมอ การสื่อสารอย่างซื่อสัตย์ในทุกธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ ไม่เพียงแต่ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น แต่ยังช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ

ระบรูายละเอียดให้ชัดเจน ไม่ควรใช้ข้อความที่กว้างเกินไป เพราะอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น การกล่าวว่าใครบางคน "มักจะ" หรือ "ไม่เคย" ทำบางสิ่งนั้นมักไม่เป็นความจริง ควรใช้ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น

เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์เชิงลบ ควรเริ่มต้นและจบด้วยสิ่งที่เป็นบวก วิธีนี้ช่วยให้ผู้รับสารไม่รู้สึกรู้สึกกดดันมากเกินไป และช่วยลดความตึงเครียดในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

Maiti (2021) เป็นวิศวกรเครื่องกลโดยอาชีพ และเป็นบล็อกเกอร์และยูทูบเบอร์ตามความหลงใหลของตนเอง ได้กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสาร (Characteristics of Communication) ไว้ดังนี้

- การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อย 2 คน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร
- การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางโดยพื้นฐาน ไม่ใช่เพียงแค่การส่งและรับข้อความ แต่จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับเข้าใจข้อความในความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อ
- รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่ คำสั่ง รายงาน คำแนะนำ คำถาม ฯลฯ
- การสื่อสารมีอยู่ในทุกความสัมพันธ์ของมนุษย์ และมีความจำเป็นในทุกประเภทของการบริหารและองค์กร

- การสื่อสารได้รับอิทธิพลจากอารมณ์และความคิดของทั้งผู้ส่งและผู้รับ
- โดยพื้นฐานแล้ว การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และจะมีประสิทธิภาพเมื่อเป้าหมายของผู้ส่งและผู้รับสอดคล้องกัน
- วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและส่งเสริมพฤติกรรมของมนุษย์
- การสื่อสารเป็นกระบวนการแบบวงจร ซึ่งเริ่มต้นและจบลงที่ผู้ส่งสาร

Thomas (2016) เป็นผู้จัดการฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจัดหางานระหว่างประเทศที่ Kirby Company กล่าวว่า ไม่ว่าคุณจะมีอาชีพหรือบทบาทใดในชีวิต การเรียนรู้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เส้นทางของคุณง่ายขึ้น ทักษะนี้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้เมื่อเวลาผ่านไป เช่นเดียวกับทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ

บทความนี้เน้นไปที่ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) ซึ่งบางประเด็นอาจใช้ได้กับการพูดต่อหน้ากลุ่มคน ในขณะที่บางข้ออาจเหมาะสมกับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวมากกว่า แม้ว่าทั้ง 9 ข้อด้านล่างจะไม่ใช่วิธีการที่ครบถ้วนของคุณลักษณะที่ดีของนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยม แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณา

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

นักสื่อสารที่ดีจะตั้งใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด ความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจเป็นทักษะอันดับหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พวกเขาจะรออย่างอดทน ประมวลผลข้อมูลที่ได้ยินอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พวกเขาไม่ฟังเพียงเพื่อรอให้ถึงตาตัวเองพูด แต่ฟังเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมอย่างมีคุณค่าในการสนทนา พวกเขาให้ความสำคัญกับ “การอยู่กับปัจจุบัน” ไม่ปล่อยให้สิ่งรอบข้างมาทำให้เสียสมาธิ

2. ความตระหนักรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)

นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถจับสัญญาณทางอารมณ์ของผู้อื่นได้ขณะที่กำลังฟัง พวกเขาอ่านระหว่างบรรทัดและเข้าใจว่าอาจมีความหมายมากกว่าที่ถ่ายทอดออกมาโดยตรง

3. การรับรู้ถึงอุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)

ในการประเมินผลงานหรือตักเตือนพนักงาน อาจพบว่าคู่สนทนาไม่กล้าเปิดเผยข้อมูล อาจเป็นเพราะความไม่สมดุลของอำนาจหรือการปกป้องผู้อื่น นักสื่อสารที่มีทักษะจะรับรู้ถึงอุปสรรคเหล่านี้และสามารถค่อย ๆ ดึงข้อมูลที่ต้องการออกมาได้ โดยการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สร้างความไว้วางใจ และหลีกเลี่ยงอารมณ์ส่วนตัวในการสนทนา

4. การสื่อสารอย่างเรียบง่าย (Keep it Simple)

บางครั้งการสื่อสารอาจเต็มไปด้วยศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ที่ซับซ้อน แต่นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถแยกแยะปัญหาที่ซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสาระสำคัญได้ชัดเจน

5. การพูดอย่างเฉพาะเจาะจง (Specific)

หลายครั้งเราฟังการประชุมแล้วหันไปถามเพื่อนร่วมงานว่า "ทั้งหมดที่พูดไปหมายความว่าอย่างไร?" สิ่งนี้เกิดขึ้นเพราะผู้พูดไม่ชัดเจนหรือกลัวที่จะพูดจุดสำคัญเพราะอาจมีผลกระทบที่ไม่ดี นักสื่อสารที่ดีพูดอย่างชัดเจน กระชับ และตรงประเด็น พวกเขาไม่ปล่อยให้ผู้ฟังต้องเดาเอง และมั่นใจว่าไม่มีช่องว่างสำหรับความสับสน

6. มุ่งเน้นไปที่ปัจจุบัน (Focus on The Here and Now)

มีสิ่งรบกวนมากมายที่สามารถเกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร หากปล่อยให้เกิดขึ้น! นักสื่อสารที่มีทักษะจะแสดงความเคารพต่อผู้ฟังโดยการกำจัดสิ่งรบกวน เช่น ปิดเสียงโทรศัพท์ หรือเลือกสถานที่ที่เงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน

7. รู้ว่าเมื่อไหร่ที่ไม่ควรพูด (Know When NOT to Speak)

นักสื่อสารที่มีประสบการณ์เข้าใจว่าบางครั้งคุณไม่จำเป็นต้องพูดเพื่อให้ได้ประเด็นของคุณ บางคนเพียงต้องการให้มีคนรับฟังอย่างเป็นกลาง โดยไม่ตัดสิน ซึ่งบ่อยครั้งผู้พูดจะหาทางออกของตนเองได้เพียงแค่มีโอกาสพูดและแบ่งปันความคิดเห็น

8. การส่งสารอย่างตรงเวลาและครบถ้วน (Timely and Complete)

ทุกคนเคยมีประสบการณ์รอคอยผลลัพธ์บางอย่าง การรอโดยไม่มีข้อมูลสามารถเพิ่มระดับความเครียดได้ นักสื่อสารที่มีทักษะเข้าใจเรื่องนี้และให้ข้อมูลอย่างทันท่วงที พวกเขาไม่ปล่อยให้ผู้คนค้างคา หรือคาดเดาไปเอง นอกจากนี้ พวกเขายังสื่อสารข้อความให้ครบถ้วน เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน

9. การแสดงออกด้วยความมั่นใจ (Project Confidence)

โลกของเรามีความไม่แน่นอนอยู่เสมอ ซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาเร่งด่วน ความกังวล และการคาดเดาที่ไม่ถูกต้อง นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่พูดด้วยความมั่นใจ แต่ยังถ่ายทอดความมั่นใจไปยังผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเชื่อมั่นในตัวผู้นำหรือบุคคลที่กำลังสื่อสาร แม้ว่าภายในอาจยังรู้สึกกังวล แต่พวกเขาจะไม่ปล่อยให้ความกังวลนั้นส่งผลต่อผู้ฟัง

นักสื่อสารที่มีทักษะสูงไม่เพียงแต่ถ่ายทอดข้อมูล แต่ยังสามารถโน้มน้าวผู้ฟังให้มั่นใจและเข้าใจสาระสำคัญของสิ่งที่กำลังพูดได้อีกด้วย

Instagantt (2023) กล่าวถึง ทักษะ 10 อันดับแรกเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เป็นผู้ฟังที่ใส่ใจ (Be an Attentive Listener)

การฟังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เป็นผู้ฟังที่ดีจะเข้าใจเนื้อหาในเชิงลึก แม้ว่าผู้พูดอาจไม่สามารถอธิบายได้ดีนัก ในที่ทำงาน หลายครั้งผู้คนไม่ได้ตั้งใจฟังกันจริง ๆ สิ่งนี้อาจทำให้ข้อมูลสำคัญสูญหาย และลดคุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้

การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้คุณเข้าใจอารมณ์และเจตนาของผู้พูด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม

2. สื่อสารอย่างกระชับและชัดเจน (Be Concrete and Clear)

การเป็นนักสื่อสารที่ดี หมายถึงการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็น และมีหลักฐานสนับสนุน หากคุณสามารถอธิบายข้อมูลโดยมีรายละเอียดที่ชัดเจน รวมถึงข้อเท็จจริงและตัวเลข จะช่วยให้คุณฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อให้สื่อสารได้ชัดเจน ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้เสียงแบบประโยคบอกเล่า (Active Voice) และกำหนดจุดมุ่งหมายของข้อความให้ชัดเจน

3. ใช้ภาษากาย (Non-Verbal Communication is the Key)

ภาษากายมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่คำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงน้ำเสียง การสบตา สีหน้าท่าทาง และการใช้มือขณะพูด การใช้ภาษากายที่เหมาะสมช่วยให้ข้อความของคุณมีพลังมากขึ้น ทำให้ผู้ฟังสนใจและเข้าใจสิ่งที่คุณพูดได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การสังเกตภาษากายของผู้อื่นยังช่วยให้คุณตีความความหมายที่ซ่อนอยู่ได้ดีขึ้น

4. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)

ความเครียดและความวิตกกังวลสามารถทำลายการสื่อสารที่ดีได้ การอยู่ในภาวะตื่นตระหนกอาจทำให้คุณเลือกใช้คำพูดผิดพลาด และทำให้ข้อความของคุณสับสน การควบคุมความเครียดช่วยให้คุณเข้าใจเนื้อหาการสนทนาได้ดีขึ้น และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยให้คุณเลือกได้ว่าควรตอบโต้หรือเงียบในสถานการณ์ที่เหมาะสม

5. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)

ก่อนเริ่มการสนทนา ควรแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าเนื้อหาจะเกี่ยวกับอะไร เพื่อให้พวกเขาเตรียมตัวและรับข้อมูลได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้นจุดสำคัญที่ต้องการให้ผู้ฟังจดจำ และอธิบายประเด็นอย่างละเอียด เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าใจได้ แม้ว่าจะมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน

6. ใช้ภาพประกอบ (Be Visual)

การแสดงข้อมูลในรูปแบบของภาพช่วยให้คุณฟังจดจำได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า มนุษย์สามารถจดจำและเข้าใจภาพได้เร็วกว่าข้อความ ดังนั้นการใช้แผนภูมิ แผนที่ รูปภาพ หรือกราฟสามารถช่วยให้คุณสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

การแสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับความคิดเห็นที่ขัดแย้ง แทนที่จะโต้เถียงหรือไม่พอใจ ควรแสดงความเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น และใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเข้าใจ เช่น “ฉันเข้าใจสิ่งที่คุณพยายามจะพูดนะ แต่...” “ขอโทษนะคะ/ครับ แต่ฉันคิดว่า...” คำพูดลักษณะนี้ช่วยให้ผู้อื่นรู้ว่าคุณรับฟังความคิดเห็นของพวกเขา ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

8. พูดให้จบประโยคและเป็นลำดับ (Completeness)

การพูดให้จบประโยคและเป็นลำดับช่วยลดความสับสนในการสนทนา บางครั้งผู้คนเริ่มพูดเรื่องหนึ่ง แต่ระหว่างพูดกลับเปลี่ยนไปอธิบายเรื่องอื่น ทำให้ผู้ฟังไม่สามารถติดตามเนื้อหาได้ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรพูดให้จบประเด็นหนึ่งก่อน แล้วจึงค่อยเปลี่ยนไปพูดเรื่องอื่น และควรมีการเชื่อมโยงแนวคิดให้เป็นลำดับ

9. ให้และรับความคิดเห็น (Give and Receive Feedback)

การให้และรับความคิดเห็นเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญของการสื่อสาร การให้คำติชมช่วยกระตุ้นให้ผู้อื่นพัฒนา ในขณะที่การรับคำติชมช่วยให้คุณปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง แม้ว่าบางครั้งคำติชมอาจเป็นสิ่งที่ยากต่อการรับฟัง แต่การเปิดใจและนำไปปรับปรุงจะช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น

10. ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ (Utilize Your Time in a Sensible Manner)

ในการทำงาน คุณควรรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น ใช้ช่วงพักกลางวันหรือพักดื่มกาแฟในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยิ่งคุณรู้จักทีมของคุณดีเท่าไร การสื่อสารภายในทีมก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Alvoir (2015) เป็นผู้ประสานงานของคณะกรรมการบริหารโครงการจัดตั้งโรงเรียนแพทย์ กล่าวถึง คุณสมบัติ 5 ประการของครูสอนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษา (A Competent User of the Language)

ครูศิลปะการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่สามารถแสดงออกทางการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วเท่านั้น แต่ยังต้องมีพื้นฐานทางวิชาการที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษ การระบอบุคความรู้และทักษะที่นักเรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ จะช่วยให้ครูสามารถจัดโครงสร้างและบทเรียนให้เหมาะสม นอกจากนี้ ความสามารถด้านการสื่อสาร (Communicative Competence) ยังเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหมายถึงการใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ บุคคล และเวลา

2. มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน (Ability to Interact with Students)

ครูควรมีความสามารถในการโต้ตอบกับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีหมายถึงการสามารถกระตุ้นความสนใจและสร้างแรงจูงใจให้นักเรียนอยากเรียนรู้ การโต้ตอบที่มีคุณภาพ ไม่ใช่เพียงแค่การตั้งคำถามพื้นฐาน ที่นักเรียนตอบจากหนังสือเรียนเท่านั้น แต่ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น อภิปรายปัญหาปัจจุบัน หรือเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับเข้ากับประสบการณ์ของตนเอง ดังนั้น ครูต้องวิเคราะห์ความต้องการและความสนใจของนักเรียน แล้วออกแบบกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)

3. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)

ครูศิลปะการสื่อสารควรมีความรักในการอ่านและสนใจวรรณกรรม เพราะหนังสือและวรรณกรรมที่ยอดเยี่ยมนั้นเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การเรียนรู้มีชีวิตชีวา วรรณกรรมไม่เพียงแต่ให้ความรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นสื่อที่ช่วยพัฒนาความคิดและจิตใจของนักเรียน ช่วยปลูกฝังคุณธรรม ความเห็นอกเห็นใจ และลดอคติทางเชื้อชาติหรือศาสนา ครูจึงควรเลือกวรรณกรรมที่มีคุณค่าและสามารถส่งเสริมให้นักเรียนเรียนรู้ทั้งด้านวิชาการและด้านมนุษยธรรม

4. มีทัศนคติเชิงบวกต่อวิชาศิลปะการสื่อสาร (Adopts a Positive Attitude Towards Communication Arts)

ครูควรมีทัศนคติที่ดีต่อหลักสูตรศิลปะการสื่อสาร แม้ว่าหลักสูตรอาจไม่สมบูรณ์แบบเสมอไป และบางครั้งอาจมีเนื้อหาหรือกิจกรรมที่ครูไม่ชอบสอน อย่างไรก็ตาม หากเนื้อหาหรือกิจกรรมนั้นเป็นส่วนสำคัญของหลักสูตร ครูต้องแสดงความกระตือรือร้นและความสนใจ เพราะความสนใจของครูจะส่งผลโดยตรงต่อความสนใจของนักเรียน แม้ว่าครูจะไม่ได้พูดออกมาตรง ๆ แต่นักเรียนสามารถรับรู้ได้ว่าครูสนุกกับการสอนหรือไม่ ดังนั้น ควรมีทัศนคติที่ดีและสอนด้วยรอยยิ้ม

5. ใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลาย (Applies Various Teaching Approaches)

ครูศิลปะการสื่อสารที่ดีควรใช้แนวทาง เทคนิค และกลยุทธ์การสอนที่หลากหลาย เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมี พื้นฐาน ความสนใจ และความต้องการที่แตกต่างกัน การใช้วิธีการสอนที่หลากหลายจะช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Mahesh (2023) กล่าวว่า "การสื่อสาร" คือการแลกเปลี่ยน ความคิด ข้อคิดเห็น และข้อมูล ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในองค์กรเพื่อส่งต่อข้อมูลด้านการบริหาร ช่วยให้การบรรลุเป้าหมายเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไปนี้เป็น คุณลักษณะสำคัญของการสื่อสาร

1. การแลกเปลี่ยนความคิด (Exchange of Ideas)

หัวใจหลักของการสื่อสาร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิด ผู้คนเริ่มสื่อสารกันด้วยวัตถุประสงค์บางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการส่งต่อหรือรับข้อมูลบางอย่าง

2. ต้องมีอย่างน้อย 2 คน (At Least Two Persons)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมี ผู้ส่งสาร (Sender) และ ผู้รับสาร (Receiver) ผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่สร้างข้อความและต้องการส่งไปยังอีกฝ่าย ผู้รับสาร เป็นบุคคลที่ได้รับและทำความเข้าใจข้อความนั้น

3. เป็นกระบวนการสองทาง (Two-Way Process)

ในองค์กร การสื่อสารควรเป็น กระบวนการสองทาง การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) มักไม่มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง: ผู้จัดการให้คำสั่งกับพนักงาน พนักงานต้องสามารถส่งข้อเสนอแนะ (Feedback) กลับไปยังผู้จัดการได้

การทำงานเป็นระบบ ผู้บริหารระดับสูงกำหนดแผนงาน ส่งให้พนักงานดำเนินการ พนักงานส่งรายงานความคืบหน้ากลับมา

4. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)

การสื่อสารมีความสำคัญในทุกระดับขององค์กร ผู้บริหารระดับสูง ต้องสื่อสารกับ ผู้จัดการระดับกลาง ผู้จัดการระดับกลาง ต้องสื่อสารกับ หัวหน้างานและพนักงาน หัวหน้างาน ต้องรายงานผลงานกลับไปยัง ผู้จัดการระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง

5. เป็นหน้าที่สำคัญของการบริหาร (Management Function)

การสื่อสารเป็น หัวใจสำคัญของทุกหน้าที่การบริหาร ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน (Planning), การจัดองค์กร (Organizing), การจัดบุคลากร (Staffing), การสั่งการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) ทุกกระบวนการจำเป็นต้องมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

6. กระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัส (Encoding and Decoding)

การเข้ารหัส (Encoding) การสร้างข้อความในรูปแบบที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ การถอดรหัส (Decoding) การแปลความหมายของข้อความที่ได้รับ

7. กระบวนการที่ต่อเนื่อง (Continuous Process)

การสื่อสารเป็น กระบวนการต่อเนื่อง ที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินงานขององค์กร ราบใดที่องค์กรยังคงดำเนินงานอยู่ การสื่อสารจะยังคงมีอยู่เสมอ

8. การสื่อสารด้วยวาจาหรือการเขียน (Oral or Written)

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication) ใช้การพูด เช่น การประชุม สนทนา โทรศัพท์ การสื่อสารด้วยการเขียน (Written Communication) ใช้เอกสาร เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ (Memo) อีเมล

แนวทาง

- ถ้าข้อมูลไม่สำคัญมาก ใช้การสื่อสารด้วยวาจา
- ถ้าข้อมูลสำคัญมาก ควรใช้การสื่อสารด้วยการเขียน

9. เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal or Informal)

การสื่อสารทางการ (Formal Communication) เกิดขึ้นใน ช่องทางที่เป็นทางการ ขององค์กร (กำหนดในโครงสร้างองค์กร)

การสื่อสารไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เกิดขึ้น นอกกรอบโครงสร้างองค์กร (สร้างขึ้นโดยพนักงานเองเพื่อการสนทนาและความสัมพันธ์ทางสังคม)

10. ขึ้นอยู่กับช่องทางการสื่อสาร (Channel-Based)

องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) เส้นทางที่ใช้ส่งข้อมูล เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ (Memo) อีเมล และโทรศัพท์

Leighton (2018) เป็นนักการตลาด และนักการศึกษาผู้มีความรู้เรื่องความเศร้าโศกและการสูญเสียเชี่ยวชาญด้านความเศร้าโศก กล่าวว่า มนุษย์มีความซับซ้อนและมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่หล่อหลอมตัวตนของเรา และส่งผลต่อวิธีที่เรารับรู้และตอบสนองต่อโลก รวมถึงความสัมพันธ์ในการทำงาน ผู้ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า

การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นทักษะที่สำคัญ เมื่อรวมกับ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ขั้นสูง ซึ่งช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ในการทำงานที่มีความหมาย สิ่งนี้จะทำให้บุคคลเป็นสมาชิกทีมที่ทรงคุณค่า ซึ่งสามารถดึงศักยภาพของตนเองและเพื่อนร่วมงานออกมาได้ดีที่สุด

ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเริ่มต้นจากการสื่อสารที่ดี ด้วยเหตุนี้ ฉะนั้นจึงรวบรวม "8 คุณลักษณะของนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ" ไว้ดังนี้

1. แสดงความเคารพ (Show Respect)

อาจฟังดูเป็นเรื่องพื้นฐาน แต่การให้คุณค่าแก่ทุกคนในทีม เป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

2. แสดงเจตนาที่แท้จริง (Demonstrate Genuine Intent)

นักสื่อสารที่ดีมีทั้ง ความสนใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และ สนใจผู้อื่นอย่างแท้จริง ซึ่งมาจากความมั่นคงในตัวเองและเป้าหมายที่ชัดเจน

3. มีความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Aware)

การเข้าใจถึงเหตุผลเบื้องหลังพฤติกรรมของตนเอง จะช่วยให้ นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถ เข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่นได้ดีขึ้น

4. เป็นผู้ฟังที่ดี (Listen Well)

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งรวมถึง การอ่านภาษากาย (Body Language) และ การสังเกตสัญญาณที่ละเอียดอ่อน เช่น น้ำเสียงและโทนเสียง

5. พยายามทำความเข้าใจ (Seek to Understand)

นักสื่อสารที่ดีไม่เพียงแค่ฟังเท่านั้น แต่ยังสามารถในการ ทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นก่อนตอบสนอง สิ่งนี้ช่วยให้เกิด การทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น

6. ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Practice Emotional Intelligence)

การใช้ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ช่วยให้นักสื่อสารที่ดีสามารถป้องกันอารมณ์ด้านลบ เช่น ความหงุดหงิดหรือความไม่ยุติธรรม มาดบังวิสัยทัศน์ของตน และเลือกใช้ จุดแข็งที่เหมาะสมกับสถานการณ์

7. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่ใช่แค่การให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์จากข้อสงสัย แต่เป็นการสร้างความเชื่อมโยงอย่างแท้จริง กับผู้อื่นผ่าน ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและมีความหมาย

8. ปรับสไตล์การสื่อสารได้ (Can Adapt Their Communication Style)

นักสื่อสารที่ดีรู้ว่า "การพูดภาษาของผู้อื่น" เป็นกุญแจสำคัญในการดึงศักยภาพของพวกเขา พวกเขาสามารถ ปรับสไตล์การสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทฤษฎีการรับรู้ความสัมพันธ์ (Relationship Awareness Theory) ช่วยให้แต่ละบุคคลเข้าใจตัวเองและพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ที่ท้าทาย รวมถึงการจัดการความขัดแย้งส่วนบุคคล

Scholarexpress (n.d.) กล่าวว่า การส่งข้อความเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอ แต่ต้องตอบสนองเจตนาและความต้องการของผู้ส่งด้วย มาดูกันว่าปัจจัยใดที่ทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ข้อความต้องชัดเจน (Clear Message)

ข้อความต้องชัดเจนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ควรใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย และ มีโครงสร้างที่เป็นระบบ เพื่อรักษาความหมายของเนื้อหา

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้ส่งต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ส่งถูกต้อง และเป็นความจริงตามที่ตนเองรู้ ผู้รับต้องสามารถไว้วางใจ และพึ่งพาข้อความที่ได้รับได้

3. ช่องทางสองทาง (Two-way Channel)

การสื่อสารที่ดีต้องมีผู้ส่งและผู้รับ ไม่ใช่แค่ส่งข้อความเท่านั้น แต่ต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับแสดงความคิดเห็นและแสดงความเข้าใจ

4. ความรวดเร็วในการส่งสาร (Speed of Transmission)

ความเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการสื่อสารที่ดีต้องสามารถส่งข้อมูลได้ทันเวลา ควรมีช่องทางการสื่อสารที่กระชับ เพื่อลดการบิดเบือนหรือลดทอนข้อมูล

5. ใช้สื่อที่เหมาะสม (Proper Medium)

เลือกสื่อที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเชื่อของผู้รับ ภาษา ระดับการศึกษา ความรู้และตำแหน่งของผู้รับ

6. ความเข้าใจร่วมกัน (Mutual Understanding)

การสื่อสารที่ดีควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ข้อมูลควรถูกถ่ายทอดในบรรยากาศที่ดี ความเชื่อใจและพึ่งพาซึ่งกันและกัน ควรเป็นเป้าหมายหลักของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

7. เปิดใจกว้าง (Open Mind)

ผู้เข้าร่วมการสื่อสารต้องเปิดใจกว้าง ไม่ควรเก็บข้อมูลไว้เพียงเพื่อตัวเอง หรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ต้องพร้อมรับฟังแนวคิดและข้อมูลใหม่ๆ ไม่ควรด่วนตัดสินใจ ก่อนจะเข้าใจเนื้อหาทั้งหมด

8. ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ (Effective Feedback)

ข้อเสนอแนะ (Feedback) หมายถึง การโต้ตอบเกี่ยวกับผลของการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีต้องเป็นกระบวนการสองทางควรเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับสามารถให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันได้

สรุป จากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.) ดังกล่าวข้างต้น สังเคราะห์ได้ถึงลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills) ได้ดังตารางที่ 2.2

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)	Kumar	Toppr	Amadebai	Datta	Sehgal	Scholarify Team	Leigh	Maiti	Thomas	Instantt	Alvoir	Mahesh	Leighton	Scholarexpress
16. การเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล (Encoding and Decoding)												/		
17. การสื่อสารผ่านสื่อและช่องทางที่เหมาะสม (Proper Medium)												/		/
18. ความสามารถในการสื่อสารและการสอน														
19. แนวคิดเกี่ยวกับเสียงและคำพูด (Your Voice and Your Words)							/							
20. การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons)					/			/						
21. อุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)									/					
22. การตัดสินใจในการพูด (Know When NOT to Speak)									/					
23. การบริหารเวลาในการสื่อสาร (Utilize Your Time in a Sensible Manner)										/				
24. การใช้ภาพประกอบในการสื่อสาร (Be Visual)										/				
25. การเปิดใจและความน่าเชื่อถือ (Open Mind and Reliability)														/
26. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)												/		
27. การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science)					/									
28. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)											/			
29. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)										/				
30. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)										/				

2.3.4 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Guidelines for Developing Communication Skills)

Gattig (2023) เป็นโค้ชด้านการสื่อสาร นักเขียน และผู้สอนที่ UC Berkeley กล่าวถึงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ดังนี้

1. คำนึงถึงผู้ฟังของคุณ (Keep your audience in mind)

ผู้ฟังของคุณจะให้ความสนใจและมีส่วนร่วมมากขึ้น หากคุณปรับการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของพวกเขา การดึงดูดความสนใจโดยพูดถึงสิ่งที่มีความหมายต่อพวกเขาโดยตรง จะช่วยกระตุ้นให้พวกเขาอยากทำความเข้าใจและมีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูลมากขึ้น

2. อย่าใช้คำ 10 คำเมื่อจะทำ (Don't use 10 words when one will do)

แม้แต่ผู้ฟังที่สนใจและมุ่งมั่นที่สุดก็อาจรู้สึกเบื่อได้ในที่สุด การทำให้ข้อความของคุณเรียบง่ายและกระชับจะช่วยให้เข้าใจและจดจำได้ง่ายขึ้น จำไว้ว่าคุณรู้เนื้อหาที่จะพูดอยู่แล้ว แต่พวกเขา กำลังได้ยินเป็นครั้งแรก ดังนั้น ควรรักษาความเรียบง่ายไว้

3. พิจารณาริวิธีที่ดีที่สุดในการส่งข้อความของคุณ (Consider the best method to deliver your message)

หากข้อมูลที่คุณต้องการสื่อสารไม่ได้เร่งด่วน ลองพิจารณาส่งอีเมลหรือบันทึกข้อความแทน วิธีนี้สำคัญอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารเรื่องความคาดหวัง เพราะการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรจะช่วยให้ผู้รับมีเวลาทบทวน คิดวิเคราะห์ และสอบถามเพิ่มเติมได้ อีกทั้งยังสามารถเก็บไว้เป็นข้อมูลอ้างอิงในภายหลังได้อีกด้วย

4. ให้พวกเขามีส่วนร่วม (Get them involved)

หากเคยทำงานเป็นผู้สอน ผู้จัดการ วิทยากร หรือโค้ช คุณคงทราบว่า หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนรู้สิ่งใหม่คือการสอนมันให้กับผู้อื่น ลองขอความคิดเห็นจากพวกเขา หรือให้พวกเขามีส่วนร่วมในการอธิบายแนวคิดและนโยบายใหม่ๆ ให้เพื่อนร่วมงานฟัง

5. ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบเห็นหน้าเมื่อเป็นไปได้ (Leverage face-to-face communication when possible)

การสื่อสารแบบพบปะกันโดยตรงช่วยเพิ่มมิติของข้อมูลในการแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาระหว่างสองคนหรือสองร้อยคน การสื่อสารแบบตัวต่อตัวมักสร้างพลังร่วมที่ยากจะเกิดขึ้นผ่านช่องทางอื่น ต่อไปนี้คือเคล็ดลับในการใช้เวลาพบปะกับทีมให้คุ้มค่าที่สุด

6. สบตาระหว่างพูดคุย (Make eye contact)

หากสงสัยว่าคุณสื่อสารออกไปเข้าใจได้ดีหรือไม่ การสบตาเป็นตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมาก คุณสามารถสังเกตได้ว่าผู้ฟังกำลังเข้าใจสิ่งที่พูดหรือไม่ หรือกำลังวอกแวกกังวล หรือสับสน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักหายไปเมื่อสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล

7. ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Ask for feedback)

ไม่แน่ใจว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถามพวกเขาโดยตรง! เทคนิคที่มีประสิทธิภาพคือการให้พวกเขาสรุปสิ่งที่คุณเพิ่งพูดในแบบของตัวเอง วิธีนี้ช่วยเพิ่มการจดจำ ทำให้เข้าใจได้ทันที และลดความเข้าใจผิดในภายหลัง นอกจากนี้ คุณยังสามารถขอให้พวกเขาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีปรับปรุงการนำเสนอหรือการสื่อสารของคุณได้อีกด้วย

8. อ่านภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (Read non-verbal cues)

มีสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดหลายรูปแบบ เช่น การหาว การขยับตัวไปมา หรือการมองไปรอบๆ ห้อง ซึ่งอาจเป็นสัญญาณว่าผู้ฟังกำลังคิดถึงเรื่องอื่นแทนสิ่งที่คุณพยายามสื่อสาร หากสังเกตเห็นพฤติกรรมเหล่านี้ อย่ามองว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ลองถามพวกเขาว่ากำลังคิดอะไรอยู่ ทบทวนประเด็นที่อาจพลาดไป หรือเลื่อนการสนทนาออกไปเป็นเวลาอื่น

9. ลดสิ่งรบกวนให้น้อยที่สุด (Minimize distractions)

หากคุณกำลังพูดคุยกับใครสักคน (หรือกลุ่มคน) แบบตัวต่อตัว ควรจำกัดสิ่งรบกวน เช่น งดใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่จำเป็น จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมให้เหลือเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง และหลีกเลี่ยงการจัดประชุมในช่วงเวลาที่ผู้คนมีแนวโน้มจะคิดถึงเรื่องอื่น เช่น ก่อนเลิกงานหรือก่อนมื้อกลางวัน

วิธีปรับปรุงการสื่อสารออนไลน์ (How to improve online communication)

การสื่อสารออนไลน์กำลังเข้ามาแทนที่สำนักงานแบบดั้งเดิมในฐานะช่องทางหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะหากเคยชินกับการทำงานร่วมกับทีมแบบพบปะกันต่อหน้า อาจเป็นเรื่องท้าทายในการปรับตัวให้เข้ากับการประชุม สนทนา หรือทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านช่องทางดิจิทัล เนื่องจากการสื่อสารออนไลน์มีลักษณะเฉพาะตัว ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. กำหนดเวลาการประชุมให้เหมาะสม (Stick to a time limit)

การประชุมออนไลน์อาจทำให้เสียสมาธิได้ง่าย เนื่องจากผู้เข้าร่วมอาจอยู่ในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายและเต็มไปด้วยสิ่งรบกวน ควรทำให้การประชุมกระชับ ตรงประเด็น และหลีกเลี่ยงช่วงถาม-ตอบที่ยืดเยื้อ หากจำเป็น ให้ติดตามผลผ่านช่องทางการสื่อสารแบบไม่เรียลไทม์ (asynchronous communication) เพื่อลดการใช้เวลาที่มากเกินไป

2. คำนึงถึงผู้อื่นเสมอ (Be mindful of the other person)

โดยทั่วไป ผู้ที่เป็นผู้นำเสนอจะสามารถให้ความสนใจเต็มที่กับการประชุมได้ แต่ผู้เข้าร่วมคนอื่นอาจมีภาระหน้าที่อื่นที่ต้องจัดการไปพร้อมกัน โดยเฉพาะเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน ควรออกแบบเนื้อหาให้กระชับและง่ายต่อการติดตาม

3. ทบทวนประเด็นสำคัญ (Recap important details)

การสื่อสารออนไลน์อาจทำให้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (nonverbal cues) และปฏิสัมพันธ์บางอย่างหายไป เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกัน ควรสรุปประเด็นสำคัญอีกครั้ง อาจเป็นการทบทวนสั้นๆ ในที่ประชุมออนไลน์ หรือส่งสรุปข้อความในอีเมลฉบับยาว

4. ตอบกลับเสมอ (Don't forget to respond)

ควรตอบกลับทุกข้อความที่ได้รับ แม้จะเป็นเพียงการรับทราบแบบไม่เป็นทางการก็ตาม ผู้ส่งอาจไม่รู้ว่าคุณได้รับข้อความแล้ว เว้นแต่คุณจะแสดงให้เห็น การตอบกลับเพียงไม่กี่คำหรือแม้แต่การกด "ถูกใจ" ก็ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ส่งได้

เคล็ดลับพิเศษ 5 ข้อเพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารของคุณ (5 extra tips to sharpen your communication skills)

หากคุณต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เคล็ดลับต่อไปนี้จะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จ ไม่ว่าสถานการณ์หรือกลุ่มผู้ฟังจะเป็นแบบใดก็ตาม

1. เข้าถึงง่ายและเป็นกันเอง (Be Approachable) หากเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณเข้าถึงยากหรือกังวลว่าคุณอาจตอบสนองไม่ดี พวกเขาจะลังเลที่จะมาหาคุณเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

2. อดทนและเปิดใจ (Be Patient) ไม่ใช่ทุกคนที่มีวิธีการสื่อสารเหมือนกัน การใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารอย่างชัดเจนจะให้ผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว

3. มีสติรู้ตัว (Be Self-Aware) หากคุณยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาทักษะการสื่อสาร รู้สึกประหม่า หรือมีวันที่ไม่ดี นั่นเป็นเรื่องปกติ การเป็นนักสื่อสารที่ดีต้องอาศัยเวลาและการฝึกฝน

4. ตรวจสอบความเข้าใจ (Check for Understanding) อย่าลังเลที่จะขอความคิดเห็นหรือถามคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกัน

5. ให้ผู้อื่นมีโอกาสนำการสื่อสาร (Switch Out the Messenger) มอบหมายให้สมาชิกในทีมหรือผู้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการสนทนาและการประชุม เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารของพวกเขา

Emerson (2021) เป็นผู้ผลิตเนื้อหาดิจิทัลที่ Harvard DCE กล่าวว่า ความสามารถของผู้นำในการสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพกับพนักงาน ภายในทีม และทั่วทั้งองค์กร ถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ และในโลกธุรกิจปัจจุบันที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเต็มไปด้วยเครื่องมือสื่อสารที่หลากหลาย ทีมงานที่ทำงานทางไกลบางส่วนหรือทั้งหมด รวมถึงทีมข้ามวัฒนธรรมที่อยู่ในเขตเวลาต่างกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญมากขึ้นกว่าที่เคย และในขณะเดียวกันก็เป็นความท้าทายที่ยิ่งใหญ่

ดังนั้น ทักษะการสื่อสารอาจเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดของผู้จัดการ ชาวดีก็คือ ทักษะเหล่านี้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้จนถึงระดับเชี่ยวชาญ และเคล็ดลับ 8 ข้อต่อไปนี้จะช่วยให้คุณเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารเพื่อความสำเร็จขององค์กรและเส้นทางอาชีพของคุณ

1. พูดให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise)

การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการเลือกคำเป็นหลัก และเมื่อพูดถึงการเลือกคำ น้อยแต่มากคือ กฎทองคำในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนหรือการพูด ความชัดเจนและความกระชับคือสิ่งสำคัญ ก่อนที่จะเริ่มการสื่อสารทุกรูปแบบ ควรกำหนดเป้าหมายและกลุ่มผู้ฟังให้ชัดเจน การวางแผนอย่างรอบคอบและชัดเจนว่าจะสื่ออะไรและทำไมจะช่วยให้คุณใส่ข้อมูลที่จำเป็นและตัดรายละเอียดที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ไม่จำเป็นและภาษาที่ซับซ้อน เพราะอาจทำให้ข้อความของคุณสับสนได้

2. เตรียมตัวล่วงหน้า (Prepare Ahead of Time)

รู้ว่าคุณจะพูดอะไรและจะพูดอย่างไร ก่อนที่จะเริ่มการสื่อสารทุกรูปแบบ การเตรียมตัวไม่ใช่แค่การฝึกซ้อมการนำเสนอเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคิดถึงกระบวนการสื่อสารทั้งหมด ตั้งแต่ต้นจนจบ คำนวณข้อมูลที่คุณอาจต้องใช้ในการสนับสนุนข้อความของคุณ คิดถึงวิธีการตอบคำถามและคำวิจารณ์ที่อาจเกิดขึ้น และพยายามคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ก่อนการประเมินผลการทำงาน เตรียมรายการตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมของพฤติกรรมพนักงานเพื่อสนับสนุนการประเมินของคุณ

3. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Be Mindful of Nonverbal Communication)

การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และภาษากายสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าคำพูดของเรา โดยสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดสามารถมีผลมากกว่าคำพูดถึง 65 ถึง 93 เปอร์เซ็นต์ และเรามักจะเชื่อสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดมากกว่าคำพูดหากทั้งสองขัดแย้งกัน ผู้นำต้องมีความสามารถในการอ่านสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดอย่างชำนาญ พนักงานที่อาจไม่ยินดีที่จะพูดถึงข้อไม่เห็นด้วยหรือความกังวลอาจแสดงออกผ่านการกอดอกหรือไม่ยอมสบตา หากคุณสามารถสังเกตภาษากายของคนอื่นได้ คุณอาจสามารถปรับกลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

4. ใส่ใจน้ำเสียง (Watch your Tone)

วิธีการพูดอาจสำคัญไม่แพ้สิ่งที่คุณพูด น้ำเสียงสามารถเพิ่มพลังและเน้นข้อความของคุณหรือทำลายข้อความของคุณไปเลยก็ได้ น้ำเสียงสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกิดข้อขัดแย้งในที่ทำงาน คำที่เลือกใช้ที่มีความหมายบวกสามารถสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจได้ดี แต่คำที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมและมีความหมายลบสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดได้ง่าย น้ำเสียงรวมถึงระดับเสียง การเน้นเสียง และการใช้เสียงในแต่ละคำ เมื่อพูดในขณะนั้นอาจจะยากที่จะควบคุมให้มันตรง

กับเจตนาที่คุณต้องการ แต่การใส่ใจกับน้ำเสียงของคุณจะช่วยให้คุณปรับมันให้เหมาะสมหากการสื่อสารเริ่มไปในทิศทางที่ไม่ดี

5. ฝึกการฟังอย่างตั้งใจ (Practice Active Listening)

เป้าหมายของการฟังอย่างตั้งใจ คือ การทำให้มั่นใจว่าคุณได้ยินไม่แค่คำพูดที่คนอื่นพูด แต่ยังรวมถึงข้อความทั้งหมดด้วย คำแนะนำสำหรับการฟังอย่างตั้งใจ ได้แก่

- ให้ความสนใจกับผู้พูดอย่างเต็มที่
- ล้างสมองจากสิ่งรบกวน การตัดสินใจ หรือข้อโต้แย้ง
- หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะด้วยความคิดของตัวเอง
- แสดงภาษากายที่เปิดกว้างและบวกเพื่อให้จิตใจของคุณมุ่งมั่นและแสดงให้ผู้พูดเห็นว่าคุณกำลังฟังอย่างแท้จริง

- พุดหรือถอดความในสิ่งที่คุณได้ยินเมื่อคุณตอบกลับ
- ถามคำถามปลายเปิดเพื่อดึงข้อมูลเพิ่มเติม

6. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build your Emotional intelligence)

ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะพบว่า การฟังอย่างตั้งใจ การรักษา น้ำเสียงที่เหมาะสม และการใช้ภาษากายที่บวกเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายขึ้น ตัวตนและการจัดการอารมณ์ของตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง—ซึ่งมีความสำคัญพอๆ กับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ—คือการมีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น การเข้าใจความรู้สึกของพนักงานจะทำให้การสนทนาเรื่องยากง่ายขึ้น คุณอาจยังต้องบอกข่าวร้าย แต่การฟังมุมมองของพวกเขาและแสดงให้เห็นว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของพวกเขาก็จะช่วยลดความรู้สึกบอบช้ำหรือหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดได้

7. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในสถานที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy)

กลยุทธ์การสื่อสารคือกรอบที่องค์กรใช้ในการส่งและรับข้อมูล ซึ่งควรระบุวิธีการและสิ่งที่คุณจะสื่อสารให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้จัดการ และพนักงาน กลยุทธ์ของคุณควรเริ่มจากการกำหนดว่าใครจะได้รับข้อมูลอะไรและเมื่อไหร่ สิ่งนี้จะช่วยให้คุณมั่นใจว่าแต่ละคนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม กลยุทธ์สามารถละเอียดถึงวิธีการสื่อสาร เช่น การกำหนดว่าเมื่อไหร่ที่เหมาะสมที่จะใช้การแชทกลุ่มกับทั้งทีม หรือเมื่อไหร่ที่ควรสรุปการประชุมผ่านอีเมล การสร้างแนวทางพื้นฐานเช่นนี้จะช่วยให้การไหลของข้อมูลมีประสิทธิภาพและมั่นใจว่าไม่มีการสูญเสียข้อมูลสำคัญจากรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

8. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก (Create a Positive Organizational Culture)

วัฒนธรรมองค์กรที่คุณทำงานอยู่ก็มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีที่มีความโปร่งใส ความไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ และการสนทนาเปิด

กว้าง การสื่อสารจะเป็นเรื่องง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะเปิดรับข้อความจากผู้จัดการมากขึ้นหากพวกเขาเชื่อมั่นในตัวผู้จัดการ และผู้จัดการจะพบว่าเป็นเรื่องง่ายที่จะสร้างความยอมรับ และแม้กระทั่งการให้คำแนะนำเชิงบวกหากพวกเขาส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เสนอข้อเสนอนะ หรือแม้กระทั่งให้คำวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์

MasterClass (2021) กล่าวว่า หากคุณรู้สึกว่าคุณขาดทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารที่ดี มีหลายวิธีในการปรับปรุงที่เชื่อถือได้ คำแนะนำเล็กๆ น้อยๆ ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณมีดังนี้

1. ฝึกการฟังเชิงรุก (Practice Active Listening) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ฟังที่ดี การฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการมีส่วนร่วมกับสิ่งที่ผู้คนพูดโดยการตอบกลับที่เป็นการยืนยันและถามคำถามต่อเนื่องเพื่อแสดงว่าคุณใส่ใจในสิ่งที่พวกเขาพูด

2. ใส่ใจการสื่อสารอวัจนภาษา (Focus on Nonverbal Communication) การเข้าใจและควบคุมสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดสามารถช่วยป้องกันการสื่อสารผิดพลาดและแสดงความสนใจให้กับผู้คนรอบตัวคุณ ใส่ใจสีหน้าของคุณและภาษากายเมื่อคุณพูดคุยกับใครในสถานการณ์มีอาชีพสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดของคุณมีผลต่อการสร้างความประทับใจแรกที่คุณจะทำให้กับคนอื่น การรักษามุมมอง การจำกัดการใช้ท่าทางมือ และการยืนท่าทางที่ดีจะช่วยให้คุณสร้างความประทับใจเมื่อต้องพบใครสักคนเป็นครั้งแรก

3. จัดการอารมณ์ของคุณเอง (Manage your Own Emotions) เพื่อการสื่อสารที่ชัดเจนและความเป็นอยู่ที่ดีของคุณเอง การจัดการอารมณ์และแสดงออกในบริบทที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ การปล่อยให้อารมณ์รุนแรงเข้ามาในสภาพแวดล้อมมีอาชีพโดยไม่จำเป็นอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่ดีและข้อขัดแย้ง

4. ขอความคิดเห็น (Ask for Feedback) ไม่ควรอายในการขอความคิดเห็นตรงจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของคุณ การขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารจะช่วยให้คุณเข้าใจว่าคุณกำลังสื่อสารอย่างไรในสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีทัศนคติที่พร้อมรับมุมมองของผู้อื่นจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับเพื่อนร่วมงานของคุณ

5. ฝึกการพูดในที่สาธารณะ (Practice Public Speaking) การพูดในที่สาธารณะอาจฟังดูน่ากลัว แต่ไม่มีวิธีใดที่ดีกว่าการพัฒนาทักษะการสื่อสารมากกว่าการหาช่องทางในการพูดในที่สาธารณะ ผู้สื่อสารที่เก่งสามารถถ่ายทอดความรู้สึกของพวกเขาได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะพูดกับกลุ่มใหญ่หรือพูดคุยแบบตัวต่อตัวกับคนหนึ่ง การพูดในที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอจะช่วยเพิ่มจุดแข็งและจุดอ่อนของคุณ และทำให้คุณพัฒนานิสัยการสื่อสารที่ดี

6. พัฒนาตัวกรอง (Develop a Filter) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักมีทักษะทางสังคมที่พัฒนาอย่างสูงและสามารถปรับการแสดงออกของความคิดและความรู้สึกให้เหมาะสมกับบริบทต่างๆ การรู้ว่าควรแสดงออกอย่างไรในแต่ละสถานการณ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ การพัฒนาตัวกรองจะช่วยเสริมทักษะการสื่อสารอื่นๆ และช่วยให้คุณรักษาระดับความเป็นมารยาทและหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งในที่ทำงาน

Courseara (2023) กล่าวว่า การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงานเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน ซึ่งหมายความว่า คุณสามารถทำตามขั้นตอนบางประการเพื่อเสริมสร้างทักษะของคุณได้ เราได้รวบรวม 17 เคล็ดลับเพื่อให้คุณสามารถใช้ได้จริงในการพัฒนาการสื่อสารในที่ทำงานทุกด้าน

1. จัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away Distractions)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยรวมหมายถึงการให้ความสนใจอย่างเต็มที่ กับสิ่งที่อาจทำให้เสียสมาธิ เช่น โทรศัพท์มือถือ ออกไปให้หมด เพื่อแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่า คุณกำลังฟังด้วยความเคารพ และช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างรอบคอบในการสนทนา

2. ให้ความเคารพ (Be Respectful)

ใส่ใจในเวลาของผู้อื่นและพื้นที่ส่วนตัวเมื่อคุณสื่อสารกับพวกเขา ขอขอบคุณพวกเขาสำหรับเวลา จำกัดเวลาในการนำเสนอ และส่งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น อีเมล ในเวลาที่เหมาะสม

3. รับฟังความคิดเห็น (Be Receptive to Feedback)

เมื่อคุณพยายามปรับปรุงทักษะการสื่อสารของคุณ ขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับจุดที่คุณสามารถพัฒนาได้เพิ่มเติม ลองนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับใช้ในการสนทนา การประชุมระดมสมอง หรือการประชุมทางวิดีโอครั้งต่อไป

4. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)

การพัฒนาทักษะระหว่างบุคคล หรือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะช่วยให้คุณสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และคนอื่น ๆ ทักษะระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ ความฉลาดทางอารมณ์ และการแก้ไขข้อขัดแย้ง ซึ่งมักจะสัมพันธ์กับการสื่อสาร

เคล็ดลับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและภาพ (Written and Visual Communication Tips)

งานเขียนและจินตภาพมีความเหมือนกันมากตรงที่คุณกำลังใช้สื่อภายนอกเพื่อแบ่งปันข้อมูลกับผู้ชม ใช้เคล็ดลับด้านล่างเพื่อช่วยปรับปรุงการสื่อสารทั้งสองประเภทนี้

5. กระชับและเฉพาะเจาะจง (Be Concise and Specific)

การรักษาข้อความให้ตรงประเด็นเป็นสิ่งสำคัญ ใช้ตัวย่อ BRIEF (Background, Reason, Information, End, Follow-up) เพื่อช่วยแนะนำการสื่อสารทั้งแบบเขียนหรือภาพ ควรรักษาข้อความให้ชัดเจนและกระชับเพื่อให้ผู้ชมเข้าใจจุดประสงค์ของคุณ และไม่หลงไปกับรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

6. ปรับแต่งข้อความของคุณให้เหมาะกับผู้ฟังของคุณ (Tailor your Message to your Audience)

การสื่อสารของคุณควรเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ฟัง เหมือนกับการปรับแต่งอีเมลตามผู้ที่คุณส่งถึง ในลักษณะเดียวกัน การเขียนหรือภาพของคุณควรสะท้อนถึงผู้ชมที่คุณต้องการเข้าถึง คิดถึงสิ่งที่พวกเขาต้องการรู้และวิธีที่ดีที่สุดในการนำเสนอข้อมูลนั้น

7. เล่าเรื่อง (Tell a Story)

เมื่อเป็นไปได้ ให้รวมเรื่องราวในสื่อที่คุณเขียนหรือสร้างภาพ เรื่องราวช่วยให้ผู้ชมของคุณมีส่วนร่วมและทำให้ผู้คนสามารถเข้าใจและเชื่อมโยงกับหัวข้อได้ง่ายขึ้น

8. ทำให้ข้อความง่ายและตรงประเด็น (Simplify and Stay on Message)

ตรวจสอบและตัดสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากข้อความของคุณ หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการปรับปรุงการสื่อสารคือการทำให้การสนทนา อีเมล และการนำเสนอของคุณกระชับและชัดเจนโดยปราศจากข้อผิดพลาด

9. เตรียมสิ่งที่คุณจะพูด (Prepare What you're Going to Say)

หากคุณกำลังนำเสนอความคิดหรือสนทนาที่มีความหมายกับผู้บังคับบัญชา ใช้เวลาในการเตรียมสิ่งที่คุณจะพูด โดยการจัดระเบียบความคิดของคุณ การสนทนาของคุณจะชัดเจนและนำไปสู่การโต้ตอบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น

10. กำจัดสิ่งเติมเต็มการสนทนา (Get Rid of Conversation Fillers)

เพื่อช่วยในการปรับปรุงการสนทนาของคุณ ให้พยายามกำจัดคำที่เติมเต็มการสนทนา เช่น “อืม” และ “เออ” เริ่มฟังคำเหล่านี้เพื่อให้คุณสามารถใช้มันน้อยลงและแสดงความมั่นใจมากขึ้นเมื่อคุณพูด คำเหล่านี้มักใช้เพื่อเติมช่องว่าง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนาแบบธรรมชาติ ดังนั้น ลองเรียนรู้ที่จะยอมรับช่องว่างนั้นแทนที่จะเติมเต็มมัน

11. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)

หากคุณต้องการนำเสนอการพูด ลองฝึกฝนล่วงหน้าและบันทึกตัวเอง ดูการบันทึกนั้นและหาจุดที่สามารถปรับปรุงได้ เช่น การจับคำพูดที่เติมเต็มหรือการสบตากับผู้ชมให้ดีขึ้น

12. ถามคำถามและสรุปประเด็นหลักของอีกฝ่าย (Ask Questions and Summarize the Other Person's Main Points)

ส่วนหนึ่งของการเป็นผู้ฟังเชิงรุกคือการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและทวนบทสนทนาเพื่อแสดงว่าคุณเข้าใจประเด็นนั้น การฟังทำให้การสื่อสารกลายเป็นการสื่อสารสองทาง และการถามคำถามเป็นส่วนสำคัญของสิ่งนั้น

13. เตรียมพร้อมสำหรับคำตอบที่แตกต่างกัน (Be Ready for Different Answers)

ฟังโดยไม่มีการตัดสิน นี่คือลักษณะของทุกการสนทนา แต่โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณสามารถยินคำตอบที่ไม่คาดคิดหรือแตกต่างจากที่คุณคาดไว้ ฟังคนอื่นอย่างเปิดใจ ใส่ใจภาษากายของคุณ และอย่าขัดจังหวะ

14. มั่นใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Understand)

ก่อนที่จะจบการสนทนา ใช้เวลาถามคำถามตามและสรุปการสนทนา คุณสามารถจบด้วยการพูดสิ่งที่คุณได้ยินจากพวกเขาและยืนยันว่าคุณเข้าใจขั้นตอนถัดไปที่สามารถดำเนินการได้

15. ฝึกภาษากายของคุณ (Work on your Body Language)

ภาษากายเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ เมื่อคุณฟัง พยายามหลีกเลี่ยงการทำหลังอ พยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณได้ยินคนๆ นั้น และคิดถึงการแสดงออกทางสีหน้าของคุณ หากคุณกำลังพูด ให้สบตาและใช้ท่าทางมือที่เป็นธรรมชาติ

16. ตระหนักถึงอารมณ์ของคุณ (Be Aware of your Emotions)

ภาษากายมีบทบาทในหลายสถานการณ์ เมื่อคุณฟัง พยายามหลีกเลี่ยงการย่นหรือท่าทางที่ไม่ดี พยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณได้ยินสิ่งที่คนพูด และคิดเกี่ยวกับสีหน้าของคุณ หากคุณกำลังพูด ให้สบตาและใช้ท่าทางมือที่เป็นธรรมชาติ

17. ใช้ความเห็นอกเห็นใจ (Use Empathy)

พิจารณาความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อคุณสื่อสารกับพวกเขา ส่วนหนึ่งของการสนทนาที่มีความหมายหรือการนำเสนอที่มีความหมายคือการใส่ใจผู้อื่น ซึ่งหมายถึงการใช้ความเห็นอกเห็นใจ หากคุณพยายามที่จะเข้าใจในมุมมองของพวกเขา คุณจะเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการได้ดียิ่งขึ้น และสื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Adreev (2023) ผู้ช่วยฝ่ายพัฒนาธุรกิจของ CEO ที่ Valamis กล่าวถึง 5 วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1. ความสำคัญของการฟัง (The Importance of Listening)

เราคงไม่สามารถพูดถึงความสำคัญของการสื่อสารได้โดยไม่กล่าวถึงสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งก็คือสิ่งที่เราทำเมื่อไม่ได้พูด การเป็นผู้ฟังที่ดีถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการสื่อสาร เรากำลังพูดถึงไม่แค่การได้ยินคำพูดที่คนอื่นพูด แต่ยังหมายถึงการที่คุณสามารถรับรู้การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของเขาด้วย

2. ปรับปรุงการสื่อสารอวัจนภาษา (Improving Non-verbal Communication)

เพื่อเริ่มพัฒนาการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของคุณ คุณต้องเริ่มจากการให้ความสนใจกับมัน ในระหว่างวันสังเกตวิธีที่คุณใช้การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดต่าง ๆ ที่เราได้กล่าวถึงในบทความของเราเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร

3. ปรับปรุงการสื่อสารวัจนภาษา (Improving Verbal Communication)

ในการพัฒนาการสื่อสารด้วยคำพูดของคุณ คุณจะต้องทำให้ดีขึ้นทั้งในสิ่งที่พูดและวิธีที่คุณพูด สิ่งที่คุณพูดจะไม่สำคัญเท่ากับการที่คุณพูดอย่างหยิ่งหรือลวงละเมิด เพราะไม่ว่าข้อความของคุณจะชัดเจนแค่ไหน หากคุณพูดด้วยท่าทางที่ไม่ดีหรือหยาบคายก็จะทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ตามที่เราขอแนะนำในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ให้เริ่มจากการสังเกตตัวเองและคนอื่น ๆ ในการสนทนา

4. การปรับปรุงการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Improving Written Communication)

ในการสื่อสารแบบเขียน ขั้นตอนแรกในการปรับปรุงคือต้องมั่นใจว่า การสะกดคำและไวยากรณ์ของคุณถูกต้อง มีเครื่องมือออนไลน์มากมายที่ช่วยในการตรวจสอบเหล่านี้ เพียงแค่คุณคัดลอกงานเขียนของคุณไปวางในแอป แล้วคุณจะได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการสะกดคำ ไวยากรณ์ และแม้กระทั่งเนื้อหา แม้ว่า AI จะไม่สมบูรณ์แบบและอาจทำผิดพลาดได้ แต่ก็ยังเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับการตรวจสอบอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะถ้าคุณไม่ใช่คนเขียนที่เก่งที่สุดในโลก

5. ปรับปรุงการสื่อสารด้วยภาพ (Improving Visual Communication)

สิ่งสำคัญในการใช้การสื่อสารผ่านภาพคือการใช้มันเมื่อจำเป็นเท่านั้น การนำเสนอที่เต็มไปด้วยสื่อภาพที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับเนื้อหา จะทำให้ดูยุ่งเหยิง ไม่เป็นมืออาชีพ และทำให้ข้อความหลักสูญหายไป คุณควรเลือกใช้ภาพหรือกราฟที่เหมาะสมเพื่อแสดงข้อมูลให้ชัดเจนที่สุด หรือใช้เพียงภาพร่างที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจในแนวคิด เช่น การออกแบบโลโก้ใหม่

Presidency University (n.d.) กล่าวว่า การสื่อสารคือกุญแจสำคัญ และการเป็นนักสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในชีวิต แม้ว่าทุกคนจะไม่ได้เกิดมาพร้อมทักษะการสื่อสารที่ดี แต่ก็มียุติที่พิสูจน์แล้วในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ มี 10 วิธีดังนี้

ฟังให้ดี (Listen Well)

การจะเป็นนักสื่อสารที่ดี คุณต้องเริ่มจากการฟังให้ดี การสื่อสารจะถูกขัดขวางเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้ฟังอย่างตั้งใจ การให้ความสนใจจะทำให้คุณได้รายละเอียดสำคัญจากการสื่อสารและยังช่วยให้คุณสามารถตอบกลับได้ดีขึ้น

ตรงประเด็น (Be to the Point)

ความผิดพลาดในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการให้ข้อมูลที่ไม่จำเป็นเกินไป รักษาการสื่อสารให้กระชับโดยไม่ลดความสำคัญลง ซึ่งทั้งการสื่อสารแบบเขียนและแบบพูดใช้หลักนี้ได้ สำหรับการสื่อสารแบบเขียนให้ตรวจทานก่อนส่ง และสำหรับการสื่อสารแบบพูดฝึกพูดเฉพาะสิ่งที่สำคัญในบทสนทนา

รู้จักผู้ฟังของคุณ (Know Your Listener)

คุณต้องรู้ว่าใครคือผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย และต้องประเมินว่าผู้ฟังจะเข้าใจการสื่อสารในรูปแบบใด ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ หากคุณใช้ตัวย่อ ควรไม่สันนิษฐานว่าอีกฝ่ายจะเข้าใจทันที ดังนั้นควรรู้จักผู้ฟังของคุณ

ใช้ภาษาที่มั่นใจและกระตือรือร้น (Assertive & Active Voice)

การใช้ภาษาที่มั่นใจและกระตือรือร้นจะดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังหรือผู้อ่านได้ทันที พวกเขาจะตั้งใจฟังทุกคำพูดของคุณ และข้อความที่ถูกต้องจะถูกถ่ายทอดไปยังพวกเขา

ภาษากาย (Body Language)

ภาษากายเป็นวิธีการสื่อสารที่ดีโดยไม่ต้องใช้คำพูด แต่ยังคงมีผลกระทบอย่างลึกซึ้ง เมื่อคุณเข้าร่วมการประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมแบบตัวต่อตัว ควรรักษาภาษากายที่ดี เช่น ท่าทางที่เปิดกว้างและการสบตา สิ่งเหล่านี้จะถูกอ่านอย่างไม่รู้ตัวโดยผู้ฟัง และภาษากายของพวกเขา也将กลายเป็นบวตามไปด้วย

ตรวจแก้ไขคำผิดเสมอ (Always Proofread)

หลายคนคิดว่าพวกเขาไม่ได้ทำผิดพลาดและจึงส่งข้อความที่เขียนไปแล้ว อย่าทำแบบนั้น ให้ตรวจทานสิ่งที่คุณเขียนอย่างน้อย 1-2 ครั้งก่อนส่ง หนึ่งในคำแนะนำคือ อย่าตรวจทานทันทีหลังจากเขียนเสร็จ เพราะจะทำให้ยากต่อการหาข้อผิดพลาด ควรพักสักครู่เพื่อให้ดวงตาพักผ่อน และค่อยตรวจทานอีกครั้ง

จดบันทึก (Take Notes)

เมื่อคุณได้รับการสื่อสารจากผู้อื่น ให้จดบันทึกประเด็นสำคัญในบทสนทนา นี่เป็นวิธีง่าย ๆ แต่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้คุณมั่นใจว่าไม่มีการเข้าใจผิด

ระวังน้ำเสียงของคุณ (Watch Your Tones)

ความผิดพลาดในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการพูดในน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม อย่าพูดดังเกินไปหรือเบาเกินไป และอย่าพูดในท่าที่ท้าทายกายหรือดูถูกเสียดสี ควรสื่อสารด้วยความสุภาพและเคารพต่อทุกคนเสมอ

กรอบความคิดที่ถูกต้อง (Right Frame of Mind)

ก่อนที่คุณจะสื่อสารให้แน่ใจว่าคุณอยู่ในสภาพจิตใจที่ดี ความเหนื่อยล้า ความหงุดหงิด ความเศร้า หรือความโกรธ อาจส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารของคุณ ดังนั้นควรมั่นใจว่าคุณอยู่ในอารมณ์ที่เป็นบวกหรืออย่างน้อยที่สุดควรอยู่ในอารมณ์ที่เป็นกลาง

พูดตรง (Speak Directly)

สื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่คุณต้องการติดต่อ ในหลายองค์กรช่องทางการสื่อสารจะถูกสร้างขึ้นโดยมีหลายคนไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการส่งข้อความ การสื่อสารจะไม่ดีหากมีคนมากเกินไป ดังนั้นควรสื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่คุณต้องการติดต่อ

Gaid (2021) เป็นนักการตลาดดิจิทัลและนักเขียนคำโฆษณาออนไลน์ กล่าวว่า สำหรับทักษะการสื่อสารทางธุรกิจและทักษะการสื่อสารส่วนบุคคล กฎเกณฑ์สำคัญคือวิธีที่คุณเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร คุณอาจเรียกมันว่าเป็นกลยุทธ์ก็ได้ นี่คือการกลับกลยุทธ์ในการสร้างทักษะการสื่อสาร

1. เป็น “ผู้ฟังเชิงรุก” (Be an “active listener”) แม้ว่า你会เป็นผู้ฟังที่ดี แต่ฉันรับรองว่าคุณยังสามารถพัฒนาในบางด้านได้ วิธีที่ดีในการค้นหาจุดอ่อนของคุณคือการดูที่แบบจำลองการฟังที่กระตือรือร้น แนวคิดของการฟังที่กระตือรือร้นหมายถึงการที่คุณมีส่วนร่วมและตั้งใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด ไม่ใช่แค่ฟังแบบผ่านๆ มีหลายแบบที่ไม่ใช่แบบเดียวกัน แต่การค้นคว้าจะพบไอเดียที่คล้ายกัน รวมถึง

- ตั้งใจฟังเมื่อมีคนอื่นพูด
- ถามคำถามปลายเปิดเพื่อที่คุณจะได้รู้ว่าพวกเขาต้องการอะไร
- ถามคำถามเพื่อซักถามหากมีสิ่งเฉพาะเจาะจงที่คุณต้องการเรียนรู้
- ขอคำชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่คุณไม่แน่ใจ
- ถอดความสิ่งที่พวกเขาพูดและทวนให้พวกเขาเพื่อให้คุณมั่นใจได้ว่าคุณเข้าใจถูกต้อง
- ปรับให้เข้ากับความรู้สึกของพวกเขและของคุณเอง เพื่อให้แน่ใจว่าความต้องการของทุกคนจะได้รับการตอบสนอง

สรุปในตอนท้ายของปฏิสัมพันธ์ของคุณ เพื่อให้ทุกคนได้รับประเด็นเดียวกันและขั้นตอนถัดไป



ภาพที่ 2.5 กฎ 7 ประการของการฟังเชิงรุก (ภาพต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Gaid, 2021)

2. พูดออกมาเกี่ยวกับความคิดและไอเดียของคุณ (Speak Up About your Thoughts and Ideas)

เช่นเดียวกับการเข้าใจสิ่งที่คนอื่นต้องการ อย่าลืมแสดงความต้องการของตัวเอง ไม่มีใครจะรู้ว่าคุณไม่บอกพวกเขา การสื่อสารในลักษณะนี้สำคัญมากหากคุณเป็นผู้นำ เพราะสิ่งที่คุณพูดจะเป็นการตั้งฉากให้ทีมของคุณปฏิบัติตาม หากคุณเป็นนักสื่อสารที่เปิดเผยและซื่อสัตย์ คุณกำลังตั้งแบบอย่างให้คนอื่นทำตาม พวกเขาจะยอมรับร่วมมือกับผู้อื่น ยอมประนีประนอมเมื่อจำเป็น และเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากด้วยทัศนคติที่เปิดกว้างและความมั่นใจในที่สุด

3. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions)

มันอาจง่ายที่จะคาดเดาว่าคนอื่นต้องการอะไร แต่สิ่งนี้เป็นสาเหตุใหญ่ของความเข้าใจผิด และเป็นเหตุที่ทำให้ความเข้าใจผิดกลายเป็นความขัดแย้ง นี่คือการที่แบบจำลองการฟังที่กระตือรือร้นช่วยได้ ส่วนหนึ่งของทักษะการสื่อสารที่ดีคือการมีความเห็นอกเห็นใจ: การพยายามเข้าใจสิ่งที่อยู่ในใจของคนอื่น สิ่งนี้สำคัญเพราะสิ่งที่เราพูดไม่ใช่การแสดงออกที่แม่นยำเสมอไปของสิ่งที่เราต้องการ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ซับซ้อน หรือสถานการณ์ที่ทำให้เรารู้สึกท้อแท้หรืออับอาย มักจะเป็นเรื่องปกติที่เราพยายามซ่อนหรือปกปิดความต้องการที่แท้จริง

4. ฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง โดยเฉพาะในระหว่างการสนทนาที่ยากลำบาก (Practice Self-Awareness, Especially During Tough Conversations)

คนที่มีความทักษะการสื่อสารขั้นสูงจะมีการควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ดี พวกเขาจะรู้วิธีควบคุมอารมณ์เมื่อรู้สึกโกรธหรือตื่นเต้นเกินไป และไม่ให้มันมีอิทธิพลต่อการสนทนาหรือสร้างดราม่าไม่จำเป็น สิ่งสำคัญคือการรักษาสมดุลเมื่อคุณตอบสนองต่อสิ่งที่คุณไม่ชอบ หากคุณรู้สึกใจเต้นหรือหน้าแดง ให้หยุดพักและหาที่สงบเพื่อทำให้ตัวเองสงบลง อีกส่วนสำคัญของการตระหนักรู้ในตนเองคือการยอมรับเมื่อคุณผิด มันอาจรู้สึกเป็นการทำลายอีโก้ของคุณ แต่เชื่อเถอะ คุณจะพบว่าเมื่อคุณยอมรับข้อผิดพลาดและพยายามป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต คุณจะสร้างความเคารพและความซื่อสัตย์ในสายตาของคนที่คุณรักและเพื่อนร่วมงาน

5. อย่าพูดหาเรื่องเมื่อยกประเด็นปัญหา (Don't Be Accusatory When Raising an Issue)

สถานการณ์ที่ยากลำบากมักจะเกิดขึ้น แม้ว่า คุณจะรู้สึกรู้ว่าใครบางคนทำผิดพลาดอย่างมหันต์ แต่ก็ต้องรักษาความเยือกเย็นเมื่อพูดคุยกับพวกเขา หากคุณเริ่มต้นการสนทนาด้วยการกล่าวหาว่าสิ่งนั้นเป็นความผิดของพวกเขา มันจะเป็นการเชื้อเชิญให้เกิดการทะเลาะกัน การตอบสนองตามธรรมชาติของการถูกกล่าวหาคือการตั้งการป้องกัน และไม่มีสิ่งดีที่จะเกิดจากการสนทนาแบบนั้น

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: วจนภาษา (How to Improve Communication Skills: Verbal)

สั้นและชัดเจน (Be Brief and Clear)

เคยนั่งฟังเพื่อนร่วมงานเล่าเรื่องยาวๆ ในขณะที่คุณมีงานต้องทำไหม มันยากนะ พยายามไปที่ประเด็นหลักให้เร็วที่สุดเพื่อไม่ให้กลายเป็นคนนั้น

อย่ากลัวความเงียบเป็นครั้งคราว (Don't Be Afraid of Silence Every Now and Then)

ความเงียบอาจดูเหมือนทนไม่ได้ แต่บางครั้งมันไม่ใช่เรื่องแย่ อย่าเริ่มพูดพล่ามเพียงเพื่อกำจัดความเงียบ (มันยาก แต่พยายามอดทนไว้) เพื่อนร่วมงานจะขอบคุณเมื่อคุณรู้ว่าเมื่อไหร่ควรจะเงียบ

หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject)

การเปลี่ยนเรื่องอย่างมีทักษะคือศิลปะ ลองมองหาวิธีเชื่อมโยงที่สามารถเชื่อมระหว่างหัวข้อปัจจุบันกับหัวข้อที่คุณต้องการไป เช่น ใช้ประโยคเชื่อมโยงอย่าง "สิ่งที่สำคัญคือ..." หรือ "ฉันเห็นด้วยกับคุณ แต่..." หรือ "สิ่งที่ฉันรู้คือ..."

กำจัด "เอ่อ" และ "เอื้อ" เหล่านั้น (Get Rid of Those “Um’s” and “Uh’s”)

สิ่งนี้เหมือนความรู้พื้นฐาน แต่คนส่วนใหญ่ใช้คำพวกนี้มากกว่าที่คิด ลองบันทึกเสียงตัวเอง ในขณะที่พูดและฟังกลับเพื่อดูว่าคุณพูดคำเหล่านี้บ่อยแค่ไหน จากนั้นในอนาคตให้ระมัดระวังคำเติมเหล่านี้และพูดช้าลงเพื่อให้มีเวลาคิด

วางแผนและฝึกฝนสิ่งที่คุณจะพูด (Plan and Practice What You’ll Say)

แน่นอนว่ามีการสนทนากะทันหันมากมายที่คุณไม่มีโอกาสวางแผนและฝึกฝน แต่เมื่อคุณมีโอกาสดู ใช้เวลาสัก 30 วินาทีเพื่อทบทวนประเด็นสำคัญของคุณ สิ่งนี้สามารถสร้างความมั่นใจจริงๆ ให้กับทักษะการสื่อสารของคุณได้

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: อวัจนภาษา (How to Improve Communication Skills: Non-verbal)

สบตาในขณะที่มีคนพูด (Make Eye Contact while Someone is Talking)

นี่คือคำแนะนำสำคัญในการแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจสิ่งที่พวกเขาพูด มองสบตาอย่างมั่นคงแต่ไม่ถึงกับทำให้รู้สึกไม่สบายใจ

หลีกเลี่ยงการเคลื่อนไหวที่กระสับกระส่ายหรือเสียสมาธิ (Avoid Fidgeting or Distracting Movements)

อย่าปรับท่านั่งบ่อยเกินไป อย่ากัดปากกาหรือขยับไปมาบ่อยๆ ระหว่างการประชุมหรือการสนทนา

รักษาท่าทางที่ดี (Keep Good Posture)

เป็นคำแนะนำที่ดูเหมือนจะชัดเจน แต่บางครั้งก็ถูกมองข้ามไป คอยเตือนตัวเองทุกๆ 30 นาทีเกี่ยวกับท่าทาง

ห้ามกอดอก (Don’t Cross your Arms)

บางคนคิดว่านี่คือ "ท่าแสดงพลัง" สิ่งนี้อาจเป็นจริงในบางสถานการณ์ แต่ในบางสถานการณ์ มันทำให้คุณถูกกีดกันจากอีกฝ่าย มันสามารถสร้างความรู้สึกว่าคุณแทบรอไม่ไหวที่จะออกจากที่นั่งซึ่งไม่เป็นประโยชน์สำหรับการสนทนาที่ดี

ให้ความสนใจกับสัญญาณเดียวกันจากผู้อื่น (Pay Attention to the Same Cues from Others)

สัญญาณภาษากายอาจจะไม่ได้ตั้งใจ แต่บางครั้งก็เป็นการตั้งใจ ถ้าคุณเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบตาหรือขยับตัวตลอดเวลา ลองถามตัวเองว่ามันอาจจะเพราะคุณกำลังเล่าเรื่องที่ยาวเกินไปหรือรบกวนพวกเขาเวลาที่พวกเขายุ่ง

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: เขียน (How to Improve Communication Skills: Written)

ห้ามตอบกลับเมื่อคุณอารมณ์เสีย (Never Respond to Messages When You're Upset)

เคยส่งอีเมลเมื่อคุณโกรธแล้วรู้สึกเสียใจหลังจากนั้นไหม หากได้รับข้อความที่ทำให้คุณโกรธให้พักสัก 5-10 นาทีเพื่อเย็นลงก่อนตอบกลับ

เขียนหัวข้อที่สื่อความหมายและหัวเรื่องอีเมล (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines)

มันน่ารำคาญมากที่จะได้รับอีเมลที่ไม่มีหัวข้อ อย่าลืมตั้งหัวข้อที่ชัดเจนและสรุปเนื้อหาของอีเมลนั้น

ใช้ภาษาที่มีประธานในประโยค (Use Active Voice)

คุณอาจจำได้ว่าได้ยืมเคล็ดลับนี้บ่อยครั้งในโรงเรียน แทนที่จะพูดว่า “เอกสารถูกยื่นแล้ว” ให้พูดว่า “ฉันยื่นเอกสารแล้ว” ซึ่งจะช่วยจัดความสับสนเกี่ยวกับวิธีการต่างๆ ที่กำลังดำเนินไป นอกจากนี้จะมีความชัดเจนมากขึ้นแล้ว น้ำเสียงที่กระตือรือร้นยังดึงดูดผู้รับข้อความของคุณอีกด้วย

ใช้คำและประโยคของคุณให้เรียบง่าย (Keep Your Words and Sentences Simple)

กฎทั่วไปคือประโยคของคุณไม่ควรยาวเกินสองบรรทัด พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำยากหรือยาวเกินไป ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจ

ทำให้มันสั้นและไพเราะ (Keep It Short and Sweet)

เช่นเดียวกับการเล่าเรื่องไม่ยาวเกินไปในบทสนทนา การเขียนอีเมลที่ยาวและวากวนก็ไม่ใช่ประสบการณ์ที่ดีเช่นกัน นอกจากจะทำให้คนอื่นรู้สึกรำคาญที่กำลังเสียเวลาแล้ว ยังเปิดโอกาสที่พวกเขาจะพลาดรายละเอียดที่สำคัญเพราะพวกเขาอาจจะอ่านผ่านๆ หรือไม่ได้อ่านเลย

Geller (n.d.) นักบำบัดการพูด (SLP) และเจ้าของ Connected Speech Pathology กล่าวว่า การถ่ายทอดข้อความเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมันจะกำหนดว่าผู้รับจะเข้าใจและตอบสนองต่อข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้ดีแค่ไหน หากคุณต้องการให้ข้อความของคุณได้ยินอย่างชัดเจนและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง คุณต้องใช้องค์ประกอบต่อไปนี้ในการสื่อสารของคุณ:

1. มีทัศนคติที่ถูกต้อง (Have the Right Attitude)

ทัศนคติที่ดีและเปิดกว้างเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารที่ดี แทนที่จะถามตัวเองว่า “มันจะได้อะไรจากฉัน” คุณควรถามตัวเองว่า “ฉันจะช่วยคนอื่นได้อย่างไร พวกเขาต้องการข้อมูลอะไรเพื่อให้

บรรลุปเป้าหมาย เราจะทำงานร่วมกันได้อย่างไร" ความสามารถในการพูดด้วยใจที่เปิดกว้างจะช่วยให้คุณสามารถรับฟังความคิดเห็นใหม่ๆ และส่งเสริมในการสนทนา

2. พูดตรงประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ (Get to the Point Efficiently)

สองสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือ ความชัดเจนและความกระชับ พูดให้ชัดเจนและตรงไปตรงมา โดยไม่มีความคลุมเครือหรือความไม่ชัดเจนในสิ่งที่คุณต้องการจะกล่าว ควรพูดด้วยประโยคสั้นๆ และตรงประเด็น โดยทำให้มั่นใจว่าผู้ฟังเข้าใจทุกคำที่คุณพูด หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะหรือคำสแลงที่อาจจะไม่คุ้นเคยกับผู้ฟัง

3. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone and Pitch)

น้ำเสียงของคุณสามารถสร้างหรือทำลายความประทับใจที่ดีได้ น้ำเสียงสามารถทำให้ข้อความที่มีประสิทธิภาพดูเป็นการเสียดสี หยาดคาย หรือน่าพอใจ นี่คือเหตุผลที่คุณควรคำนึงถึงน้ำเสียงของคุณและใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลีกเลี่ยงภาษาที่คลุมเครือ (Avoid Vague Language)

การใช้น้ำเสียง ระดับน้ำเสียง และคำศัพท์ที่เหมาะสมสามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นการเลือกคำพูดที่ใช้ก็สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ เช่นเดียวกัน คำที่มีความหมายสองแง่สองง่ามควรหลีกเลี่ยง เพราะมักจะทำให้เกิดการตีความผิด

5. พูดอย่างชัดเจน (Speak Clearly)

คำพูดที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำพูดของคุณไม่ขาดหายหรือฟังไม่ชัดเจน เพราะขาดการออกเสียงที่ชัดเจน ผิดจากการอ่านออกเสียงเพื่อให้รู้ตัวว่าใช้คำพูดและการเน้นเสียงอย่างไร การฝึกพูดซ้ำๆ อาจมีประโยชน์ในสถานการณ์นี้ เนื่องจากจะทำให้คุณมีเวลามากขึ้นในการเลือกคำพูดอย่างระมัดระวัง

6. ระวังภาษากาย (Be Aware of Body Language)

การใช้วัจนภาษา เช่น การแสดงมือสามารถช่วยให้คุณพัฒนาทักษะในการสื่อสารได้ ในความเป็นจริง ภาษากายและการแสดงออกทางใบหน้านักจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมากที่สุด

7. สบตา (Make Eye Contact)

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสบตาเพื่อให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมและกระตือรือร้นในการสนทนา การสบตาแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจและฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด นอกจากนี้ยังช่วยให้คุณประเมินได้ว่าผู้ฟังของคุณมีปัญหาในการเข้าใจประเด็นหรือเข้าใจข้อความบางส่วนของคุณหรือไม่ และพวกเขามีส่วนร่วมในการฟังอย่างตั้งใจหรือไม่ หากคุณใช้การประชุมทางไกล ให้หลีกเลี่ยงการมองลงไปที่คีย์บอร์ดหรือไปรอบๆ ห้องเมื่อคุณพูด หลีกเลี่ยงการตรวจสอบโทรศัพท์ขณะสนทนา เป็นการไม่เคารพการใช้โทรศัพท์เมื่อคุณกำลังพูดคุยกับคนอื่น เนื่องจากอาจบ่งบอกได้ว่าการฟังคนที่กำลังพูดนั้นไม่สำคัญในขณะนั้น

8. พัฒนาทักษะการฟังที่เชิงรุกของคุณ (Improve Your Active Listening Skills)

ทักษะการสื่อสารขั้นพื้นฐานและสำคัญอย่างหนึ่งคือการฟังเชิงรุก สื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเป็นผู้ฟังเชิงรุก ด้วยการถามคำถามที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นได้ เมื่อสิ่งต่างๆ ไม่ชัดเจน การขอคำชี้แจงจะช่วยให้คุณสนทนาของคุณสามารถระบุประเด็นของตนหรือเสนอข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งได้ การเอาใจใส่คนที่คุณกำลังสื่อสารด้วยเป็นอีกวิธีหนึ่งในการเป็นผู้ฟังที่กระตือรือร้น การตั้งใจฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคนรักของคุณกำลังพูดถึงเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจและเคารพสิ่งที่พวกเขาพูด

9. รักษาท่าทางที่ดี (Maintain Good Posture)

ท่าทางที่ดีเป็นอีกวิธีสำคัญในการใช้ทักษะการสื่อสารแบบอวัจนภาษา ความมั่นใจสามารถช่วยสร้างความประทับใจแรกที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพบปะผู้คนเป็นครั้งแรก ฝึกท่าทางที่ดีและถามตัวเองว่าคุณกำลังใช้พื้นที่รอบตัวคุณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งข้อความที่สอดคล้องกับทัศนคติที่มั่นใจของคุณหรือไม่

10. หลีกเลี่ยงการใช้คำฟุ่มเฟือยและคำพูดที่ไม่ชัดเจน (Eliminate Filler Words and Hedging Words)

การเลือกคำศัพท์ที่ถูกต้องอาจหมายถึงความแตกต่างระหว่างการถ่ายทอดข้อความที่แท้จริงและสร้างความสับสนในใจของผู้ฟัง การใช้คำที่ชัดเจน แม่นยำ และมีความหมายเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประเด็นคือการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจกันทั่วโลก

11. มีความมั่นใจ (Be Confident)

ความมั่นใจในการสื่อสารหมายความว่า คุณสามารถถ่ายทอดข้อความของคุณโดยไม่ลังเลใจ ความมั่นใจสามารถถ่ายทอดได้ทั้งทางวาจาและผ่านการสื่อสารอวัจนภาษา

Garfinkle (n.d.) เป็นหนึ่งในโค้ช 50 อันดับแรกของสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความสำเร็จในทุกระดับขององค์กร หากคุณต้องการพัฒนาการแสดงออกในฐานะผู้นำ ทักษะในการสื่อสารของคุณจะช่วยให้คุณโดดเด่นในหมู่คนอื่น!

ขั้นแรกมาดูกันว่าเราจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับเล็กๆ เช่น การสนทนา หรือการนำเสนอได้อย่างไร จากนั้นเราจะพูดถึงกลยุทธ์ในการตั้งตัวเพื่อความสำเร็จในฐานะผู้สื่อสารที่ดีในระยะยาว

วิธีทำให้ตัวเองเป็นที่สนใจครั้งที่มิปฏิสัมพันธ์ (How to Make Yourself Heard in Every Interaction)

1. ลดความซับซ้อนของภาษาของคุณและอยู่กับข้อความที่จะสื่อ (Simplify your Language and Stay on Message)

ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและตรงไปตรงมา โปรดจำไว้ว่าคำปราศรัย ของ Lincoln's Gettysburg มีความยาว 286 คำ ยาวประมาณสองนาที

2. ดึงดูดผู้ฟังหรือผู้อ่านของคุณ (Engage your Listeners or Readers)

ดึงดูดผู้ฟังและผู้อ่านของคุณเข้าสู่การสนทนา ถามคำถามและเชิญแสดงความคิดเห็น ขอความคิดเห็นของพวกเขา

3. ใช้เวลาในการตอบกลับ (Take Time to Respond)

หลังจากที่คุณฟัง (และเข้าใจแล้ว) ใช้เวลาในการ “ร่าง” สิ่งที่คุณต้องการจะพูดไว้ในหัว

4. ให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Are Understood)

อย่าโทษอีกฝ่ายที่ไม่เข้าใจ ให้มองหาวิธีชี้แจงหรือเรียบเรียงสิ่งที่คุณพยายามจะพูดแทน เพื่อให้พวกเขาเข้าใจ สิ่งสำคัญคือต้องทำให้ผู้อื่นเห็นมุมมองของคุณในที่ทำงาน

5. ฟังอย่างสนใจ (Listen Actively)

นักสื่อสารที่ดีที่สุดมักจะเป็นผู้ฟังที่ดีที่สุดเสมอ ฟังโดยไม่มีการวินิจฉัยและอย่าฟังผ่านโดยคิดถึงสิ่งที่คุณต้องการพูดต่อไป จากนั้นตอบสนองแทนที่จะโต้ตอบ

6. ใส่ใจกับภาษากายของคุณ (Pay Attention to your Body Language)

การศึกษาพบว่า 65% ของการสื่อสารทั้งหมดเป็นแบบอวัจนภาษา คุณลักษณะที่แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังของคุณเข้าใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความของคุณ และระวังด้วยว่าร่างกายของคุณกำลังส่งสัญญาณด้วยเช่นกัน พยายามใช้ภาษากายแบบเปิด (เช่น วางไหล่ไปด้านหลัง และไม่กอดอก เป็นต้น) เพื่อส่งสิ่งที่ถูกต้อง

7. รักษาการสบตา (Maintain Eye Contact)

ไม่ว่าจะพูดกับฝูงชนหรือบุคคลอื่น การสบตาจะสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจผู้ฟัง

8. เคารพผู้ชมของคุณ (Respect your Audience)

รับรู้ว่าคุณไม่ได้เกี่ยวกับคุณหรือสิ่งที่คุณต้องการเท่านั้น คุณควรใส่ใจอย่างจริงจังเกี่ยวกับความต้องการและมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้ที่คุณกำลังสื่อสารด้วย วิธีแสดงความเคารพที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งคือการใส่ใจกับสิ่งที่พวกเขาพูด

9. ทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาของคุณ (Make Communication a Priority for your Development)

เข้าชั้นเรียน อ่านหนังสือและบทความในนิตยสาร หรือเรียนรู้จากนักสื่อสารที่ประสบความสำเร็จรอบตัวคุณ มองหาโค้ชผู้บริหาร ด้วยทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่ง คุณจะเผยแพร่ความคิดของคุณ รู้วิธีการเจรจาขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่งอย่างเชี่ยวชาญ และสร้างความประทับใจให้กับทุกคนที่คุณพบ

10. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics)

การมีส่วนร่วมในการเมืองในที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และไม่ได้เป็นสิ่งที่ไม่ดี ถ้าทำได้ดีมันหมายถึงการสร้างวัฒนธรรมของบริษัทและการสร้างอิทธิพลของคุณ การแสดงความภักดีต่อหัวหน้างาน สร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับพันธมิตร และการสร้างเครือข่ายกับกลุ่มคนที่แตกต่างกันในองค์กรเป็นตัวอย่างของการมีส่วนร่วมในการเมืองในที่ทำงานได้ดี ทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับการได้รับการเคารพและเป็นที่สังเกตจากผู้อื่น และการแสดงความเคารพและขอบคุณกลับ เพื่อเพิ่มอิทธิพลกับพวกเขา

11. สื่อสารข้ามฟังก์ชัน (Communicate Across Functions)

การสื่อสารที่แข็งแกร่งข้ามฟังก์ชันในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มผลผลิต ทีมของคุณไม่ได้ทำงานเพียงลำพัง คุณต้องพึ่งพาทีมอื่นๆ ในองค์กร และหากคุณไม่ได้สื่อสารใกล้ชิด ความสัมพันธ์ กระบวนการ และผลลัพธ์ของคุณจะได้รับผลกระทบ ควรทำความรู้จักกับคนในพื้นที่อื่นๆ ขององค์กร และเป็นตัวกลางระหว่างฟังก์ชันต่างๆ ในธุรกิจเพื่อปรับปรุงการไหลของการสื่อสาร ร่วมกับสมาชิกจากทีมอื่นๆ ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันและหาวิธีประสานงาน

12. เรียนรู้ที่จะเข้าใจสไตล์การทำงานและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน (Learn to Understand Different Working Styles and Personalities)

การเรียนรู้วิธีคิดและทำงานของคนอื่นเป็นส่วนสำคัญของการเป็นผู้นำ ในการประชุมหนึ่งต่อหนึ่งกับคนที่คุณจัดการ ให้ถามพวกเขาว่าพวกเขาเรียนรู้และทำงานได้ดีที่สุดอย่างไร ตัวอย่างเช่น พนักงานบางคนอาจจะชอบรับอีเมลเกี่ยวกับหัวข้อสำคัญก่อนการประชุมหนึ่งวันแทนที่จะถูกถามความคิดเห็นทันที การทำความเข้าใจในความแตกต่างเหล่านี้เป็นงานสำคัญของผู้นำ และมันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทีม

13. เป็นมืออาชีพในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Become a Pro at Conflict Resolution)

การแก้ไขความขัดแย้งอาจจะไม่สนุก แต่ก็ยังเป็นทักษะที่มีความต้องการสูง เรียนรู้วิธีจัดการกับความขัดแย้งโดยการจัดการที่ต้นเหตุ ช่วยให้ทุกคนรู้สึกที่ได้รับการฟังและขอให้ทุกคนเสนอทางออก เมื่อคุณแนะนำทั้งสองฝ่ายให้ประนีประนอม คุณจะได้รับการเคารพและความไว้วางใจจากทั้งสองฝ่าย ทำให้ความสัมพันธ์และชื่อเสียงของคุณดีขึ้น

14. จงกล้าแสดงออกแต่ก็ถ่อมตัว (Be Assertive Yet Humble)

ความกล้าแสดงออกเป็นหนึ่งในทักษะทางธุรกิจที่ชัดเจนซึ่งบ่งชี้เกี่ยวกับการสื่อสารในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะโน้มน้าว และถือเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้นำอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้นำที่แข็งแกร่งที่สุดจะรักษาสมดุลระหว่างความกล้าแสดงออกกับการถ่อมตัว พวกเขารู้จักข้อจำกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใสเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกคน และได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่นโดยทำให้พวกเขาสบายใจ

15. ใช้การสื่อสารเสมือนจริงอย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)

การต่อต้านการใช้การสื่อสารเสมือนจะเป็นอุปสรรคสำคัญในที่ทำงานในปัจจุบัน การสื่อสารเสมือนจริงเป็นวิธีหนึ่งในการทำให้สนามแข่งขันมีความเท่าเทียมกันมากขึ้นสำหรับผู้ที่มีปัญหาทางร่างกายในการไปทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน เช่น พ่อแม่ของเด็กเล็ก นอกจากนี้ยังทำให้การทำงานร่วมกับพนักงานสัญญาจ้างระยะไกลเป็นไปได้มากขึ้น การฝึกอบรมและการฝึกสอนงานยังสามารถทำได้ผ่านการสื่อสารเสมือนจริงด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ทำความคุ้นเคยกับการสื่อสารเสมือนจริง แล้วประตูใหม่ๆ จะเปิดขึ้น

Patel (2019) เป็นผู้ประกอบการ นักการตลาด นักลงทุน และผู้ก่อตั้งแบรนด์สุขภาพ Penguin CBD กล่าวถึง 14 วิธีที่คุณสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. เรียนรู้พื้นฐานของการสื่อสารอวัจนภาษา (Learn the Basics of Nonverbal Communication)

การศึกษาชิ้นหนึ่งพบว่า การสื่อสารแบบอวัจนภาษาคิดเป็น 55 เปอร์เซ็นต์ของวิธีที่ผู้ฟังรับรู้ต่อผู้นำเสนอ นั่นหมายความว่าสิ่งที่คุณพูดส่วนใหญ่ไม่ได้สื่อสารผ่านคำพูด แต่ผ่านทางสัญญาณทางกายภาพ เพื่อสื่อสารอย่างชัดเจนและมั่นใจควรใช้ท่าทางที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการทำหลังออ พับแขน หรือทำให้ตัวเองดูตัวเล็กกว่าที่เป็นอยู่ ให้เติมเต็มช่องว่างที่คุณได้รับ สบตาและ (หากเหมาะสม) เคลื่อนที่ไปรอบๆ ช่องว่างแทน

2. คุณต้องสื่อสารมากเกินไปเพื่อสื่อสาร (You have to over-communicate just to communicate)

ในปี 1990 นักศึกษาปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดพิสูจน์ได้ว่าผู้บรรยายมักจะประเมินความเข้าใจของผู้ฟังสูงเกินไป ในการศึกษา "tappers and listeners" ผู้เข้าร่วมกลุ่มหนึ่งถูกขอให้เคาะทำนองของเพลงดัง 120 เพลง ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งต้องเดากำลังเคาะเพลงอะไร ผู้ที่เคาะประเมินว่ามีเพลง 50% ที่จะถูกระบุได้อย่างถูกต้อง แต่จริงๆ แล้ว มีเพียง 2.5% เท่านั้นที่ถูกระบุถูกต้อง การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มว่าผู้ชมจะไม่สามารถซึมซับได้มากเท่าที่คุณคาดหวัง

3. หลีกเลี่ยงการพึ่งสื่อ/ทัศนวัสดุ (Avoid Relying on Visual Aids)

Steve Jobs เคยตั้งกฎที่ Apple ห้ามใช้การนำเสนอด้วย PowerPoint เช่นเดียวกับ Sheryl Sandberg ที่ Facebook ผู้นำทั้งสองคนตระหนักว่า PowerPoint อาจจะขัดขวางการสื่อสารมากกว่าช่วยได้ ดังนั้น ควรเตรียมตัวให้พร้อมในการใช้คำพูด การเล่าเรื่องที่น่าสนใจ และสัญญาณทางกายภาพในการสื่อสารของคุณให้ชัดเจนกับผู้ฟัง หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือแสดงผลถ้าไม่จำเป็นจริงๆ

4. ขอความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา (Ask for Honest Feedback)

เช่นเดียวกับทักษะความเป็นผู้นำส่วนใหญ่ การได้รับคำติชมอย่างตรงไปตรงมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และสมาชิกในทีมของคุณเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น หากคุณขอคำติชมเป็นประจำ คนอื่นๆ จะช่วยให้คุณค้นพบจุดที่ต้องปรับปรุงซึ่งคุณอาจมองข้ามไป

5. ให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการอภิปราย (Engage the Audience in Discussion)

ไม่ว่าผู้พูดจะนำดีดคู่ไหน ผู้ฟังทุกคนก็มีช่วงความสนใจที่จำกัด หากต้องการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้นำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบโต้ตอบ ถามคำถามกับผู้ฟัง สนับสนุนให้ผู้คนแสดงความคิดเห็นของตนในระหว่างการระดมความคิด หรืออย่างน้อยที่สุดก็ถามคำถามสมมุติเพื่อกระตุ้นผู้ฟัง

6. เริ่มต้นและจบด้วยประเด็นสำคัญ (Start and End with Key Points)

ลองย้อนกลับไปดูการศึกษาของ "tappers and listeners" ที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้ การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจข้อสำคัญจากการนำเสนอ ควรทบทวนประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นและท้ายการนำเสนอ นอกจากนี้ยังสามารถทำได้โดยการให้เอกสารหนึ่งหน้าที่รวมข้อสำคัญที่ผู้ฟังควรพิจารณาตลอดการนำเสนอ

7. ใช้แนวทาง PIP (Use the PIP Approach)

แนวทางที่ใช้บ่อยในการนำเสนอจากผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจ เช่น ที่ McKinsey คือ การนำเสนอแบบ PIP (Purpose, Importance, Preview) ซึ่งเริ่มจากการบอกวัตถุประสงค์ของการนำเสนอ จากนั้นบอกเหตุผลว่าทำไมการนำเสนอนี้ถึงสำคัญ โดยการทบทวนผลกระทบและผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น

8. บันทึกการนำเสนอสำคัญเพื่อเก็บไว้เป็นบันทึก (Record Important Presentations for Posterity)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพอาจต้องใช้เวลาและพลังงานไม่น้อย ในกรณีที่คุณอาจต้องทำการนำเสนอซ้ำหลายครั้ง ควรพิจารณานำบันทึกการนำเสนอและแบ่งปันในภายหลัง

9. ฝึกฝนศิลปะแห่งการใช้เวลา (Master the Art of Timing)

ถึงแม้ว่ามุขบางอย่างอาจไม่เหมาะสมสำหรับที่ทำงาน แต่นักแสดงตลกมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีมาก คริส ร็อก และเดฟ ชาเปลล์สามารถทำการแสดงตลก 90 นาทีได้โดยการใช้เวลาอย่างชำนาญ นักแสดงตลกที่ยอดเยี่ยมสามารถรับรู้ได้ว่าเมื่อไหร่ควรเปลี่ยนหัวข้อหรือเมื่อไหร่ควรทบทวนความคิด

10. คู้นเคยกับการพูดโดยไม่เตรียมการ (Get Comfortable Speaking Extemporaneously)

เมื่อนายความนำเสนอคดีต่อศาลสูงสุดของสหรัฐฯ พวกเขา มักจะพูดโดยไม่เตรียมการ นั่นหมายถึง นายความจะเขียนหัวข้อที่ต้องการพูด แต่ไม่จำเป็นต้องจำคำพูดทั้งหมด การสื่อสารแบบนี้ จะช่วยให้นายความสามารถครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญ ขณะเดียวกันก็มีความยืดหยุ่นในการสื่อสารตามการตอบสนองของผู้ฟังหรือคำถาม

11. ทำความรู้จักกับผู้ฟังของคุณ (Get to Know your Audience)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องทำความรู้จักกับผู้ฟังก่อน เพราะผู้ฟังแต่ละคนมีความแตกต่างกัน มีความชอบและบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งควรคำนึงถึงเมื่อทำการสื่อสาร ควรถามผู้ฟังเกี่ยวกับตัวอย่างของนักสื่อสารที่ดีภายในองค์กร

12. เพิ่มความแปลกใหม่เพื่อช่วยเพิ่มการจดจำของผู้ฟัง (Add Novelty to Improve Audience Retention)

ผลการศึกษาเมื่อเร็วๆ นี้เปิดเผยว่า โดยทั่วไปแล้วผู้คนจะเก็บรักษาข้อมูลไว้มากขึ้นเมื่อนำเสนอด้วยสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งตรงข้ามกับสถานการณ์ที่เป็นกิจวัตรประจำวัน เพื่อช่วยให้ผู้ฟังจดจำข้อมูลได้ ให้ลองเพิ่มเหตุการณ์แปลกใหม่เข้าไปในการนำเสนอ นี่อาจเป็นเรื่องตลกหรือสิ่งที่ทำให้ผู้คนประหลาดใจ

13. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพแทนที่จะหัวเราะ (Focus on Earning Respect instead of Laughs)

การสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวิธีที่สบายๆ อาจดึงดูดใจได้ ท้ายที่สุดแล้ว นี่อาจเป็นวิธีที่ดีในการผูกมิตรกับเพื่อนแบบมีอาชีพ แต่จำไว้ว่าผู้สื่อสารที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือผู้ที่ได้รับความเคารพมากกว่าการหัวเราะ แม้ว่าการเล่าเรื่องตลกสักเรื่องหรือสองเรื่องเพื่ออุ่นเครื่องผู้ฟังจะได้ผล แต่อย่าจบการนำเสนอด้วยเสียงหัวเราะ

14. เป็นผู้ฟัง (Be a Listener)

“ฟังมากกว่าที่คุณพูด” นี่คือนสิ่งที่ Richard Branson บอกกับนักธุรกิจที่ต้องการเชื่อมต่อกับผู้อื่น เพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนอื่นให้ฟังสิ่งที่คนอื่นพูดก่อน จากนั้นคุณสามารถให้คำตอบที่รอบคอบซึ่งแสดงว่าคุณได้นำแนวคิดเหล่านั้นมาพิจารณาด้วย

Pinola (2019) กล่าวถึง กล่าวถึง เคล็ดลับสำคัญบางประการในการเรียนรู้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระวังภาษากายของคุณ (Watch Your Body Language)

คุณบอกคู่สนทนาว่าคุณเปิดใจพูดคุย แต่กลับกอดอก คุณบอกว่าคุณกำลังฟัง แต่ไม่เคยเงยหน้าขึ้นจากโทรศัพท์เลย สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดมักสื่อความหมายได้มากกว่าที่เราคิด ไม่ว่าจะเป็นการ

สบตา หรือท่าทางของคุณระหว่างสัมภาษณ์วิดีโอ จำไว้ว่าคุณกำลังสื่อสารอยู่เสมอ แม้ว่าจะไม่ได้พูดอะไรเลยก็ตาม

กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็นออกไป (Get Rid Of Unnecessary Conversation Fillers)

การใช้คำว่า “เอ่อ” หรือ “อืม” ในระหว่างพูดไม่ได้ช่วยให้การสื่อสารของคุณดีขึ้น ทั้งในการพูดในที่สาธารณะหรือการสนทนาในชีวิตประจำวัน ตัดคำเหล่านี้ออกไปจะช่วยให้คุณมีความมั่นใจและโน้มน้าวใจผู้อื่นได้มากขึ้น

วิธีหนึ่งคือให้ลองสังเกตว่าตัวเองใช้คำเหล่านี้บ่อยแค่ไหน เช่น คำว่า “เอ่อ” หรือ “แบบว่า” นอกจากนี้ การนำมือออกจากกระเป๋าหรือพยายามผ่อนคลายและหยุดนิ่งสักครู่ก่อนพูดก็ช่วยลดการใช้คำเหล่านี้ได้ ความเงียบที่เกิดขึ้นอาจดูน่าอึดอัดสำหรับคุณ แต่สำหรับคนอื่นแล้ว มันไม่ได้รู้สึกเช่นนั้นมากนัก

ฝึกการสนทนาให้คล่องแคล่ว (Have Practice Conversations)

หากคุณรู้สึกว่าตัวเองยังสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือคนที่ไม่คุ้นเคยได้ไม่ดีนัก ลองฝึกพูดคุยกับเพื่อนหรือครอบครัวที่คุณรู้สึกสบายใจด้วย วิธีนี้จะช่วยให้คุณพัฒนาทักษะการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ควรเลือกคนที่สามารถให้ความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยชี้แนะว่าคุณพูดเบาเกินไป เปิดเผยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป หรืออาจทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัดโดยไม่รู้ตัว การฝึกฝนเช่นนี้จะช่วยให้คุณปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มีสคริปต์สำหรับการพูดคุยน้อยๆ และโอกาสอื่นๆ (Have a Script for Small Talk and Other Occasions)

การพูดคุยน้อยๆ ที่เราเรียกว่า สมอลทอล์ค (Small talk) เป็นศิลปะที่น้อยคนจะเชี่ยวชาญ หากต้องเผชิญกับช่วงเวลาที่ยึดติดกับคนที่ไม่คุ้นเคย การมีแนวทางล่วงหน้าจะช่วยให้ เช่น วิธี FORD (Family – ครอบครัว, Occupation – อาชีพ, Recreation – งานอดิเรก, Dreams – ความฝัน) อาจช่วยให้คุณมีหัวข้อที่จะพูดคุยน้อยๆ และคุณยังสามารถเปลี่ยนการพูดคุยน้อยๆ ให้เป็นการสนทนาโดยการแบ่งปันข้อมูลที่สามารถช่วยให้คุณและอีกฝ่ายค้นพบจุดที่มีร่วมกัน เอ้ การพูดคุยน้อยๆ เหล่านี้สามารถทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นในระยะยาว

เล่าเรื่องให้เป็น (Tell A Story)

เรื่องเล่ามีพลังมากกว่าที่คิด เพราะช่วยกระตุ้นสมองของผู้ฟัง ทำให้การนำเสนอมีชีวิตชีวา ช่วยให้เราน่าเชื่อถือขึ้น และยังเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการสัมภาษณ์งาน ลองฝึกเล่าเรื่องโดยใช้เทคนิคจาก Pixar หรือใช้คำว่า “แต่” เพื่อสร้างโครงเรื่องที่น่าสนใจขึ้น

ตั้งคำถามและทวนคำพูดของคู่สนทนา (Ask Questions and Repeat the Other Person)

ยอมรับเถอะว่า เราทุกคนเคยเผลอใจลอยหรือฟังผิดพลาดเมื่อต้องรับฟังผู้อื่น การตั้งคำถามและทวนคำพูดสุดท้ายของคู่สนทนาไม่เพียงแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสนใจ แต่ยังช่วยให้คุณมีสมาธิกับการสนทนา และทำให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน ลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด

ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away the Distractions)

การใช้โทรศัพท์ขณะมีคนกำลังพูดกับคุณหรือในระหว่างใช้เวลาร่วมกับผู้อื่นถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ แม้ว่าเราจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวนหรือเลิกใช้เทคโนโลยีได้ทั้งหมด แต่การยกหน้าจอขึ้นและให้ความสนใจกับคู่สนทนาจะช่วยพัฒนาการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นอย่างมาก

ปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับผู้ฟัง (Tailor your Message to your Audience)

นักสื่อสารที่ดีรู้จักปรับวิธีการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่ม เช่น การพูดกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายย่อมแตกต่างจากการพูดกับคนรัก ลูก หรือผู้สูงอายุ การคำนึงถึงมุมมองและความรู้สึกของคู่สนทนาจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันมากขึ้น

พูดให้กระชับแต่เฉพาะเจาะจง (Be Brief, Yet Specific)

จริงๆ แล้วมีคำย่อ BRIEF (Background – ภูมิหลัง, Reason – เหตุผล, Information – ข้อมูล, End – สรุป, Follow-up – การติดตามผล) ที่ช่วยให้คุณเขียนอีเมลได้สั้นและตรงประเด็นโดยไม่ละเลยรายละเอียดสำคัญ นี่เป็นแนวทางที่ดีสำหรับทั้งการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรและการพูด (ฉันมักคิดว่าอาชีพของนักเขียนคือการถ่ายทอดสาระสำคัญให้ชัดเจนแล้วจบให้เร็วที่สุด) การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับเป็นหนึ่งใน 7 Cs ของการสื่อสาร รวมถึง Concrete (ชัดเจน), Correct (ถูกต้อง), Coherent (สอดคล้อง), Complete (ครบถ้วน) และ Courteous (สุภาพ)

เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up Your Empathy)

การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง หากคุณฝึกมองจากมุมมองของฝ่ายตรงข้าม คุณจะสามารถลดความยากลำบากและความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ (ตัวอย่างเช่น การเข้าใจความหมายที่แท้จริงเมื่อคนรักบอกว่าเหนื่อยเกินไปที่จะพูดคุย) การพัฒนาความเข้าใจที่ลึกซึ้งช่วยให้คุณเข้าใจแม้กระทั่งสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมา และยังช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฟังนะ ฟังจริงๆ (Listen, Really Listen)

สุดท้ายนี้ การฟังอย่างตั้งใจเป็นหนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ซึ่งสอดคล้องกับหลายประเด็นที่กล่าวถึงข้างต้น การฟังหมายถึงการให้ความสนใจและให้คู่สนทนาได้พูด

โดยไม่ขัดจังหวะ แม้ว่าจะเป็นงานที่ยาก แต่การสนทนาที่ดีคือการเชื่อมโยงคำพูดต่าง ๆ ด้วยการฟังอย่างตั้งใจ เมื่อทั้งสองฝ่ายตั้งใจฟังกันและกัน แม้สไตล์การสื่อสารจะต่างกันอย่างไร อย่างน้อยที่สุดคุณก็อยู่ในหน้าเดียวกัน และหวังว่าอีกฝ่ายจะฟังคุณอย่างตั้งใจด้วยเช่นกัน

UNICEF (n.d.) กล่าวถึง เคล็ดลับ 9 ประการในการฝึกทักษะการสื่อสารทั้งทางวจนภาษา และอวจนภาษา ดังนี้

1. การฟังอย่างเชิงรุก (Active Listening)

การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้เด็กๆ รู้สึกว่าได้รับการฟังและเข้าใจ โดยการใช้ท่าทาง เช่น การยิ้ม เป็นกำลังใจและการพยักหน้ารับ คุณสามารถแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกพูดและห้วงใยในสิ่งที่พวกเขาพูด การย่อตัวให้เท่ากับระดับสายตาของลูกขณะพูดกับคุณจะช่วยให้คุณรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมโยงกับคุณมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าคุณฟังอย่างตั้งใจโดยการถามคำถามเช่น “อะไร”, “ทำไม” หรือ “อย่างไร” ซึ่งยังช่วยให้ลูกพัฒนาทักษะการสื่อสารของตัวเองโดยการเรียนรู้วิธีเล่าเรื่องและรายละเอียดที่ควรจรรวมไว้

2. การฟังแบบไตร่ตรอง (Reflective Listening)

วิธีที่ดีในการแสดงให้ลูกเห็นว่า คุณกำลังให้ความสนใจและห้วงใยในสิ่งที่พวกเขาพูดคือการทำตัวเหมือนกระจก โดยการทวนสิ่งที่พวกเขาพูดกลับมาให้ฟังด้วยคำต่าง ๆ เช่น ถ้าลูกพูดว่า “ฉันจะไม่เล่นกับมาร์โคแล้ว” คุณอาจตอบว่า “คุณไม่เล่นกับเพื่อนของคุณเหรอ” วิธีนี้เปิดโอกาสให้ลูกได้แสดงความรู้สึกโดยไม่รู้สึกถูกตัดสิน และคุณอาจแปลกใจที่พวกเขาจะมีสิ่งที่จะพูดมากมาย

3. การพูดให้ชัดเจน (Speaking Clearly)

ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับวัยของลูก คุณควรพูดให้ชัดเจนและตรงประเด็น หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม การใช้ภาษาที่อ่อนโยนจะช่วยให้เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับลูก ๆ ของคุณ จำไว้ว่าการสนทนาควรทำให้ลูกของคุณรู้สึกได้รับความเคารพและรัก

4. การหลีกเลี่ยงการใช้รางวัล (Avoiding Bribes)

การเสนอโบนัสหรือขนมให้ลูกเพื่อแลกกับการทำพฤติกรรมพื้นฐานอาจทำให้คุณควบคุมได้ในระยะสั้น แต่จะไม่ช่วยให้คุณตั้งขอบเขตที่ชัดเจนและอาจทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกันระหว่างคุณกับลูก ลองตั้งความคาดหวังที่ชัดเจนและสมเหตุสมผลเกี่ยวกับสิ่งที่คุณต้องการให้ลูกทำ ชื่นชมพฤติกรรมที่ดีเมื่อเห็น และใช้ผลของการกระทำที่สงบเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ดีกว่าเมื่อจำเป็น

5. อธิบายความรู้สึก (Explaining Feelings)

เพื่อช่วยให้ลูกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สิ่งสำคัญคือลูกต้องเรียนรู้วิธีการตั้งชื่อความรู้สึกของตนเอง เมื่อคุณลูกแสดงความรู้สึกทางวาจา ฟังสิ่งที่พวกเขาพูดด้วยความเห็นอกเห็นใจ และโดยไม่ตัดสิน ลองพิจารณาว่าชีวิตในมุมมองของลูกเป็นอย่างไร หากลูกของคุณแสดงความรู้สึกในรูปแบบที่ไม่ใช่คำพูด เช่น การอาละวาดหรือการหัวเราะขณะที่ทำกิจกรรมที่พวกเขาชื่นชอบ ช่วยให้

พวกเขาใช้คำในการบรรยายความรู้สึก เช่น มีความสุข, เศร้า, ผ่อนคลาย, เจ็บ, กลัว, หิว, ภูมิใจ, ง่วง, โกรธ, รู้สึกไร้พลัง, ไร้ค่า, อาย หรือมีความสุข

6. การใช้คำพูดที่สังเกตเห็น (Using ‘Noticing’ Statements)

เมื่อคุณชื่นชมลูกในสิ่งที่ทำได้เฉพาะเจาะจง จะช่วยให้พวกเขารู้สึกดีและเข้าใจว่าพฤติกรรมใดที่คุณชอบ แทนที่จะพูดแค่ “เก่งมาก!” ลองใช้คำพูดที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น “ฉันสังเกตเห็นว่าคุณเก็บของเล่นทั้งหมดหลังจากเล่นเสร็จแล้ว ดีมาก!”

7. มีความสนุกสนานร่วมกัน (Having Fun Together)

เมื่อเด็กโตขึ้น การเลี้ยงดูอาจดูเหมือนภารกิจที่จริงจังมากขึ้น นั่นทำให้การสนุกสนานร่วมกันและมีการสนทนาเบา ๆ เป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น เพราะมันช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคุณกับลูก ค้นหาวิธีเชื่อมโยงกับลูกด้วยการพูดในเรื่องที่พวกเขาชอบ สนใจในความสนใจของพวกเขาและเล่นมุกตลกด้วยกัน จำไว้ว่า หัวเราะกับลูก แต่ไม่ใช่หัวเราะเยาะลูก

8. มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรม (Focusing on Behavior)

หากคุณรู้สึกโกรธลูกเกี่ยวกับบางเรื่อง ควรแสดงความคิดเห็นและคำวิจารณ์ของคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ไม่ใช่ตัวบุคคล เช่น แทนที่จะพูดว่า “ฉันไม่ชอบที่คุณทำให้ห้องยุ่ง” ให้พูดว่า “ฉันไม่ชอบที่คุณทิ้งเสื้อผ้าทิ้งไว้ทั่วพื้น”

9. การเป็นแบบอย่าง (Leading by Example)

คิดถึงตัวอย่างที่คุณตั้งให้ลูก พ่อแม่คือการแนะนำลูกสู่โลก สิ่งที่คุณเห็นคุณทำสำคัญไม่แพ้สิ่งที่คุณพูด อย่าสัญญากับลูกในสิ่งที่คุณไม่มั่นใจว่าจะทำได้ การทำเช่นนี้จะช่วยสร้างและรักษาความไว้วางใจระหว่างคุณกับลูก

จำไว้ว่าการเป็นผู้นำด้วยความเมตตาและความรักเป็นหนทางในการสร้างสายสัมพันธ์และสื่อสารกับลูกของคุณ (Remember, leading with kindness and love is always the way to go when bonding and communicating with your child!)

Haralayya (2016) เป็นอาจารย์ประจำภาควิชา MBA วิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ Lingaraj Appa กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในทักษะชีวิตที่สำคัญที่สุดที่เราสามารถเรียนรู้ได้ แต่เรามักจะไม่ให้ความสำคัญหรือพยายามพัฒนาในเรื่องนี้มากนัก ไม่ว่าคุณจะต้องมีการสนทนาที่ดีขึ้นในชีวิตสังคมหรือถ่ายทอดความคิดของคุณให้ชัดเจนขึ้นที่ทำงาน ต่อไปนี้คือเคล็ดลับที่สำคัญในการเรียนรู้การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ระวังภาษากายของคุณ (Watch Your Body Language)

คุณบอกคู่ของคุณว่าคุณเปิดกว้างสำหรับการสนทนา แต่แขนของคุณกลับกอดอก; บอกว่าคุณกำลังฟังแต่ยังไม่ได้เงยหน้าจากโทรศัพท์เลย สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดและไม่ใช้ลายลักษณ์อักษรมักจะเผยสิ่งที่มากกว่าที่เราคิดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการสบตาหรือท่าทางของคุณในระหว่างการสัมภาษณ์

ผ่านวิดีโอ อย่าลืมว่าคุณกำลังสื่อสารอยู่ตลอดเวลา แม้ในขณะที่ไม่ได้พูดคำใดก็ตาม วิธีที่แปลกแต่มีประสิทธิภาพในการใช้ร่างกายเพื่อการสื่อสารที่ดีขึ้นคือการคิดถึงปลายเท้าของคุณ หรือการยืดท่าทางที่มั่นใจหากคุณต้องการเพิ่มความมั่นใจก่อนพูดในเรื่องสำคัญ หรือเรียนรู้วิธีการอ่านภาษากายของผู้อื่นเพื่อให้คุณสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

2. กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็น (Get Rid of Unnecessary Conversation Fillers)

การใช้คำว่า "อืม" และ "อะ" จะไม่ช่วยพัฒนาการพูดหรือการสนทนาประจำวันของคุณมากนัก การตัดคำเหล่านี้ออกจะทำให้คุณฟังดูน่าเชื่อถือมากขึ้นและรู้สึกหรือดูมั่นใจมากขึ้น วิธีหนึ่งที่จะช่วยได้คือการเริ่มสังเกตเมื่อคุณใช้คำว่า "อืม" หรือ "แบบ" บ่อย ๆ คุณอาจลองเอามือออกจากกระเป๋าหรือผ่อนคลายและหยุดพักสักครู่ก่อนที่จะพูด การเงียบเหล่านั้นอาจดูอึดอัดสำหรับคุณมากกว่าแต่คนอื่น ๆ จะรู้สึก เรามั่นใจในเรื่องนี้

3. มีสคริปต์สำหรับการปฏิสนทนาและโอกาสอื่นๆ (Have a Script for Small Talk and Other Occasions)

การสนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นศิลปะที่ไม่ใช่ทุกคนจะเชี่ยวชาญ สำหรับความเงียบที่อาจเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับคนที่คุณไม่ค่อยรู้จัก การเตรียมตัวให้พร้อมก็ช่วยได้ วิธีหนึ่งที่สามารถใช้ได้คือการใช้เทคนิค FORD (ครอบครัว, อาชีพ, กิจกรรมยามว่าง, ความฝัน) ซึ่งจะช่วยให้คุณคิดหัวข้อสำหรับการพูดคุยได้ และคุณยังสามารถเปลี่ยนการสนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กลายเป็นการพูดคุยที่มีความหมายได้ด้วยการแบ่งปันข้อมูลที่อาจช่วยให้คุณและอีกฝ่ายหาจุดร่วมกันได้ ที่สำคัญการสนทนาแบบนี้อาจทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นในระยะยาว

4. เล่าเรื่อง (Tell a Story)

เรื่องราวมีพลังมาก พวกมันกระตุ้นสมองของเรา ทำให้การนำเสนอไม่น่าเบื่อ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และแม้กระทั่งช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการสัมภาษณ์ได้ เรียนรู้เคล็ดลับการเป็นนักเล่าเรื่องที่ยอดเยี่ยมจากกฎของ Pixar หรือแค่ใช้คำว่า "แต่" มากขึ้นในการสร้างโครงสร้างเรื่องราวของคุณ ทุกคนมีเรื่องราวที่ยอดเยี่ยมอย่างน้อยหนึ่งเรื่องในตัวเอง

5. ถามคำถามและพูดซ้ำกับอีกฝ่าย (Ask Questions and Repeat the Other Person)

เราต้องยอมรับว่า บางครั้งเราก็หลุดความสนใจไปเมื่อมีคนอื่นพูด หรือได้ยินคำพูดผิดไปจากที่เขาหมายถึง การถามคำถามและการพูดซ้ำคำพูดสุดท้ายของอีกฝ่ายจะช่วยให้แสดงออกถึงความสนใจในสิ่งที่เขากำลังพูด ช่วยให้เรามีความพร้อมและช่วยชี้แจงจุดที่อาจจะเข้าใจผิดได้ (ตัวอย่างเช่น “ขอสรุปอีกครั้งนะ คุณจะซื้อบัตรเข้าชมในวันเสาร์ใช่ไหม?”) นอกจากนี้ยังช่วยให้สนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น และเติมเต็มความเงียบที่อาจเกิดขึ้น แทนที่จะพยายามพูดเรื่องที่ไม่น่าเบื่ออย่างสภาพอากาศ ลองถามคำถามกับคนอื่น (เช่น “มีแผนอะไรสำหรับฤดูร้อนหรือเปล่า?”) หรือ “ตอนนี้

อ่านอะไรอยู่บ้าง?”) แล้วร่วมสนทนาไปกับคำตอบของพวกเขา สิ่งที่สำคัญคือการแสดงออกถึงความสนใจ มากกว่าการพยายามทำให้ตัวเองดูน่าสนใจ

6. จัดสิ่งรบกวนสมาธิออกไป (Put Away the Distractions)

การใช้โทรศัพท์ขณะมีคนที่กำลังพูดกับคุณหรือเมื่อคุณกำลังอยู่กับพวกเขานั้นค่อนข้างจะเป็นการไม่ให้เกียรติ บางทีเราอาจไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวนทั้งหมดหรือเก็บเทคโนโลยีออกไปได้ทั้งหมด แต่แค่ใช้เวลาหันหน้าขึ้นและให้ความสนใจกับคนที่อยู่ตรงหน้าก็สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารของเรากับคนอื่นได้อย่างมาก

7. ข้อความของคุณถึงผู้ชมของคุณ (Your Message to Your Audience)

นักสื่อสารที่ดีที่สุดจะปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยโดยพิจารณาจากคนที่พวกเขากำลังพูดด้วย คุณอาจใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายของคุณเมื่อเทียบกับเมื่อคุณพูดคุยกับคนสำคัญ ลูกๆ หรือผู้อาวุโส พยายามคำนึงถึงมุมมองของอีกฝ่ายเสมอเมื่อคุณพยายามถ่ายทอดข้อความของคุณ

8. กระชับแต่เจาะจง (Be Brief Yet Specific)

จริงๆ แล้วมีตัวย่อ BRIEF ได้แก่ พันหลัง เหตุผล ข้อมูล สิ้นสุด การติดตามผล เพื่อช่วยให้คุณส่งอีเมลให้สั้นโดยไม่ทิ้งอะไรออกไป เป็นนโยบายที่ดีสำหรับการสื่อสารทั้งด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา ชัดเจนและกระชับเป็นสองใน 7 C ของการสื่อสาร พร้อมด้วยรูปธรรม ถูกต้อง สอดคล้องกัน ครบถ้วน และสุภาพ

9. เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up your Empathy)

การสื่อสารเป็นถนนสองทาง หากคุณฝึกใช้มุมมองที่ตรงกันข้าม คุณสามารถลดความยากลำบากและความวิตกกังวลที่บางครั้งเกิดขึ้นเมื่อพยายามสื่อสารกับผู้อื่นอย่างแท้จริง (เช่น การรู้ว่าคนรักของคุณหมายความว่าอย่างไรจริงๆ เมื่อเธอบอกว่าเธอเหนื่อยเกินกว่าจะพูด) การพัฒนาความเห็นอกเห็นใจช่วยให้คุณเข้าใจได้ดีขึ้นแม้กระทั่งส่วนที่ไม่ได้พูดในการสื่อสารของคุณกับผู้อื่น และช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

10. ฟังนะ ฟังจริงๆ (Listen, Really Listen)

สุดท้ายนี้ เมื่อประสานกับประเด็นส่วนใหญ่ข้างต้น สิ่งที่ดีที่สุดที่คุณสามารถทำได้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณคือการเรียนรู้ที่จะฟังอย่างแท้จริง ตั้งใจฟัง และปล่อยให้อีกฝ่ายพูดโดยไม่ขัดจังหวะ เรารู้ว่าเป็นงานหนัก แต่ “การสนทนาที่ดีคือกลุ่มคำที่เชื่อมโยงอย่างบูรณาการกับการฟัง” แม้ว่าการสื่อสารของคุณจะไม่ตรงกัน แต่อย่างน้อยคุณทั้งคู่ก็ทำงานอยู่ในหน้าเดียวกัน และหวังว่าอีกฝ่ายจะตั้งใจฟังคุณเช่นกัน

Half (2020) เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลระดับนานาชาติ กล่าวว่า เพื่อปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารของคุณในระยะเวลาอันใกล้ และกำหนดเส้นทางสู่การเรียนรู้การสื่อสารด้านการจัดการ ให้พิจารณากลยุทธ์ต่อไปนี้:

1. สื่อสารให้บ่อยขึ้น (Communicate More Frequently)

ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง ไม่มีการสื่อสารใดที่มากเกินไป หลักการทั่วไปที่ดีคือ สื่อสารกับพนักงานที่อยู่ห่างไกลของคุณให้บ่อยขึ้นสองถึงสามเท่าเหมือนที่คุณสื่อสารต่อหน้า ตัวอย่างเช่น หากแนวทางปฏิบัติในอดีตของคุณคือการอัปเดตทีมในสำนักงานสัปดาห์ละครั้งในเช้าวันจันทร์ ให้ลองเปลี่ยนความถี่เป็นวันเว้นวัน เช่น วันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ เพื่อเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเชื่อมต่อเพิ่มเติมเหล่านี้ โปรดโทรให้ตรงเวลาและจำกัดการยกเลิก

2. ส่งเสริมการสื่อสารเสมือนจริง (Promote Virtual Communication)

การสื่อสารเสมือนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประชุมทางวิดีโอ มีความสำคัญอย่างยิ่ง หากทั้งทีมของคุณทำงานจากระยะไกล แต่จะยังคงมีความสำคัญเมื่อคุณเริ่มเปลี่ยนกลับไปทำงานในสำนักงาน มีโอกาสที่ดีที่พนักงานจำนวนมากจะยังคงทำงานจากระยะไกลเป็นอย่างน้อยในช่วงไม่กี่เดือนข้างหน้า

3. ยอมรับความโปร่งใสและการพูดคุยที่ตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk)

แม้ว่าข่าวยากๆ จะน่าดึงดูดใจ แต่แนวทางดังกล่าวสามารถส่งผลย้อนกลับได้อย่างง่ายดาย ให้มีความโปร่งใสมากที่สุดเมื่อแบ่งปันข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับสถานะของธุรกิจ ยึดถือข้อเท็จจริงและหลีกเลี่ยงการคาดเดา แม้ว่าจะถูกขอให้ทำก็ตาม อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ได้หมายถึงการขีดขวาง คุณยังสามารถรักษาน้ำเสียงเชิงบวกต่อคำตอบของคุณได้ เช่น “ฉันรู้ว่าทุกคนมีคำถามนี้ แต่เรายังไม่รู้ ในระหว่างนี้ เราได้รับการสนับสนุนจากความก้าวหน้าของบริษัทเพื่อรักษาเสถียรภาพเนื่องจากความพยายามของคุณ

4. รับฟังอย่างเชิงรุก — และด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Listen Actively — and with Empathy)

ความสามารถในการรับฟังพนักงานอย่างกระตือรือร้นถือเป็นเครื่องหมายของผู้จัดการที่ดี หากคุณเป็นคนที่พูดตลอดเวลา คุณจะไม่สามารถรับฟังได้ และสิ่งสำคัญยิ่งกว่าที่เคยคือสมาชิกในทีมของคุณรู้ว่าพวกเขาได้รับฟังพวกเขา และคุณต้องให้ความสำคัญกับข้อกังวลและคำถามของพวกเขาอย่างจริงจัง อย่าที่กักเอาเองว่าคุณรู้แน่ชัดว่าคณานของคุณรู้สึกอย่างไร ตรวจสอบพวกเขาทีละคน ถามคำถาม แล้วฟังด้วยหูที่เข้าอกเข้าใจ การตั้งใจฟังหมายความว่าอย่างไร? มันหมายถึงการมุ่งความสนใจไปที่คำพูดของแต่ละคนอย่างแท้จริง แทนที่จะสร้างคำตอบอย่างเจียบๆ ในขณะที่พวกเขากำลัง

พูดกับคุณ ในระหว่างการประชุมทางวิดีโอ ให้สังเกตสัญญาณอวัจนภาษา สรุปคือให้ความสนใจอีกฝ่ายอย่างเต็มที่

5. ทำให้ตัวเองว่าง (Make Yourself Available)

แจ้งให้พนักงานของคุณทราบว่าพวกเขาสามารถมาหาคุณได้ จัดทำนโยบายเปิดประตูเสมือนจริง และเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับฟังข้อกังวลและแนวคิดของพวกเขา ด้วยการสื่อสารกับทีมของคุณแบบสองทาง แทนที่จะส่งข้อความจาก "บนลงล่าง" เสมอ คุณจะสร้างความรู้สึกไว้วางใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องสำหรับความพยายามของบริษัทในการจัดการการเปลี่ยนแปลงในขณะนี้และก้าวไปข้างหน้า

6. วาดภาพใหญ่ (Paint the Big Picture)

อีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มทักษะการสื่อสารของคุณในฐานะผู้จัดการคือการช่วยให้พนักงานของคุณเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างหน้าที่ของตนกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กว้างขึ้นขององค์กร ซึ่งอาจพัฒนาอย่างรวดเร็วในขณะนี้ การมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นเมื่อผู้คนรู้ว่าการมีส่วนร่วมมีความสำคัญ สิ่งสำคัญเสมอคือต้องเตือนพวกเขาว่าการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นของพวกเขาคุ้มค่าเพียงใด และพวกเขามีส่วนช่วยเหลือผลกำไรอย่างไร ดังนั้นรับแสดงความขอบคุณและแบ่งปันชัยชนะที่ทีมได้รับ

7. รักษาอนาคตของพวกเขาไว้ในโฟกัส (Keep their Future in Focus)

แม้ว่าไม่น่าจะมีปัญหาการขาดแคลนโครงการเร่งด่วนหรือข้อกังวลสำหรับคุณและพนักงานของคุณที่ต้องให้ความสำคัญในตอนนี้ แต่คุณควรให้พนักงานคิดถึงโอกาสที่รออยู่ข้างหน้าสำหรับบริษัทและสำหรับพวกเขาในฐานะปัจเจกบุคคล เพื่อระดมทุกคนที่มีวิสัยทัศน์เดียวกัน ทำให้ชัดเจนว่าพันธกิจและค่านิยมของบริษัทยังคงนำทางองค์กรต่อไปอย่างไร เหนือสิ่งอื่นใด เตือนพวกเขาว่าคุณทุกคนจะอยู่ในเหตุการณ์นี้ด้วยกัน

Stanier (2023) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกสอน วิทยากรผู้มีชื่อเสียง และผู้แต่งหนังสือขายดี The Coaching Habit กล่าวถึง 7 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสนทนาที่ยอดเยี่ยม ดังนี้

1. การฟังอย่างแท้จริง (Actually Listening)

คุณคงเคยได้ยินเกี่ยวกับ "การฟังอย่างตั้งใจ" (Active Listening) ซึ่งเป็นศัพท์ที่ใช้กันทั่วไปในหลักสูตรฝึกอบรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม หลายคนเพียงแค่ "ฟังบางส่วน" หรือ "ทำเหมือนว่ากำลังฟัง" เท่านั้น การฟังอย่างแท้จริงเป็นทักษะที่พบได้ยาก เพื่อฟังให้ดี เราต้องรู้จัก ให้อภัยกับความเงียบ นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมเข้าใจถึงพลังของการหยุดพัก (Pause) พวกเขาจะถามคำถามและรออย่างอดทน ให้อุสนทนาได้คิดและหาคำตอบของตัวเอง

2. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions)

การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเป็นสิ่งที่คุณควรไปกับการฟัง เมื่อมีคนมาหาเราเพราะมีปัญหา นักสื่อสารที่ดีจะไม่รีบเร่งให้คำแนะนำทันที แต่จะตั้งคำถามอย่างรอบคอบเพื่อช่วยให้คู่สนทนาได้ไตร่ตรองด้วยตัวเอง

3. ภาษากายที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ (Winning Body Language)

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและน้ำเสียง มีผลอย่างมากต่อวิธีที่ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจสิ่งที่เราต้องการสื่อสาร

ตัวอย่างเช่น

- มองโทรศัพท์ กอดอก หรือเบือนหน้าหนีขณะมีคนพูดกับเรา ส่งสัญญาณว่า ไม่สนใจ
- การสบตา, ผงกศีรษะเป็นระยะ, และโน้มตัวเข้าหาผู้พูด แสดงถึง ความใส่ใจและเปิดรับ

4. การพูดอย่างมีพลัง (Speaking With Impact)

สมองของเรามีแนวโน้มที่จะจดจำสิ่งที่เกิดขึ้น ตอนต้น และ ตอนท้าย ของการสนทนาได้ดีที่สุด นี่คือ "Primacy และ Recency Effect"

ดังนั้น นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมน่าจะใช้ช่วงเวลาสำคัญในการ

- สรุปสาระสำคัญ ก่อนเปลี่ยนไปหัวข้อใหม่
- เน้นจุดสำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจและจดจำได้ดีขึ้น

5. การสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย (Uniting the Tribe)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนรู้สึกปลอดภัย เป้าหมายคือทำให้ผู้เข้าร่วม อยากมีส่วนร่วม ไม่ใช่ถอยห่าง พวกเขาต้องรู้สึกว่าการพูดคุยกับคุณจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี ไม่ใช่ความเสี่ยง

6. การให้ของขวัญที่เรียกว่า "Feedback" (Giving the Gift of Feedback)

การให้และรับคำแนะนำติชมเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่มักหลีกเลี่ยง เพราะคำแนะนำติชมอาจทำให้รู้สึกเจ็บปวดและรู้สึกเหมือนถูกคุกคาม แต่ความจริงคือ คำแนะนำติชมที่ดีคือของขวัญ นักสื่อสารที่เก่งจะให้ฟีดแบ็กอย่างสร้างสรรค์และทำให้ผู้รับรู้สึกว่าเป็นโอกาสในการพัฒนา

7. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Being a 'Learn It All')

หลายคนมองว่าคำแนะนำติชมเป็นการโจมตีส่วนตัว ซึ่งทำให้พวกเขาพลาดโอกาสในการเรียนรู้และเติบโต นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมคิดต่างออกไป

- พวกเขาเปิดใจรับคำแนะนำติชม โดยไม่ป้องกันตัวเองทันที
- พวกเขามองว่าคำแนะนำติชมเป็นเพียง มุมมองหนึ่ง ไม่ใช่ความจริงแท้
- พวกเขาเรียนรู้จากทุกความคิดเห็น และใช้มันเพื่อพัฒนาตัวเองต่อไป

Florko (2021) เป็น เจ้าของบริษัท Triple Threat Consulting และเชี่ยวชาญด้านการจัดการผู้มีความสามารถ และมีประสบการณ์ทำงานให้กับองค์กรภาครัฐ เอกชน แสวงหาผลกำไร และไม่แสวงหาผลกำไรมานานกว่าทศวรรษ กล่าวว่า หากต้องการพัฒนาทักษะของคุณให้เชี่ยวชาญ สิ่งสำคัญที่ต้องมี คือ การฝึกฝนและการให้ความสนใจอย่างเต็มที่" ทักษะทุกประเภทไม่สามารถพัฒนาได้ เพียงแค่อ่านหนังสือเกี่ยวกับมันเท่านั้น คุณต้องฝึกฝนอย่างมีสติและลงมือทำจริง

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มี 3 ทักษะหลัก ที่ควรฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ได้แก่ การฟัง, ความอยากรู้อยากเห็น, และความเห็นอกเห็นใจ

1. การฟังอย่างแท้จริง (Really Listen)

แม้ว่าการฟังจะเป็นทักษะพื้นฐาน แต่การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เป็นทักษะขั้นสูง การฟังอย่างตั้งใจต้องอาศัยการละทิ้งอคติ อัตตา และความต้องการที่จะหาทางแก้ไข พร้อมทั้งให้เวลาตัวเองไม่เพียงแค่รับฟังคำพูดเท่านั้น แต่ยังต้องใส่ใจถึงอารมณ์ น้ำเสียง ภาษากาย และรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ด้วย กล่าวคือ การฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการฟังโดยไม่คิดล่วงหน้าว่าจะพูดอะไรต่อไป และมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจ แทนที่จะโต้แย้ง แก้ไข หรือเสริมความคิดเห็น การไม่พูดอาจเป็นเรื่องยาก แต่คุณสามารถใช้คำพูดสั้นๆ เพื่อแสดงการรับฟัง เช่น "เข้าใจแล้ว" หรือ "เล่าต่อสิ" แม้แต่การโน้มตัวไปข้างหน้าก็ช่วยแสดงให้เห็นว่าคุณมีส่วนร่วมได้ เพื่อให้สามารถจดจ่อกับการฟังได้เต็มที่ ควรกำจัดสิ่งรบกวนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความอยากรู้อยากเห็น (Get Curious)

การมีความอยากรู้อยากเห็นหมายความว่า คุณสามารถเจาะลึกลงไปถึงสาเหตุที่พวกเขารู้สึกแบบนั้น หรือเริ่มสังเกตรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของภาษากาย ตัวอย่างเช่น หากภาษากายของพวกเขาไม่สอดคล้องกับสิ่งที่พูด การถามถึงเรื่องนี้อาจช่วยให้คุณเข้าใจได้ลึกขึ้น (เช่น พวกเขารู้สึกไม่สบายใจ) หรืออาจทำให้คุณได้รับข้อมูลอื่นๆ ที่ช่วยสร้างความเชื่อมโยงกับพวกเขาได้มากขึ้น (เช่น พวกเขาปวดหลัง หรืออากาศในห้องหนาวเกินไป)

3. การสร้างความเห็นอกเห็นใจ (Build Empathy)

สุดท้ายนี้ เพื่อยกระดับทักษะการสนทนาของคุณให้ดียิ่งขึ้น คุณต้องก้าวข้ามจากแค่ความสนใจในหัวข้อหรือในตัวบุคคล ไปสู่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ต้องอาศัยการรับรู้มุมมองของผู้อื่นอย่างถูกต้อง และความสามารถในการจินตนาการว่าหากคุณอยู่ในสถานการณ์ของพวกเขา คุณจะรู้สึกอย่างไร นี่ไม่ใช่ความสงสาร (Sympathy) เพราะเราไม่ได้รู้สึกเสียใจแทนพวกเขา แต่เรารู้สึกร่วมไปกับพวกเขา

Sharma (2021) เป็นนักเขียน ที่ Acefone กล่าวถึง วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วย วัจนภาษาของคุณ ดังนี้

หยุดพูดและเริ่มฟัง (Stop Talking and Start Listening)

การฟังเป็นสิ่งสำคัญกว่าการพูดในทุกการสนทนา เมื่อคุณตั้งใจฟังใครสักคน นั้นแสดงให้เห็นว่าคุณสนใจในความคิดของพวกเขา และช่วยให้คุณเข้าใจความต้องการของพวกเขาได้ดีขึ้น นอกจากนี้ เมื่อคุณให้ความสนใจ คนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะตอบสนองและรับฟังสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารมากขึ้นเช่นกัน

คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)

ใช้เวลาตัวเองไตร่ตรองก่อนตอบคำถาม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถเรียบเรียงความคิดและสื่อสารได้อย่างชัดเจนขึ้น หากคุณพูดโดยไม่คิดก่อน อาจทำให้ข้อความของคุณขาดพลัง นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้พูดโดยไม่ขัดจังหวะยังแสดงถึงความเคารพซึ่งกันและกันและช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นอาชีพ

การใช้ภาษาที่กระชับ (Use of Concise Language)

การสื่อสารที่กระชับและตรงประเด็นเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อความ พยายามสื่อสารให้ชัดเจนที่สุดด้วยคำพูดที่สั้นกระชับ สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจความคิดเห็นของคุณได้ง่ายขึ้น และทำให้คุณดูเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์อย่างมากในการให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อลดความสับสน

ให้ความสำคัญกับภาษากาย (Focus on Body Language)

ภาษากายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสาร ให้แน่ใจว่าคุณมีท่าทางที่เหมาะสมและภาษากายที่ผ่อนคลายเมื่อพูด สิ่งนี้ช่วยแสดงถึงความมั่นใจและอำนาจ ทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่คุณพูด วิธีอื่นๆ ได้แก่ การรักษาการสบตา ใช้ท่าทางมือ แสดงสีหน้าที่เหมาะสม และพยักหน้าเพื่อบ่งชี้ว่าคุณสนใจของผู้ฟัง

พูดด้วยความมั่นใจ (Speaking with Confidence)

ความมั่นใจเป็นกุญแจสำคัญ เมื่อคุณพูดด้วยความมั่นใจ มันจะสะท้อนออกมาทั้งในภาษากายและคำพูดของคุณ หากคุณมั่นใจ คนอื่นก็จะตั้งใจฟังและเชื่อมั่นในสิ่งที่คุณพูด วิธีง่ายๆ ในการสร้างความมั่นใจคือการวางแผนบทสนทนา การจดประเด็นสำคัญช่วยให้คุณคุมเนื้อหาได้ดี โดยเฉพาะในที่ประชุมหรือการกล่าวสุนทรพจน์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีความสำคัญ (Feedback is Important)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาสามารถทำได้โดยการฝึกพูดต่อหน้าครอบครัวและเพื่อนฝูง เพราะพวกเขาสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ การฝึกซ้อมบทสนทนา

และการพูดในสถานการณ์จริง และขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้คุณได้รับมุมมองที่หลากหลาย และพัฒนาทักษะทั้งด้านวาจาและอวัจนภาษาได้ดีขึ้น

ฝึกฝน ฝึกฝน ฝึกฝน (Practise, Practise, Practise)

วิธีที่เร็วที่สุดในการพัฒนาคือการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ลองพูดหน้ากระจกเพื่อสังเกตท่าทาง สายตา และการเคลื่อนไหวของมือของคุณ บันทึกเสียงตัวเองเพื่อตรวจสอบโทนเสียง และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการสื่อสารของคุณ นอกจากนี้ อย่าลืมยิ้ม เพราะการยิ้มช่วยให้คุณดูเป็นมิตรขึ้น การฝึกซ้อมบ่อยๆ กับครอบครัว เพื่อน หรือในที่ทำงาน จะช่วยให้คุณมีความมั่นใจมากขึ้น

เข้าใจผู้ฟังของคุณ (Understand your Audience)

เพื่อถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องเข้าใจกลุ่มเป้าหมายของคุณ ไม่ใช่ทุกคนที่มีความรู้พื้นฐานเหมือนกัน เพราะแต่ละคนมาจากภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ควรศึกษาผู้ฟังของคุณและปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสม เพื่อให้พวกเขาเข้าใจสาระสำคัญของข้อความและรู้สึกมีส่วนร่วมในการสนทนา

ใส่ใจน้ำเสียงของคุณ (Be Mindful of your Tone)

น้ำเสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารทางวาจา ปรับน้ำเสียงให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่คุณต้องการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ผู้ฟังเข้าใจสาระสำคัญ หากพูดด้วยน้ำเสียงราบเรียบหรือน่าเบื่อ ผู้ฟังอาจหมดความสนใจได้ง่าย การใส่อารมณ์ในน้ำเสียงช่วยให้การสื่อสารมีพลังและน่าสนใจมากขึ้น

เป็นตัวของตัวเอง (Show your Authentic Self)

ความจริงใจเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกับผู้คนได้ดีที่สุด หากคุณเป็นตัวของตัวเอง คนอื่นจะรู้สึกว่าจะเข้าถึงคุณได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างเช่น หากคุณไม่ทราบคำตอบของคำถามใดคำถามหนึ่ง การยอมรับอย่างตรงไปตรงมาแสดงให้เห็นว่าคุณซื่อสัตย์และเปิดกว้าง นอกจากนี้ การเป็นตัวของตัวเองในบทสนทนาจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และทำให้ผู้คนมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay)

อย่ารู้สึกว่าการจำเป็นต้องเต็มเต็มทุกช่วงเงียบของบทสนทนา แม้ว่าความเงียบอาจทำให้การสนทนาดูอึดอัด แต่บางครั้งการหยุดพักสักครู่ก็เป็นประโยชน์ ช่วยให้คุณไตร่ตรองสิ่งที่กำลังจะพูด และเปิดโอกาสให้ผู้สนทนาได้ประมวลผลข้อมูลโดยไม่ถูกขัดจังหวะ

ใช้ชื่อในการสนทนา (Use names in conversations)

การเรียกชื่อเป็นวิธีง่ายๆ ที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจา หลายครั้งที่เราพบใครบางคนแต่กลับลืมชื่อของพวกเขาไป การจดจำชื่อและนำมาใช้ในการสนทนาเป็นวิธีที่ดีในการแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน และช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วม นอกจากนี้ ยังเป็นวิธีที่ดีในการดึงดูดความสนใจ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้สนทนาอีกด้วย

Kamble (2022) ให้ข้อเสนอแนะถึง วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคู่สนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator)

ระบุสไตล์การสื่อสารของพวกเขาโดยการตั้งคำถาม สังเกตปฏิกิริยา และใส่ใจในสิ่งที่พวกเขาพูด การมีความอดทนและเรียนรู้ที่จะคาดเดาความต้องการล่วงหน้าจะช่วยยกระดับการสนทนาจากเพียงให้ข้อมูลไปสู่การสร้างอิทธิพล

2. ตั้งใจฟังและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Actively Listen and Engage)

หากคุณต้องการให้ผู้อื่นรับฟัง คุณต้องเป็นผู้ฟังที่ดีเช่นกัน การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการสื่อสารหมายถึงการลดการขัดจังหวะและให้ความสนใจกับคู่สนทนาอย่างเต็มที่

3. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

การเข้าใจทั้งความกังวลส่วนตัวและเรื่องงานของพนักงานจะช่วยให้พวกเขารู้สึกมีคุณค่าและได้รับการรับฟัง การเปิดรับมุมมองที่หลากหลาย การให้การสนับสนุน และการประนีประนอมเมื่อจำเป็นเป็นวิธีสำคัญในการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4. สร้างความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build Your Emotional Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะสำคัญสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ การตระหนักรู้และจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับมืออาชีพในทุกอุตสาหกรรม

5. ใส่ใจการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (แม้แต่ในการประชุมออนไลน์) (Be Mindful of Nonverbal Communication (Yes, Even Over Zoom))

สีหน้า ภาษากาย และแม้แต่การจับมือ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนั้น การสังเกตสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมออนไลน์ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารที่ดี

6. สื่อสารให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise) การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับช่วยลดความสับสน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น และช่วยให้เนื้อหาจับต้องได้

7. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมบรรยากาศเชิงบวกและการเติบโต (Develop a Company Culture of Positivity and Growth)

วัฒนธรรมองค์กรจะเติบโตได้เมื่อพนักงานทุกคนร่วมมือกัน การสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความเป็นบวก การมีส่วนร่วม และการทำงานร่วมกัน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า ซึ่งจะช่วยให้พวกเขามีความพึงพอใจในการทำงาน

8. พัฒนาระบบการสื่อสารและจังหวะการประชุมขององค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)

การกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ดีในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมทีม การประเมินผล และการปฐมนิเทศ สามารถช่วยพัฒนาวัฒนธรรมการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุป จากทัศนะของ Gattig (2023), Emerson (2021), MasterClass (2021), Courseara (2023), Adreev (2023), Presidency University (n.d.), Gaid (2021), Geller (n.d.), Garfinkle (n.d.), Patel (2019), Pinola (2019), UNICEF (n.d.), Haralayya (2016), Robert Half (2020), Stanier (2023), Florko (2021), Sharma (2021) และ Kamble (2022) ดังกล่าวข้างต้น สังเคราะห์ได้ถึงแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสารเป็นหลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม ได้ดังตารางที่ 2.3

2.3.5 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Steps for developing communication skills)

Richards (2012) เป็นหัวหน้าของบริษัทที่ปรึกษา J. G. Richards Consulting ซึ่งช่วยให้บริษัทต่าง ๆ ปรับปรุงความสามารถในการทำกำไรและรายได้ กล่าวว่า "การสื่อสารที่ดีไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่ต้องมีการวางแผน ประสานงาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ผล และยอมรับ อาจถึงขั้นทดลอง เมื่อมันประสบความสำเร็จ" นอกจากนี้ Richards ยังกล่าวถึง 10 ขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- มุ่งเน้นไปที่ลูกค้าหรือผู้ใช้
- เข้าใจง่าย
- มีส่วนร่วม
- มีประสิทธิผล
- มีข้อมูลเพียงพอ แต่ไม่มากเกินไป

ขั้นตอนที่ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete)

การสื่อสารที่ดีต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือประสบการณ์ที่แบ่งปันกัน ควรเตรียมข้อมูลต่อไปนี้

- เกิดอะไรขึ้น
- ทำไมมันถึงสำคัญ
- ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง
- เมื่อไหร่ที่มันจะเกิดขึ้น
- กระบวนการทำงานหรือเหตุการณ์จะดำเนินไปอย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience)

หากคุณไม่รู้ว่าผู้รับสารเป็นใคร หรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพวกเขา ควรหาข้อมูล เพราะสิ่งนี้จะส่งผลอย่างมากต่อเนื้อหาที่คุณต้องสื่อสารและวิธีที่คุณการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information)

หากผู้รับสารเพียงแคร์รับรู้ข้อมูล พวกเขาอาจต้องการรายละเอียดน้อยกว่ากรณีที่พวกเขาต้องดำเนินการบางอย่างตามข้อมูลนั้น

ขั้นตอนที่ 5 สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด
(Communicate in the way that your audience will receive the information most easily)

ผู้รับสารบางกลุ่มต้องการรับข้อมูลผ่านเว็บไซต์ อีเมล หรือข้อความ บางกลุ่มต้องการสื่อสารแบบพบปะโดยตรง หรือบางครั้งอาจต้องใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อให้ข้อมูลถูกเข้าใจและนำไปใช้ได้เหมาะสม การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการเลือกสื่อสารในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 6 วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่
(Plan how you will check to make sure communication is getting through)

หลายคนส่งข้อมูลสำคัญออกไป แต่ไม่ได้ตรวจสอบว่าผู้รับได้รับและเข้าใจอย่างถูกต้องหรือไม่ โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อมูลมีความสำคัญหรือเร่งด่วน จึงจำเป็นต้องตรวจสอบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วน วิธีการตรวจสอบอาจเป็นแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือวิธีอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through)

อย่าคิดไปเองว่าข้อมูลถึงผู้รับแล้ว ควรตรวจสอบให้แน่ใจ นอกจากนี้ ในบางกรณี การสื่อสารเพียงครั้งเดียวอาจไม่เพียงพอ เช่น หากคุณต้องการสื่อสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสำคัญหรือการดำเนินการที่สำคัญ คำแนะนำคือ ต้องสื่อสาร 7 ครั้ง ใน 7 วิธีที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective)

หากพบว่าการสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่ได้ผลตามที่คาดหวัง ควรปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้ผู้รับเข้าใจและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 9 สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does)

เมื่อการสื่อสารประสบความสำเร็จ อย่าลืมนับรู้และชื่นชมความพยายามของทุกคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนี้

ขั้นตอนที่ 10 ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

หากการสื่อสารครั้งนั้นเป็นความพยายามครั้งใหญ่หรือเป็นเรื่องสำคัญ ควรใช้เวลาทบทวนว่าอะไรได้ผลและเพราะเหตุใด รวมถึงสังเกตสิ่งที่ไม่ได้ผลและสาเหตุของปัญหา บันทึกข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในอนาคต ไม่มีความจำเป็นต้องคิดค้นกระบวนการใหม่ หากกระบวนการเดิมได้ผลดี

และไม่ควรทำซ้ำสิ่งที่ไม่ได้ผล การสื่อสารที่ดีไม่ใช่เรื่องง่าย และบ่อยครั้งต้องใช้ความพยายามอย่างมาก นั่นจึงเป็นเหตุผลว่าทำไม เมื่อการสื่อสารสำเร็จจึงควรค่าแก่การเฉลิมฉลอง

Bachrach (2019) เป็นประธานของบริษัทให้คำปรึกษา (Coaching) ด้านความรับผิดชอบ A.M. Enterprises ในแคลิฟอร์เนีย และเป็นผู้เขียนหนังสือ เขากล่าวว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสู่ความสำเร็จในทุกสิ่งที่คุณทำ

เขายังได้นำเสนอ 7 ขั้นตอนสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์ที่ดี ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust)

บางคนอาจไม่ไว้วางใจผู้อื่นโดยธรรมชาติ เพราะพวกเขาไม่รู้ว่าคนอื่นกำลังคิดอะไรอยู่ วิธีที่ดีที่สุดคือเปิดเผยสิ่งที่คุณต้องการอย่างตรงไปตรงมา หากอีกฝ่ายมีความกังวลเป็นพิเศษ คุณสามารถพยายามสร้างความมั่นใจว่าไม่มีอะไรต้องกลัว อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกคนที่จะเชื่อใจคุณได้ง่ายๆ ดังนั้นควรมุ่งเน้นที่การแสดงความเปี่ยมมืออาชีพและความสม่ำเสมอ

ขั้นตอนที่ 2 พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely)

การพูดอย่างชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ แต่หลายคนมักละเลยการพัฒนาการใช้คำและการออกเสียง ควรฝึกพูดหน้ากระจกหรืออัดเสียงตัวเองเพื่อตรวจสอบ นอกจากนี้ ควรให้ความเคารพผู้อื่นเสมอ เพราะความประทับใจแรกพบมีผลอย่างมาก

ขั้นตอนที่ 3 ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารมักเกิดจากการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เพราะคำที่ฟังดูดีสำหรับคุณ อาจถูกตีความผิดโดยผู้อื่น ควรหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่อาจทำให้เกิดความสับสน หรือกระตุ้นปฏิกิริยาเชิงลบ รวมถึงระวังการใช้อารมณ์ขันหรือประชดประชันที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด

ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language)

ภาษากายและน้ำเสียงมีผลอย่างมากต่อการสื่อสาร ท่าทางปิดกั้นหรือเสียงที่แสดงความป้องกันตัวอาจทำให้บทสนทนาไม่ราบรื่น ควรรักษาท่าทีที่เปิดกว้าง เป็นมิตร และหลีกเลี่ยงการแสดงท่าทีปกป้องตนเองจนเกินไป แม้ว่า คุณจะพูดสิ่งที่ดี แต่หากภาษากายไม่สอดคล้องกัน ข้อความของคุณอาจถูกมองว่าน่าสงสัย

ขั้นตอนที่ 5 อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything)

การสันนิษฐานอาจเป็นปัญหาใหญ่ โดยเฉพาะการคิดว่าผู้อื่นมองเห็นสิ่งต่างๆ แบบเดียวกับคุณ ความจริงคือ ทุกคนมีมุมมองและความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้นยิ่งคุณหลีกเลี่ยงการตั้งสมมติฐานมากเท่าไร การสื่อสารก็จะชัดเจนขึ้นเท่านั้น

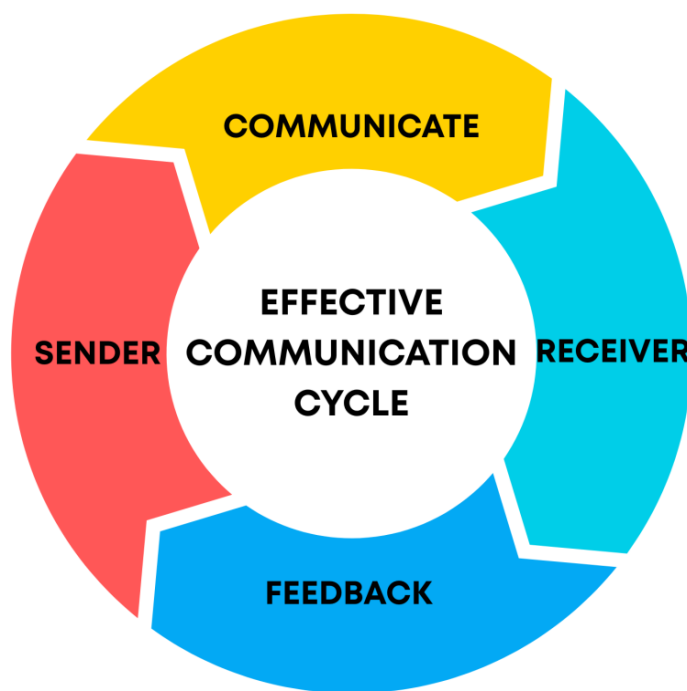
ขั้นตอนที่ 6 รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology)

เทคโนโลยีทำให้เกิดอุปสรรคใหม่ ๆ ในการสื่อสาร เช่น เสียงขาดหายระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือข้อความที่ตีความผิดพลาดทางอีเมล การสื่อสารผ่านเทคโนโลยียังมีข้อด้อยที่ประกอบกัน ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและน้ำเสียง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด นอกจากนี้ อคติและการเหมารวมเกี่ยวกับเพศ เชื้อชาติ หรือวัฒนธรรมก็อาจเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น ความรู้สึกไวต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ขั้นตอนที่ 7 เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

หากคุณเป็นเจ้าของธุรกิจของตัวเองหรือเป็นผู้นำองค์กรที่มีสมาชิกหลายคน หน้าที่ของคุณคือการเป็นผู้นำในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากคุณต้องการให้ผู้อื่นเปิดใจพูดคุย ลองใช้คำถามปลายเปิดแทนการตั้งคำถามแบบที่ตอบได้แค่ "ใช่" หรือ "ไม่" เมื่อตรวจสอบวิธีการสื่อสารของตัวเอง ให้พิจารณาว่าคุณเข้าหาคนอื่นอย่างไร คุณใช้คำถามปลายปิดกดดันพวกเขาหรือไม่ หรือคุณเลือกถามอย่างสร้างสรรค์และเป็นมิตร เพื่อหาวิธีที่ทั้งสองฝ่ายสามารถปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งคุณสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเท่าไร คุณก็จะประสบความสำเร็จมากขึ้น ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านอาชีพ การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังซึ่งสามารถช่วยให้คุณก้าวหน้า หรือในทางกลับกันก็อาจเป็นอุปสรรคได้ ดังนั้น ลองนำ 7 ขั้นตอนข้างต้นไปปรับใช้และตั้งเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณให้ดียิ่งขึ้น

Business Consi (n.d.) กล่าวว่า ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น องค์กรควรมีเครือข่ายการสื่อสารที่ดีและมีโครงสร้างชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปการพัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.6 ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
(ต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Business Consi, n.d.)

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) ผู้สื่อสารต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน กลุ่มเฉพาะ หรือสาธารณชนโดยรวม กลุ่มเป้าหมายจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้สื่อสาร เช่น สิ่งที่ต้องสื่อสาร วิธีการสื่อสาร เวลา และบุคคลที่เหมาะสมในการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) เมื่อระบุกลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้สื่อสารต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เช่น ต้องการให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนอง หรือการกระทำบางอย่างจากผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบข้อความ (Designing a Message) ผู้สื่อสารต้องพัฒนาข้อความที่มีประสิทธิภาพ โดยควรเป็นข้อความที่สามารถดึงดูดความสนใจ รักษาความสนใจ กระตุ้นความต้องการ และนำไปสู่การลงมือทำ

ขั้นตอนที่ 4 การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) ผู้สื่อสารต้องเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

- ช่องทางการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Personal Communication Channels) เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือจดหมาย ซึ่งช่วยให้สามารถติดต่อโดยตรงและได้รับข้อเสนอแนะทันที

- ช่องทางการสื่อสารแบบไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Non-personal Communication Channels) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา และโปสเตอร์ ซึ่งเป็นสื่อที่ส่งสารโดยไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) ผู้สื่อสารต้องเลือกแหล่งที่มาของข้อความที่น่าเชื่อถือ ข้อความที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีพลังในการโน้มน้าวใจมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) เมื่อข้อความถูกส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผู้สื่อสารจะต้องทราบคำตอบจากกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 7 เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening) ผู้รับสารควรเป็นผู้ฟังที่ดีเพื่อลดความเข้าใจผิด ขณะเดียวกัน ผู้ส่งสารก็ควรมีทักษะการฟังที่ดีเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ

Chand (n.d.) กล่าวถึง ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในตลาดต่างประเทศมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)

แม้จะเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกัน แต่กลุ่มเป้าหมายในแต่ละประเทศอาจแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น สินค้าคงทนบางประเภทที่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถใช้ได้ในประเทศที่พัฒนาแล้ว อาจเป็นสินค้าที่สงวนไว้สำหรับผู้มีรายได้สูงในประเทศกำลังพัฒนา นอกจากนี้ ความจำเป็นในการใช้ผลิตภัณฑ์อาจแตกต่างกันไปตามตลาด เช่น ในประเทศอย่างอินเดีย จักรยานเป็นพาหนะพื้นฐานสำหรับเกษตรกรรายย่อย คนงาน และนักเรียน ขณะที่ในบางประเทศที่พัฒนาแล้ว จักรยานถูกใช้เพื่อการกีฬาและออกกำลังกาย ซึ่งทำให้กลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives)

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารอาจแตกต่างกันไปในแต่ละตลาด เช่น หากผลิตภัณฑ์อยู่ในช่วงเริ่มต้นของตลาด การสื่อสารอาจเน้นที่การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคและการสร้างความต้องการพื้นฐาน แต่หากผลิตภัณฑ์อยู่ในช่วงอื่นของวงจรชีวิต วัตถุประสงค์ในการสื่อสารก็จะเปลี่ยนไป

ขั้นตอนที่ 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message)

เนื้อหา โครงสร้าง รูปแบบ และแหล่งที่มาของข้อความจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อม เช่น วัฒนธรรมและกฎหมาย ความแตกต่างของปัจจัยแวดล้อมในแต่ละประเทศอาจทำให้ต้องปรับเปลี่ยนข้อความให้เหมาะสมกับตลาดแต่ละแห่ง

ขั้นตอนที่ 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions)

การตัดสินใจเกี่ยวกับงบประมาณการส่งเสริมการขาย รวมถึงการจัดสรรงบประมาณไปยังองค์ประกอบต่างๆ ของการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากการตัดสินใจที่มีความซับซ้อน

ขั้นตอนที่ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

การตัดสินใจด้านการส่งเสริมการขายในตลาดต่างประเทศต้องพิจารณา 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ข้อความที่ต้องการสื่อสาร สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ปริมาณทรัพยากรหรือเงินที่ต้องใช้

ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน โดยการส่งเสริมการตลาดระหว่างประเทศสามารถอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น การขายโดยตรง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

Vaughan (2017) เป็นที่ปรึกษาด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจและโค้ชความเป็นผู้นำ กล่าวว่า “ฉันมักพูดและเขียนเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารและความสำคัญของการสื่อสารที่ขับเคลื่อนโดยมุมมองของผู้ฟัง” แต่ครั้งหนึ่งเขาเองก็ตกอยู่ในกับดักที่เขาเตือนผู้อื่นให้ระวัง โดยได้ร่างเอกสารสำหรับลูกค้า (Coaching) ของตนเอง และเมื่อนำไปให้ที่ปรึกษาคนหนึ่งตรวจสอบ คำถามแรกที่ได้รับคือ “ทำไมถึงเริ่มต้นด้วยข้อความเชิงลบ ทั้งที่เนื้อหาเป็นเรื่องดี?” สิ่งนี้ทำให้เขาตระหนักว่า เขามัวแต่โฟกัสสิ่งที่ต้องการสื่อสาร จนลืมคำนึงถึงผู้อ่าน

ดังนั้น นี่จึงเป็นช่วงเวลาที่ดีในการเตือนตนเองและผู้อื่นถึง “เคล็ดลับของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” ซึ่งช่วยให้ผู้นำสามารถสื่อสารกับผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแคในองค์กร แต่ยังรวมถึงการสื่อสารกับลูก, คู่สมรส, เพื่อน, เพื่อนร่วมงาน, หัวหน้า หรือทีมงาน การสื่อสารที่ดีสามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นข้อความสั้นๆ อีเมล จดหมาย สุนทรพจน์ หรือบทสนทนา โดยควรปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสถานะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) ก่อนสื่อสาร ต้องพิจารณาว่าผู้ฟังอยู่ในอารมณ์แบบใด พวกเขา กำลังดีใจ เครียด โกรธ หรือสงสัย? สถานการณ์ที่พวกเขา กำลังเผชิญอยู่เป็นอย่างไร? การเข้าใจสถานะอารมณ์ของผู้รับจะช่วยให้สามารถกำหนดวิธีการส่งสารที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเกิดความเชื่อมโยงในระดับบุคคล แม้จะเป็นการพูดต่อหน้าผู้ชมจำนวนมาก นักสื่อสารที่ดีจะสามารถเชื่อมโยงกับอารมณ์ของผู้ฟังและแสดงความเห็นอกเห็นใจ ในทางกลับกัน วิธีที่เร็วที่สุดในการทำลายความสัมพันธ์คือการบอกให้ใครบางคนรู้สึกว่าคุณ “สิ่งที่พวกเขารู้สึกอยู่นั้นผิด”

ขั้นตอนที่ 3 แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) นี่เป็นอีกหนึ่งวิธีในการสร้างความเชื่อมโยงที่ดี ผู้คนต้องการได้รับการยอมรับและรับรู้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสารที่ส่งออกไปอาจมีข่าวร้ายหรือเป็นเรื่องของการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่าง

ขั้นตอนที่ 4 อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) ในฐานะผู้ส่งสาร เราอาจเข้าใจบริบทของข้อความดีอยู่แล้ว เพราะเราได้คิดและเตรียมการมาแล้วล่วงหน้า แต่สำหรับผู้รับ พวกเขาไม่รู้ที่มาที่ไปของสารที่ได้รับ ดังนั้น หากขาดการอธิบายบริบท ข้อความที่ส่งไปอาจถูกเข้าใจผิดหรือไม่สามารถสื่อความหมายได้อย่างครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 ส่งข้อความ (Deliver the message) เมื่อตั้งพื้นฐานของการสื่อสารผ่าน 4 ขั้นตอนข้างต้นแล้ว จึงสามารถส่งสารออกไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการนี้จำเป็นอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารข่าวเชิงลบ แต่ยังช่วยให้การสื่อสารทุกรูปแบบเป็นที่ยอมรับได้ง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion) อีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่ดีคือ "การเปิดกว้าง" หากข้อความที่ส่งไปเป็นเพียงคำสั่งเด็ดขาด มักจะสร้างความรู้สึกท่างเหินและทำให้ผู้รับไม่ยอมรับ แต่หากผู้ส่งสารแสดงออกถึงความเปิดกว้างในการพูดคุยเพิ่มเติม ผู้รับสารจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะยอมรับสารที่ส่งออกไป

Point Park University (2021) กล่าวถึง ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ว่า การสื่อสารทั้งหมดมีแนวโน้มที่จะเป็นไปตามกรอบแนวคิดนี้ ซึ่งอธิบายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) ผู้ส่งเริ่มต้นกระบวนการสื่อสารโดยสร้างข้อความที่ต้องการส่งไปยังบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย พวกเขาจะใช้เวลาในการร่างและจัดทำข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) เมื่อมีข้อมูลแล้ว ผู้ส่งจะแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ เช่น ข้อความ วิดีโอ หรือสื่ออื่น ๆ ที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3: การเลือกช่องทางสื่อสาร (Selecting the Channel)

ผู้ส่งเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น โพสต์บนโซเชียลมีเดีย วิดีโอบน YouTube หรือบล็อกบนเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 4: การส่งข้อความ (Message Transmission)

ผู้ส่งทำการส่งข้อความไปยังผู้รับให้สำเร็จ

ขั้นตอนที่ 5: การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message)

ผู้รับทำการตีความและทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสามารถมองจากมุมมองของผู้รับและสร้างข้อความที่ผู้รับเข้าใจตามเจตนาของผู้ส่ง อย่างไรก็ตาม ผู้ส่งจะไม่สามารถทราบได้ว่าข้อความของตนประสบความสำเร็จหรือไม่จนกว่าจะถึงขั้นตอนนี้

ขั้นตอนที่ 6: ข้อเสนอแนะ (Feedback)

ผู้ส่งจะทราบถึงประสิทธิภาพของข้อความผ่านข้อเสนอแนะจากผู้รับ อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ผู้รับไม่มีโอกาสให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักประชาสัมพันธ์และนักโฆษณาต้องการหลีกเลี่ยง

Thorpe (2022) เป็นที่ปรึกษาและโค้ชระดับสูงสำหรับเจ้าของธุรกิจและผู้บริหาร กล่าวว่าผู้จัดการต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาการสื่อสารภายในทีมงาน นอกจากความสามารถในการอธิบายประเด็นทางเทคนิคของงานอย่างถูกต้อง (เนื่องจากแต่ละอุตสาหกรรมมีคำศัพท์เฉพาะ คำสำคัญ และคำอิทธิพลของตนเอง) ผู้นำทางธุรกิจยังต้องตระหนักถึง หลักพื้นฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว เรามักมองว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีสองฝ่าย คุณพูด ฉันพูด เราได้ยิน และเราดำเนินการ นี่เป็นแนวคิดที่ผู้ใหญ่มองเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร เมื่อเราต้องพูดคุยกับทีม เรามักคิดเพียงว่ากำลังสื่อสารกับบุคคลเพียงคนเดียว

อย่างไรก็ตาม Thorpe เสนอว่า การสื่อสารมีทั้งหมดสี่ขั้นตอน และการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีความแม่นยำสูงเพื่อให้แน่ใจว่าทุกส่วนทำงานได้อย่างเต็มที่

4 ขั้นตอนของการสื่อสาร ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say)

การสื่อสารของคุณในฐานะผู้จัดการเริ่มต้นจาก ความคิด ซึ่งพัฒนามาจากข้อเท็จจริงและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว ควรมีกระบวนการคิดที่นำไปสู่การตัดสินใจ ข้อความที่ต้องการสื่อถึงทีมงานจึงเริ่มต้นจากความคิดนี้ บางครั้งความคิดเหล่านี้อาจลึกซึ้งและซับซ้อน ขณะที่บางครั้งก็อาจเรียบง่าย แต่ไม่ว่าจะแบบใด ความคิดคือรากฐานของข้อความที่ต้องการสื่อ ดังนั้นก่อนเริ่มพูดกับทีมต้องแน่ใจว่าเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะพูดอย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) เมื่อมีความคิดแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการใช้คำพูดเพื่อแสดงออกถึงความคิดนั้น ขั้นตอนนี้เชื่อมโยงกับขั้นตอนแรกอย่างใกล้ชิด แต่ความแตกต่างเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้เกิดปัญหาได้

บ่อยครั้งที่เรามีความคิดดี ๆ ในหัว แต่กลับไม่สามารถหาคำพูดที่เหมาะสมเพื่ออธิบายให้ชัดเจนได้ ปัญหานี้ยังเด่นชัดขึ้นเมื่อเราต้องพูดแบบฉับพลัน (Impromptu Communication) โดยไม่มีเวลาคิดหรือเตรียมตัวมาก่อน

ในขณะที่นักเขียนสุนทรพจน์สามารถใช้เวลาคิดและร่างคำพูดให้เหมาะสม ผู้จัดการส่วนใหญ่ ไม่มีเวลาหุหุหรือนั้น เนื่องจากต้องตอบสนองต่อสถานการณ์ในที่ทำงานแบบเรียลไทม์ ซึ่งอาจทำให้ คำพูดสับสนและขัดแย้งกับความตั้งใจเดิม

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ ได้แก่ การเลือกคำผิด อาจทำให้ข้อความที่ส่งไปมีความหมายแตกต่างจากที่ตั้งใจ คำที่มีความหมายสองนัย (double meanings) อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด น้ำเสียง (tone) และการจัดวางคำพูด อาจเปลี่ยนความหมายของข้อความโดยไม่ตั้งใจ

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งที่ผู้ฟังได้ยิน (What the Listener Hears) เมื่อเราพูดถึงการแปลภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง เรามักได้ยินคำว่า "ความหมายบางอย่างอาจสูญหายไปในการบวนการแปล" ซึ่งในความเป็นจริง แม้แต่การสื่อสารในภาษาเดียวกันก็อาจเกิดปัญหานี้ได้ แม้ว่าผู้พูดจะมีแนวคิดที่ชัดเจน (ขั้นตอนที่ 1) และเลือกคำพูดอย่างเหมาะสม (ขั้นตอนที่ 2) แต่ ข้อความที่ส่งออกไปอาจยังไม่ถูกตีความตามที่ตั้งใจ ความรับผิดชอบในการตีความที่ถูกต้องตกอยู่กับผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยหลายอย่างที่จะส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อน เช่น ความหมายของคำที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล การตีความตามอารมณ์และประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น หากผู้จัดการพูดว่า "ฉันเป็นห่วงเรื่องนี้" บางคนอาจตีความว่า "ฉันกำลังโกรธอยู่" เพียงแต่ไม่ได้พูดตรง ๆ"

ขั้นตอนที่ 4 ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

ไม่ว่าข้อความที่ได้รับจะถูกตีความอย่างถูกต้องหรือไม่ ปฏิกริยาทางอารมณ์ของผู้ฟังเป็นสิ่งสุดท้ายที่ต้องคำนึงถึง ข้อความที่สื่อไปทำให้ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร ความแตกต่างระหว่าง "สิ่งที่คุณตั้งใจจะสื่อ" กับ "สิ่งที่ผู้ฟังสรุปได้" อาจทำให้เกิด ปฏิกริยาที่คาดไม่ถึง บางคนอาจมี "คำกระตุ้น (trigger words)" ที่ทำให้รู้สึกแย่ บางคำอาจ สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้เกิดพลังบวก อารมณ์เริ่มต้นของผู้ฟังขณะรับข้อความ มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารโดยรวม หากการสื่อสารในครั้งแรกไม่ได้ผล ผู้จัดการอาจต้องเริ่มต้นกระบวนการทั้งหมดนี้ใหม่ตั้งแต่ต้น

Science & Technology Australia (2018) เป็นองค์กรชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของออสเตรเลีย กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ในแวดวงวิทยาศาสตร์ หากงานวิจัยไม่ได้ถูกเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ ไม่ได้รับการต่อยอด หรือไม่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ถือเป็นโอกาสที่สูญเปล่า ขาดผลกระทบ และเป็นการเสียเวลาและทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ มีหลายวิธีในการสื่อสารงานวิจัยและผลลัพธ์ที่ได้ โดยแนวทางที่เลือกใช้จะขึ้นอยู่กับ กลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และทรัพยากรที่มีอยู่

Paul Holper และ Simon Torok ซึ่งเป็นผู้อำนวยการของ Scientell บริษัทด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม มีประสบการณ์หลายทศวรรษในการถ่ายทอดข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

แนวทางสำคัญในการสื่อสารงานวิจัยของ Scientell ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals and expectations)

ขั้นตอนที่ 2 ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s))

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs)

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated)

ขั้นตอนที่ 5 ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximize outcomes)

ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาสິ่ที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't)

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital)

ขั้นตอนที่ 8 ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

StudySmarter (n.d.) อธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการสื่อสารว่า มี 5 ขั้นตอน ที่ช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถนำทางไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้

5 ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1: การสร้างแนวคิด (Idea Formation)

เมื่อผู้ส่งสารต้องการสื่อสารแนวคิดใด ๆ กระบวนการจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดและทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแนวคิดนั้นให้ชัดเจนที่สุด การตอบคำถาม เช่น คุณต้องการบรรลุผลอะไร และคุณต้องการให้ผู้รับเข้าใจแนวคิดของคุณอย่างไร จะช่วยให้สามารถพัฒนาแนวคิดได้อย่างแม่นยำ

ขั้นตอนที่ 2: การเข้ารหัสข้อความ (Message Encoding)

ในขั้นตอนนี้ ผู้ส่งสารต้องถ่ายทอดแนวคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือท่าทาง เพื่อสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารแบบพูด ไม่พูด หรือเขียน ผู้ส่งควรพิจารณาภูมิหลังและวัฒนธรรมของผู้รับ เพื่อลดโอกาสในการตีความผิดพลาด

ขั้นตอนที่ 3: การส่งข้อความ (Message Transmission)

ผู้ส่งต้อง เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อถ่ายทอดแนวคิดไปยังผู้รับ ช่องทางที่เลือกควร สอดคล้องกับบริบทของแนวคิด และ อยู่ในขอบเขตที่ผู้รับสามารถเข้าถึงได้

ขั้นตอนที่ 4: การถอดรหัสข้อความ (Decoding)

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับสารจะตีความข้อความที่ได้รับเพื่อให้เข้าใจความหมายเดิมของผู้ส่ง โดยพยายามแปล คำพูด สัญลักษณ์ หรือท่าทาง ที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับต้องตระหนักถึง "สัญญาณรบกวน" (communication noise) ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด

ขั้นตอนที่ 5: การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

หลังจากกระบวนการส่งและรับข้อความเสร็จสิ้น ทั้งผู้ส่งและผู้รับควรเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้าย นั่นก็คือการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบว่าข้อความที่สื่อออกไปได้รับการตีความตามเจตนาที่ตั้งไว้หรือไม่

Summer (n.d.) ซึ่งเป็นนักพูด นักเขียน และโค้ช กล่าวไว้ว่า ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ฉันได้เรียนรู้แบบจำลองการสื่อสารหลายรูปแบบที่ช่วยให้ฉันเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น แต่แบบจำลองที่ดีที่สุดที่ฉันเคยพบคือ การสื่อสารอย่างสันติ (Nonviolent Communication: NVC) หรือที่เรียกว่า การสื่อสารด้วยความเมตตา (Compassionate Communication) ซึ่งพัฒนาโดย Marshall Rosenberg

NVC เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับใช้ได้หลากหลาย ตั้งแต่ใน ครอบครัว สถานการณ์ทางธุรกิจ ไปจนถึงการเจรจาเพื่อยุติความขัดแย้งระหว่างประเทศที่ทำสงครามกัน

การใช้ NVC กับตนเอง

หนึ่งในวิธีที่ฉันชื่นชอบในการใช้ NVC คือ การฝึกความเมตตาต่อตัวเอง เพราะฉันเชื่อว่าการสื่อสารกับตัวเองคือหัวใจของการสื่อสารทั้งหมด หากเราไม่สามารถพูดกับตัวเองด้วยความเมตตา เราจะสามารถในการพูดกับผู้อื่นอย่างเมตตาและมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

4 ขั้นตอนของการสื่อสารอย่างสันติ (NVC)

ขั้นตอนที่ 1: การสังเกต (Observation)

องค์ประกอบแรกของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสังเกตสิ่งที่ได้ยินหรือเห็นโดยไม่กล่าวโทษ ตัดสิน หรือประเมินค่า เหตุผลที่การสังเกตอย่างเป็นกลางเป็นสิ่งสำคัญ เพราะ เมื่อเราเติมความคิดเห็นส่วนตัวลงไป คำพูดของเรามักถูกตีความว่าเป็นการวิจารณ์ ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งและการสื่อสารที่ล้มเหลว

ขั้นตอนที่ 2: การระบุความรู้สึก (Feelings)

องค์ประกอบที่สองคือ การแสดงออกถึงความรู้สึกของเรา วัฒนธรรมของเรามักสอนให้เราแสดงออกทาง ความคิด ได้ดีกว่าทาง ความรู้สึก ผลที่ตามมาคือ เรามักไม่ตระหนักว่า เราารู้สึกอย่างไร

จริง ๆ สิ่งนี้ทำให้เรา เชื่อมโยงกับตัวเองและผู้อื่นได้มากขึ้น ตัวอย่างของความรู้สึก เช่น เศร้า โกรธ หงุดหงิด หวาดกลัว

ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs)

องค์ประกอบที่สามคือ การแสดงออกถึงความต้องการของเรา บ่อยครั้งเรามองข้าม ความต้องการที่แท้จริงของเรา และรู้สึกปกป้องตัวเองหรือโกรธเมื่อมันไม่ได้รับการตอบสนอง หากเราสามารถ เชื่อมโยงกับความต้องการของตัวเองและสื่อสารออกไป เราจะสามารถเติมเต็มความต้องการนั้นได้ง่ายขึ้น เป็นเรื่องยากที่เราจะคาดหวังให้ผู้อื่นเคารพความต้องการของเรา หากเราไม่รู้จักรู้จักและให้ความสำคัญกับมันเอง ตัวอย่างของความต้องการสากล เช่น ความเป็นอิสระ ความรัก ความเข้าใจ และการสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 4: การร้องขอ (Request) องค์ประกอบที่สี่เป็น ขั้นตอนที่ถูกกละเลย ซึ่งนำไปสู่ ความเข้าใจผิดในการสื่อสาร เรามักคาดหวังให้ตนเองหรือผู้อื่น รู้ว่าเราต้องการอะไรโดยไม่ต้องบอก คำร้องขอที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง จะช่วยให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น คำร้องขอควรใช้ ภาษาที่เป็นบวก โดยอธิบายสิ่งที่ เราต้องการให้เกิดขึ้น แทนที่จะเน้นสิ่งที่ เราไม่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5: การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

ตัวอย่างการใช้ NVC นี้ สามารถนำไปใช้ได้ทั้ง การพูดคุยกับตัวเอง (self-talk) และการสนทนากับบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งเป็น รูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่ายแต่ทรงพลัง ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

Burnes (2021) เป็นซึ่งเป็นอดีตผู้ได้รับรางวัล Telstra Business Woman of the Year และเป็นเจ้าของธุรกิจที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน กล่าวว่า ทุกสิ่งที่เราทำและพูดล้วนเป็นการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อน หรือคนที่เรารัก ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นทักษะอันดับหนึ่งในโลกธุรกิจ หากเราไม่สามารถสื่อสารได้ดี เราก็ไม่สามารถทำงานได้ดี งานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการใช้เวลาถึง 75% ของวันทำงานไปกับการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแบบตัวต่อตัว การประชุม การเขียน หรือการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ เราใช้การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการ รวมถึงระดับของ ความชอบ ความเคารพ และความไว้วางใจต่อกัน ทั้งความสุข ความไม่แน่ใจ ความพึงพอใจ ความมั่นใจ และแม้กระทั่งความไม่พอใจ ล้วนถูกถ่ายทอดผ่านคำพูดและภาษากายของเรา ดังนั้น สิ่งที่เราพูดและวิธีที่เราพูด จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของเรา

10 ขั้นตอนง่าย ๆ ที่ผู้จัดการสามารถทำตามเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1 คิดก่อนพูด (Think before you speak)

คุณต้องการสื่อสารข้อความอะไร กำหนด เป้าหมาย ของการสื่อสารให้ชัดเจน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำพูดและภาษากายของคุณสอดคล้องกัน พิจารณาว่าอะไรสำคัญสำหรับผู้รับสาร และคุณ

สามารถเชื่อมโยงกับสิ่งนั้นได้อย่างไร วิเคราะห์ว่าผู้ฟังต้องการข้อมูลมากหรือน้อยแค่ไหน บางคนต้องการรายละเอียดครบถ้วน บางคนต้องการแค่ภาพรวม

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position)

ในการพิจารณามุมมองของผู้ฟัง นักการสื่อสารที่ดีควรที่จะ

- ตั้งใจฟัง การสื่อสารที่ดีเริ่มต้นจากการเป็นผู้ฟังที่ดี
- ตั้งคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความต้องการของอีกฝ่ายอย่างแท้จริง
- ทดสอบสมมติฐานของคุณ อย่าคิดเอาเองว่าเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการโดยไม่ตรวจสอบ

ให้แน่ใจ

- ทำความเข้าใจมุมมองของผู้ฟัง เธอต้องการอะไร เขาต้องการหลีกเลี่ยงอะไร อะไรคือสิ่งที่พวกเขากำลังวุ่นวายที่สุด?

ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully)

ทำให้ข้อความของคุณน่าสนใจและยอมรับได้ง่าย ดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้ฟังเปิดใจรับฟัง หากต้องสื่อสารเรื่องที่เป็นลบใช้คำที่เป็นกลางเพื่อลดความรู้สึกต่อต้าน

ขั้นตอนที่ 4. มองหาจุดร่วม (Look for common ground) ทุกคนมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันแม้แต่คู่แข่งที่แข็งแกร่งที่สุด การระบุและเปิดเผยจุดร่วมช่วยให้ทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น การเน้นความแตกต่างอาจสร้างความขัดแย้งมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) ใช้คำพูดและภาพที่เป็นบวกเพื่อกระตุ้นการตอบรับที่ดี หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเชิงลบที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี หากคุณยังไม่แน่ใจ ให้สื่อสารอย่างเปิดเผย เช่น ฉันไม่รู้ว่ารายงานควรเป็นอย่างไร แต่รูปแบบนี้ดูสับสน บางทีการเพิ่มหัวข้อและแบ่งเป็นย่อหน้าสั้นๆ อาจช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) คำชมทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังรู้สึกดีและมีแรงจูงใจ คำชมควรเป็นเฉพาะเจาะจงและจริงใจ สิ่งที่ได้รับคำชมมักถูกทำซ้ำและพัฒนาให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นล้วนสำคัญแต่ต้องไม่สับสนกัน การนำเสนอความคิดเห็นเหมือนเป็นข้อเท็จจริงอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและความขัดแย้ง ทศนคติที่ดูหยิ่งยโสอาจทำให้คนอื่นไม่ยอมรับร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 8 อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) มีหลายวิธีในการแสดงความเคารพต่อผู้อื่น และนี่คือหนึ่งในนั้น ความเคารพจะสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่เข้มแข็งและร่วมมือกัน การตั้งคำถามแสดงถึงความเคารพและช่วยสร้างความร่วมมือ ให้ใช้คำถามที่สุภาพ เช่น แทนที่จะพูด

ว่า “ทำอันนี้ให้เสร็จ” ให้ใช้เป็น “คุณช่วยอันนี้ให้หน่อยได้ไหม” หรือ แทนที่จะพูดว่า “เอาสิ่งนั้นมาให้ฉัน” ให้พูดแทนว่า “คุณพอนำสิ่งนั้นมาให้ฉันได้ไหม”

ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) สร้างความภาคภูมิใจในตนเองของทุกคนรอบตัวคุณ มีเพียงคนที่ภูมิใจในตัวเองและภูมิใจในสิ่งที่ทำเท่านั้นจึงจะทำหน้าที่ได้อย่างดีที่สุด

ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision) ช่วยให้ผู้อื่นบรรลุเป้าหมายด้วยการแบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ อธิบายเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คุณต้องการให้ชัดเจน สร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมและให้ทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเองในการบรรลุเป้าหมายนั้น

สรุป จากทัศนะของ Richards (2012), Bachrach (2019), Business Consi (n.d.), Chand (n.d.), Vaughan (2017), Point Park University (2021), Thorpe (2022), Science & Technology Australia (2018), StudySmarter (n.d.), Summer (n.d.) และ Burnes (2021) ดังกล่าวข้างต้น ขอนำเสนอขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสารของแต่ละแหล่งที่นำมาอ้างอิง ดังนี้

1. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Richards (2012) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal) 2) เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete) 3) รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience) 4) เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information) 5) สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily) 6) วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through) 7) ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through) 8) ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective) 9) สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does) และ 10) ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

2. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Bachrach (2019) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust) 2) พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely) 3) ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication) 4) เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language) 5) อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything) 6) รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize

Communication Issues Caused by Technology) และ 7) เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

3. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Business Consi (n.d.) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) 3) การออกแบบข้อความ (Designing a Message) 4) การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) 5) การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) และ 7) เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening)

4. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Chand (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives) 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message) 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions) และ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

5. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Vaughan (2017) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ประเมินสถานะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) 2) ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) 3) แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) 4) อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) 5) ส่งข้อความ (Deliver the message) และ 6) เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion)

6. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Point Park University (2021) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) 3) การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selecting the Channel) 4) การส่งข้อความ (Message Transmission) 5) การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message) และ 6) ข้อเสนอแนะ (Feedback)

7. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Thorpe (2022) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say) 2) สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) 3) สิ่งที่คุณฟังได้ยิน (What the Listener Hears) และ 4) ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

8. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Science & Technology Australia (2018) มี 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals

and expectations) 2) ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s)) 3) ระบุศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs) 4) เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated) 5) ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximise outcomes) 6) พิจารณาสິงที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't) 7) ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital) และ 8) ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

9. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ StudySmarter (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสร้างแนวคิด (Idea formation) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Message encoding) 3) การส่งข้อความ (Message transmission) 4) การถอดรหัสข้อความ (Decoding) และ 5) การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

10. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Summer (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสังเกต (Observation) 2) การระบุความรู้สึก (Feelings) 3) ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs) 4) การร้องขอ (Request) และ 5) การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

11. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Burnes (2021) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) คิดก่อนพูด (Think before you speak) 2) พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position) 3) เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully) 4) มองหาจุดร่วม (Look for common ground) 5) บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) 6) ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) 7) แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) 8) อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) 9) สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) และ 10) แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)

2.3.6 ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Obstacles and Ways to Overcome Obstacles in Development of Communication Skills)

The Indeed Editorial Team (2022) กล่าวว่า การสื่อสารจำเป็นต้องมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจึงจะมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถเข้าใจข้อความได้อย่างถูกต้อง ผู้รับยังสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ส่งได้ การระบุอุปสรรคเหล่านี้ในการสื่อสารทุกรูปแบบเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้คุณสามารถถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับข้อเสนอแนะ

อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสาร (Common Barriers to Communication)

1. **อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)** สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเนื่องจากความแตกต่างทางภาษา มีหลายภาษาในโลก ทำให้ภาษาสากลไม่สามารถบรรลุได้ แม้จะเป็นภาษาเดียวกัน ความแตกต่างในการสะกด สำเนียง และภาษาถิ่นอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนายจ้างจ้างคนที่มีมาจากภูมิหลังทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สถานที่ทำงานจึงมีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องลบเลือนความเข้าใจผิดใดๆ

2. **อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)** สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่เกิดจากอารมณ์ของผู้ส่งหรือผู้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักต้องมีความสมดุลระหว่างอารมณ์และข้อเท็จจริงอย่างเหมาะสม เมื่อผู้เข้าร่วมการสื่อสารประสบกับอารมณ์เชิงลบ การตัดสินใจและความสามารถในการตัดสินใจของพวกเขาอาจได้รับผลกระทบ ด้านหนึ่งที่มีอุปสรรคทางจิตคือการประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญต่อการสื่อสาร ผู้ส่งหรือผู้รับสามารถจัดลำดับความสำคัญในการทำความเข้าใจเนื้อหาของข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อขั้นตอนการทำงาน

3. **อุปสรรคทางกายภาพ (Physical Barriers)** วัตถุทางกายภาพใดๆ หรือเสียง ที่ขัดขวางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นอุปสรรคทางกายภาพ อุปสรรคทางกายภาพยังรวมถึงผลกระทบของระยะห่างระหว่างผู้ส่งและผู้รับข้อความด้วย สภาพแวดล้อมการทำงานที่ทันสมัยส่งผลให้พนักงานมีการกระจายตัวไปตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กว้างขวาง ทำให้การสื่อสารแบบเห็นหน้ากันทำได้ยาก แม้จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่การสื่อสารบางแง่มุม เช่น ท่าทางและอวัจนภาษา อาจไม่สามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมอไป ด้วยเหตุนี้จึงแนะนำให้ลดผลกระทบของสิ่งกีดขวางทางกายภาพให้เหลือน้อยที่สุด เช่น การสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด

4. **อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers)** วัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็มีวิธีการถ่ายทอดข้อความของตนเอง นอกจากภาษาแล้ว ผู้คนยังถ่ายทอดข้อความโดยใช้ท่าทางและสัญลักษณ์ซึ่งอาจไม่เป็นสากล เมื่อท่าทางและสัญลักษณ์เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร ผู้รับที่มีต้นกำเนิดต่างกันอาจไม่สามารถถอดรหัสข้อความได้เสมอไป ในทำนองเดียวกัน พวกเขาอาจไม่ให้

ข้อเสนอแนะที่มีความหมายแก่ผู้ส่ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม ในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ การไม่ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจขัดขวางอีกฝ่ายและนำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาด สิ่งนี้ทำให้การฝึกสร้างทีมเป็นเครื่องมือ โดยช่วยจัดอุปสรรคทางวัฒนธรรมในหมู่สมาชิกในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับขั้นตอนการทำงานที่ราบรื่น โครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นระบบอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้จัดการปิดช่องทางในการรับข้อมูลจากพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะสร้างอุปสรรค ทำให้พนักงานถ่ายทอดข้อมูลสำคัญไปยังผู้บริหารระดับสูงได้ยากขึ้น ในทำนองเดียวกัน โครงสร้างองค์กรอาจทำให้การรับส่งข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงไปยังระดับกลางและล่างของบริษัทไม่ราบรื่น สิ่งนี้อาจนำไปสู่การปฏิบัติตามนโยบายที่ไม่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ดังกล่าว นายจ้างและสมาชิกในทีมสามารถจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพ

6. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude Barriers) ความแตกต่างทางบุคลิกภาพอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น คนที่ชอบเก็บตัวอาจสื่อสารแตกต่างจากคนที่มีบุคลิกชอบเปิดเผยตัว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนข้อความที่มีประสิทธิภาพระหว่างพวกเขา นอกจากนี้ การแสดงทัศนคติเชิงลบต่อผู้อื่นหรือการกระทำที่ไม่เคารพอื่น ๆ อาจขัดขวางการถ่ายทอดข้อมูล เพื่อบรรเทาอุปสรรคด้านทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้อื่น เช่น วิธีการสื่อสารที่พวกเขาชื่นชอบ การรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานด้วยความเคารพยังช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพจากแหล่งที่มาไปยังผู้รับและในทางกลับกัน

7. อุปสรรคในการรับรู้ (Perception Barriers) บุคคลแต่ละคนอาจไม่รับรู้ข้อมูลหรือข้อความในลักษณะเดียวกัน การรับรู้ฝังแน่นในผู้คนตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ และอาจเป็นเรื่องยากที่จะเอาชนะ เมื่อผู้คนรับรู้สิ่งที่แตกต่างจากคุณ อาจสร้างอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากปกติแล้วผู้คนจะฟังข้อความที่ยืนยันระบบความเชื่อของตนและยืนยันการรับรู้ของตนในขณะเดียวกันก็มองข้ามสิ่งที่ขัดกับความเชื่อของตนไป การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบความเชื่อของคุณควบคู่ไปกับระบบความเชื่อของคนอื่นๆ สามารถช่วยให้คุณหลีกเลี่ยงผลกระทบที่เป็นอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการรับรู้ในการสื่อสารของคุณได้

8. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers) ปัญหาทางสรีรวิทยาบางอย่างอาจจำกัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ปัญหาการได้ยินอาจทำให้บุคคลไม่ได้ยินข้อความ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวงจรป้อนกลับด้วย เสียงที่สั่นคลอนอาจทำให้ผู้พูดไม่สามารถพูดชัดแจ้งได้ ภาวะบางอย่าง เช่น ดิสเล็กเซีย (dyslexia) อาจเป็นอุปสรรคทางสรีรวิทยาในการสื่อสารได้เช่นกัน การใช้เครื่องช่วยฟังและการไปพบแพทย์สามารถช่วยบรรเทาอุปสรรคนี้ได้ การบำบัดด้วยคำพูดยังช่วยเพิ่มการฉายภาพเสียง ความชัดเจน และการได้ยิน เพื่อให้มั่นใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

9. ขาดความไว้วางใจ (Lack of Trust) เมื่อขาดความไว้วางใจก็จะถ่ายทอดข้อมูลได้ยากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าคนๆ หนึ่งเชื่อว่าคุณกำลังเก็บงำบางสิ่งบางอย่าง พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ในขณะที่คนอื่นอาจคาดเดาหรือเข้าใจผิด ในสถานการณ์เช่นนี้ ความพยายามในการสื่อสารใดๆ อาจเป็นเรื่องยากสำหรับพวกเขาในการดำเนินการ การมีความน่าเชื่อถือและน่าเชื่อถือสามารถช่วยให้ผู้อื่นเชื่อในข้อความของคุณได้ คุณสามารถให้ข้อมูลอัปเดตเป็นประจำและรักษาความโปร่งใสเพื่อหลีกเลี่ยงการเก็งกำไรและการแพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

10. ความขัดแย้งในที่ทำงาน (Workplace Conflict) แม้ว่าความขัดแย้งบางอย่างสามารถสร้างสรรค์ได้ แต่ความขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ในการทำงานที่ราบรื่น ข้อขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจทำให้ผู้คนสื่อสารกันผิดพลาด ซึ่งอาจไม่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สิ่งนี้อาจทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานแย่งและคุกคามกิจกรรมหลักของบริษัท การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงานอย่างทันท่วงที่สามารถช่วยเอาชนะอุปสรรคนี้ในหมู่พนักงานได้

วิธีเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Ways to Overcome Barriers to Effective Communication)

1. มีความชัดเจน (Be Clear) ก่อนที่จะถ่ายทอดข้อความ ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าแนวคิดของคุณชัดเจนและสอดคล้องกัน นอกจากนี้ ให้กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารของคุณเพื่อให้คุณสามารถอธิบายหัวข้อได้ชัดเจนขึ้น

2. เลือกเวลาที่ดีที่สุด (Choose the Best Time) กำหนดเวลาการสื่อสารของคุณเพื่อประโยชน์สูงสุดจากการแลกเปลี่ยน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถประเมินอารมณ์ของผู้รับเพื่อกำหนดเวลาที่ดีที่สุดในการเริ่มต้นการสื่อสาร

3. ใช้ภาษาที่เหมาะสม (Use Appropriate Language) ใช้ภาษาที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย ภาษาทางเทคนิค คำศัพท์ที่ซับซ้อนเกินไป และสำนวนต่างๆ อาจทำให้ผู้ฟังบางคนสับสน

4. รับคำติชม (Get Feedback) หลังจากส่งข้อความ คุณสามารถติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับเข้าใจข้อความที่คุณตั้งใจไว้ ตอบคำถามและชี้แจงประเด็นต่างๆ อีกครั้งหากจำเป็น

5. ตรวจสอบภาษากายของคุณ (Check your Body Language) ภาษากายสื่อถึงข้อมูลมากมายทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าภาษากายของคุณเหมาะสมและตรงกับกรสื่อสารด้วยวาจา

6. ฝึกทักษะการฟังอย่างกระตือรือร้น (Practice Active Listening Skills) การฟังเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยให้คุณสามารถถอดรหัสเนื้อหาของข้อความได้ ฝึกนิสัยการฟังอย่างกระตือรือร้น เช่น หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะผู้อื่นในขณะที่พวกเขากำลังพูด

7. พัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรมของคุณ (Develop your Cultural Competence) การเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนที่คุณได้ตอบด้วยสามารถช่วยให้คุณสื่อสารกับพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลมากเกินไป (Avoid Giving too Much Information) การถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้รับมากเกินไปอาจทำให้การสื่อสารขัดข้องได้ ให้เปิดเผยเฉพาะข้อมูลสำคัญและรอความคิดเห็นก่อนส่งเพิ่มเติมแทน

9. ติดตามอารมณ์ของคุณ (Monitor your Emotions) ประเมินสถานะทางอารมณ์ของคุณก่อนที่จะส่งหรือตอบกลับการสื่อสาร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าอารมณ์ของคุณไม่ทำให้คุณเข้าใจข้อความผิดหรือสื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจน

Sharma (2023) เป็นนักการศึกษาที่กระตือรือร้นและเป็นนักกิจกรรมทางสังคม ด้วยประสบการณ์ 10 ปีในฐานะผู้ประกาศข่าวทีวีของรัฐและวิทยากรที่สร้างแรงบันดาลใจ เขาได้รับรางวัลระดับชาติหลายรางวัลในด้านงานสังคมสงเคราะห์ รวมถึงรางวัล Prestigious Indian President's Award กล่าวว่า อุปสรรคในการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและผลลัพธ์ของการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ความสับสน ความเข้าใจผิด และความคับข้องใจ และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางอาชีพ การทำความเข้าใจและระบุอุปสรรคในการสื่อสารเป็นก้าวแรกในการเอาชนะและสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Types of Barriers to Effective Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารขัดขวางการแลกเปลี่ยนไอเดีย ความคิด และความรู้สึกที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจมีได้หลายรูปแบบและส่งผลอย่างมากต่อความสามารถของเราในการเชื่อมต่อกับผู้อื่นและถ่ายทอดข้อความของเรา อุปสรรคทั่วไปที่มีต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)

อุปสรรคทางจิตใจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีหมายถึง สภาพจิตใจหรืออารมณ์ของแต่ละบุคคลที่ขัดขวางไม่让他们สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปสรรคเหล่านี้อาจมีได้หลายรูปแบบและอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น

ความเครียดและความวิตกกังวล เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดหรือวิตกกังวล การมุ่งความสนใจและสื่อสารไอเดียและความคิดของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพอาจเป็นเรื่องยาก

ความกลัวและความไม่มั่นคง ความกลัวการถูกปฏิเสธหรือความล้มเหลวหรือความไม่มั่นคงในความสามารถของตนเองอาจทำให้บุคคลสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ยาก

อคติและทัศนคติแบบเหมารวม ความคิดแบบอุปาทานหรืออคติต่อกลุ่มหรือบุคคลบางกลุ่ม อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของแต่ละบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือการเลือกปฏิบัติ

สภาวะทางอารมณ์ การอยู่ในสภาวะทางอารมณ์ เช่น ความโกรธหรือความโศกเศร้า อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคล ทำให้เป็นการยากสำหรับพวกเขาที่จะคิดอย่างชัดเจนและแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน

ขาดความมั่นใจ เมื่อบุคคลต้องการความมั่นใจมากขึ้นในความสามารถของตนเองหรือข้อความที่พวกเขาพยายามจะสื่อ ก็สามารถขัดขวางไม่ให้พวกเขาสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคทางจิตวิทยาในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Psychological Barriers to Communication?)

การเอาชนะอุปสรรคทางจิตวิทยาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องจัดการกับอารมณ์และสภาพจิตใจที่ซ่อนอยู่ซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรค ซึ่งสามารถทำได้ผ่านจากการไตร่ตรองตนเอง การบำบัด หรือเทคนิคการจัดการความเครียด

- สร้างความมั่นใจในตนเองและการตระหนักรู้ในตนเอง (Build self-confidence and self-awareness) การตระหนักรู้ในตนเองและผู้อื่นรอบตัวเราที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้มีความมั่นใจมากขึ้นในพื้นที่ทำงาน การนำเสนอแนวคิดที่ไม่เห็นด้วยและข้อเสนอแนะที่แปลกใหม่อาจทำให้เกิดความเครียดได้ วิธีแก้ปัญหาคือการไว้วางใจตัวเองและโอเคของคุณให้น่าเชื่อถือ

- ละทิ้งอคติและทัศนคติแบบเหมารวม (Let go off biases and stereotypes) อคติและทัศนคติแบบเหมารวมทำให้เราอยู่ห่างจากโอกาสมากมายสำหรับทีม เข้าสู่สถานที่ทำงานด้วยใจที่เปิดกว้างและเป็นกลาง อย่าใช้วิจารณ์ส่วนตัวของคุณเมื่อคุณทำการตัดสินใจ

- พัฒนาความคิดแบบเติบโต (Develop a growth mindset) บ่อยครั้ง สภาวะทางอารมณ์ที่อ่อนแอหรือการไม่สามารถแสดงออกได้จำกัดเราในทีม การพัฒนาความคิดแบบเติบโตช่วยให้ผู้จัดการก้าวข้ามขอบเขตที่ไม่ดีซึ่งจำกัดตนเองไว้ได้

2. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers)

อุปสรรคด้านภาษา หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นในความหมายและการตีความคำและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร อุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งและผู้รับข้อความมีความเข้าใจคำหรือสัญลักษณ์ที่ใช้แตกต่างกัน ตัวอย่างของอุปสรรคทางความหมายได้แก่

- ศัพท์เทคนิคเฉพาะ (Jargon) การใช้ภาษาพิเศษหรือคำศัพท์ทางเทคนิคที่กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจโดยทั่วไปอาจทำให้พวกเขาเข้าใจข้อความได้ยาก

- ความคลุมเครือ (Ambiguity) การใช้ภาษาที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจนอาจทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายที่ตั้งใจของข้อความได้ยาก

- การตีความที่ผิด (Misinterpretation) ผู้รับอาจตีความข้อความแตกต่างจากวิธีที่ผู้ส่งตั้งใจไว้เนื่องจากความแตกต่างในวัฒนธรรมหรือมุมมองส่วนบุคคล

- แบบเหมารวม (Stereotypes) การใช้แบบเหมารวมหรือลักษณะทั่วไปในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดและขยายอคติที่เป็นอันตราย

- สมมติฐาน (Assumptions) การสันนิษฐานเกี่ยวกับความรู้หรือความเข้าใจของบุคคลอื่นในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งสามารถนำไปสู่ช่องว่างในการสื่อสาร

จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to overcome semantic barriers to effective communication?)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคด้านความหมาย จำเป็นต้องใช้ภาษาที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ทางเทคนิคเมื่อสื่อสารกับผู้ที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ และจัดเตรียมบริบทและคำอธิบายเมื่อจำเป็น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงอคติและทัศนคติแบบเหมารวมของตนเอง และหลีกเลี่ยงการคาดเดาเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้รับ

- ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและชัดเจน (Use simple and clear language) การใช้คำศัพท์ทางเทคนิคมากเกินไปอาจทำให้ผู้คนสับสนได้ ให้ลองใช้ภาษาที่ผู้ชมของคุณเข้าใจได้ง่ายแทน หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางเฉพาะอุตสาหกรรมและเข้าใจได้สำหรับคนเพียงไม่กี่คน

- ถามคำถาม (Ask questions) การสื่อสารที่ผิดพลาดจะเกิดขึ้นหากไม่มีการซักถามซึ่งกันและกัน ดังนั้น ควรถามคำถามเพื่อชี้แจงประเด็นต่างๆ และแก้ไขข้อคลุมเครือที่อาจเกิดขึ้น

- การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active listening) ฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้นเพื่อให้แน่ใจว่าคุณกำลังรับฟังทุกสิ่งที่บุคคลนั้นพูดจริงๆ เข้าใจและไตร่ตรองข้อความของพวกเขา ไม่ใช่แค่ได้ยินพวกเขา

3. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)

อุปสรรคทางชีวภาพ หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นเนื่องจากข้อจำกัดทางกายภาพ หรือสภาวะที่อาจทำให้บุคคลสื่อสารให้มีประสิทธิภาพได้ยาก อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- ความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น (Hearing or vision impairment) บุคคลที่สูญเสียการได้ยินหรือการมองเห็นอาจมีปัญหาในการทำความเข้าใจหรือเข้าใจผู้อื่น

- ความผิดปกติของคำพูด (Speech Disorders) บุคคลที่มีความผิดปกติในการพูด เช่น พูดติดอ่างหรือพูดไม่ชัด อาจมีปัญหาในการพูดอย่างชัดเจน ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก

- ความเหนื่อยล้า (Fatigue) คนที่เหนื่อยล้าอาจมีปัญหาในการโฟกัสหรือตื่นตัว ทำให้ยากสำหรับพวกเขาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในที่ทำงาน

- การเจ็บป่วย (Illness) คนที่ป่วยอาจมีปัญหาในการพูดหรือคิดอย่างชัดเจน ทำให้ยากต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to Overcome Physiological Barriers to Effective Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคทางสรีรวิทยา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและเข้าใจข้อจำกัดของบุคคลที่คุณกำลังสื่อสารด้วยและหาทางช่วยเหลือที่จำเป็น ซึ่งอาจรวมถึงการจัดเตรียมสื่อในรูปแบบอื่น เช่น การพิมพ์ขนาดใหญ่หรือใช้เสียง หรือการใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ นอกจากนี้ การมีอดทน ความเข้าใจ และความยืดหยุ่นสามารถช่วยให้คุณแน่ใจว่าบุคคลที่มีสิ่งกีดขวางทางสรีรวิทยาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้จัดการควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าพวกเขากำลังคำนึงถึงสุขภาพของทีม ปัญหาต่างๆ เช่น การอดนอนอาจขัดขวางประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากความสมดุลในชีวิตการทำงานที่ไม่ดี

4. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)

อุปสรรคทางภาษา หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นเมื่อสื่อสารกับบุคคลหรือกลุ่มที่ไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกันหรือมีระดับความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาต่างกัน อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งที่ต่อไปนี้

- คำศัพท์ (Vocabulary) การขาดความคุ้นเคยกับคำหรือวลีบางคำอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- ไวยากรณ์ (Grammar) โครงสร้างไวยากรณ์หรือประโยคที่แตกต่างกันอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- การออกเสียง (Pronunciation) ความแตกต่างกันในการออกเสียงอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- สำนวนและการแสดงความคิด (Idioms and Expressions) สำนวนและวลีที่เฉพาะเจาะจงสำหรับภาษาหรือวัฒนธรรมอาจเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

- สำเนียง (Accent) สำเนียงที่หนักแน่นอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

จะเอาชนะอุปสรรคทางภาษาในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Language Barriers to Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคทางภาษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ภาษาที่ชัดเจนและเรียบง่าย และหลีกเลี่ยงสำนวน และการแสดงออกที่อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจ นอกจากนี้ การใช้อุปกรณ์ช่วยในการมองเห็น เช่น รูปภาพหรือแผนภาพ สามารถช่วยถ่ายทอดข้อความได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอดทนและเข้าใจและขอคำชี้แจงหากจำเป็น นอกจากนี้ การใช้บริการแปลหรือการจ้างนักแปลสามารถช่วยเอาชนะอุปสรรคทางภาษาในสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพหรือเป็นทางการได้

5. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitudinal Barriers)

อุปสรรคด้านทัศนคติต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือการรับรู้เชิงลบที่อาจทำให้บุคคลสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ยาก อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- อคติ (Prejudice) อคติต่อบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอาจทำให้เกิดความยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- แบบเหมารวม (Stereotypes) การเหมารวมหรือลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิด และอาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- การขาดความเคารพ (Lack of Respect) การขาดความเคารพต่อความคิด ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- ข้อสันนิษฐาน (Assumptions) การสันนิษฐานเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือเจตนาของบุคคลอื่น อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา

- การต่อต้าน (Resistance) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือแนวคิดใหม่ๆ อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น

จะเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Attitudinal Barriers to Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและจัดการกับอคติ อคติ หรือทัศนคติแบบเหมารวมที่อาจมี นอกจากนี้ การแสดงความเคารพและการเปิดรับความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลอื่นสามารถเอื้อต่อการสื่อสารอย่างเปิดเผยได้ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงสมมติฐานของตนและหลีกเลี่ยงสมมติฐานเกี่ยวกับความเข้าใจหรือเจตนาของบุคคลอื่น นอกจากนี้ การเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและแนวคิดใหม่ๆ สามารถช่วยเอาชนะการต่อต้านและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to overcome barriers to effective communication)

1. ความชัดเจนก่อนการสื่อสาร (Clarity before Communication) ก่อนการสื่อสาร จำเป็นต้องกำหนดข้อความและวัตถุประสงค์ก่อนการสื่อสาร สิ่งนี้จะช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเข้าใจตามที่ตั้งใจไว้

2. ปรับแต่งการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้รับ (Tailor Communication to the Receiver's Needs) ผู้ส่งควรตระหนักถึงรูปแบบการสื่อสาร ความชอบ และความต้องการของผู้รับ และปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกัน

3. **ปรึกษาผู้อื่นก่อนติดต่อสื่อสาร (Consult Others before Communicating)** การปรึกษาร่วมกับผู้อื่นสามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นชัดเจนและคำนึงถึงมุมมองทั้งหมดด้วย

4. **คำนึงถึงน้ำเสียง เนื้อหา และภาษาของข้อความ (Be Aware of the Tone, Content, and language of the message)** น้ำเสียง เนื้อหา และภาษาของข้อความควรเหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าผู้รับรับรู้ข้อความอย่างไรและปรับเปลี่ยนตามนั้น

5. **ถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Convey Helpful Information to the Listener)** ข้อความควรมีความเกี่ยวข้องและมีคุณค่าต่อผู้รับ และตอบสนองความต้องการและข้อกังวลของพวกเขา

6. **รักษาข้อความให้สอดคล้อง (Keep the Message Consistent)** ข้อความควรสอดคล้องกันในช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนและความเข้าใจผิด

7. **การสื่อสารเพื่อติดตามผล (Follow-up Communication)** การติดตามการสื่อสารก่อนหน้านี้สามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นที่เข้าใจและปัญหาใดๆ ได้รับการแก้ไขแล้ว

8. **ใช้เทคนิคการฟังอย่างกระตือรือร้น (Use active listening techniques)** การฟังอย่างกระตือรือร้นถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มันเกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่ผู้พูด การทำความเข้าใจข้อความของพวกเขา และการตอบสนองอย่างเหมาะสม

9. **ส่งเสริมข้อเสนอแนะ (Encourage feedback)** การสนับสนุนข้อเสนอแนะและการขอคำชี้แจงสามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเข้าใจตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้คำถามปลายเปิด การฟังอย่างกระตือรือร้น และขอคำชี้แจงหากจำเป็น

ด้วยการทำตามขั้นตอนเหล่านี้ คุณสามารถระบุและเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพของการสื่อสารได้

Leadership Management Australia (n.d.) เป็นองค์กรที่พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ประสิทธิภาพและความสามารถในการผลิต และทักษะการขายของพนักงานกว่า 130,000 คนจากองค์กรหลายพันแห่งทั่วออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ กล่าวว่า มีอุปสรรคสำคัญบางประการที่สามารถระบุได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญเมื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือเป้าหมายสุดท้าย

1. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers) คำพูด น้ำเสียง และภาษากายที่เราใช้ในช่วงเวลาสื่อสารกับผู้อื่นเป็นกุญแจสำคัญในการส่งข้อมูลอย่างชัดเจนหรือไม่ ความเป็นไปได้เสมอที่ผู้รับข้อความจะเข้าใจผิดความรู้สึกของผู้ส่งข้อความหรือจะเข้าใจความหมายที่ไม่ถูกต้อง ในทำนองเดียวกัน ผู้รับข้อความจะต้องเป็นผู้สื่อสารที่มีความสามารถเพื่อความชัดเจนและความเข้าใจ

หากข้อความมีการแสดงออกมาไม่ดี อาจนำเสนอตัวเองว่าเป็นสมมติฐานที่ไม่ชัดเจน ศัพท์แสงทางเทคนิคและความเข้าใจผิด และการแปลความหมายที่ผิดพลาด สิ่งเหล่านี้สามารถนำไปสู่

ข้อผิดพลาดและการตีความที่ผิดซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงและเสียหายได้ ยิ่งมีการส่งข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้นเท่าใด ความหมายจะไม่สูญหายไปกับการตีความที่ซับซ้อนมากขึ้นเท่านั้น

2. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers) แม้ว่าการเรียนรู้ศิลปะแห่งการสื่อสารที่มีทักษะและปรับตัวได้นั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อน การมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อสถานการณ์จะช่วยเพิ่มระดับความไม่ไว้วางใจและขาดความสนใจระหว่างฝ่ายที่สื่อสารกันในทันที

บางครั้งอุปสรรคส่วนบุคคลอาจมีหลายรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้ส่งข้อความและผู้รับ เช่น

- ขาดความมั่นใจ (Lack of Confidence) – ไม่ว่าจะมาจากสมาชิกในทีมที่ไม่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้จัดการรอบตัว หรือในทางกลับกัน ผู้จัดการไม่รู้สึกมั่นใจว่าทีมของตนเองสามารถทำงานให้สำเร็จได้

- การไม่เต็มใจที่จะสื่อสาร (Unwillingness to Communicate) – ทั้งเมื่อสมาชิกในทีมรู้สึกว่าข้อมูลควรถูกปกปิดจากฝ่ายบริหารเพื่อป้องกันการกระทำเชิงลบ หรือเมื่อผู้จัดการปกปิดข้อมูลเพื่อปกป้องสมาชิกในทีมจากปัญหาเพิ่มเติมในที่ทำงาน

- ขาดแรงจูงใจ (Lack of Incentive) – สำหรับสมาชิกในทีมหากผู้บังคับบัญชาเพิกเฉยต่อข้อเสนอแนะของพวกเขาหรือไม่แยแสต่อแนวคิดใหม่ ๆ

3. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) โครงสร้างโดยธรรมชาติขององค์กรสามารถส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถของบุคคลและทีมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายที่มีอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างระดับพนักงาน กฎและข้อบังคับระหว่างแผนกต่างๆ สามารถปรับปรุงหรือขัดขวางวิธีการส่งสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้

- นโยบายองค์กร (Organizational Policies) – อาจเป็นนโยบายของสถานที่ทำงานของคุณว่าการสื่อสารที่สำคัญทั้งหมดจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานบางคนอาจได้รับประโยชน์จากการเตรียมตัวเพิ่มเติมสำหรับการอภิปรายแบบตัวต่อตัว (เช่น กับผู้วางแผนการสนทนา)

- กฎและข้อบังคับ (Rules and Regulations) – หากกฎหรือข้อบังคับบางประการเกี่ยวกับการสื่อสารไม่ได้รับการอธิบายอย่างถูกต้อง ผู้ส่งบางรายอาจไม่สามารถส่งข้อความเหล่านี้บางส่วนได้

Leadership Management Australia (n.d.) กล่าวว่า เราพิจารณาอุปสรรคสำคัญบางประการที่สามารถระบุได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญหรืออุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรีเฟรชหน่วยความจำของคุณ ประเด็นหลักที่เราพูดถึงกัน คือ

1. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers) – เมื่อข้อความไม่ชัดเจนหรือเต็มไปด้วยคำศัพท์ทางเทคนิคและความเข้าใจผิดที่ไม่จำเป็นหรือไม่ชัดเจน อาจนำไปสู่ข้อผิดพลาดหรือการ

ตีความที่ผิดพลาดซึ่งสร้างความเสียหายและสร้างความเสียหายได้ ยังมีการส่งข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้น ความหมายที่มีแนวโน้มมากขึ้นจะไม่สูญหายไปในการตีความที่ซับซ้อน

2. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers) – สามารถอยู่ในรูปแบบของ; ขาดความมั่นใจ ไม่เต็มใจที่จะสื่อสาร หรือขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม

3. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) – นโยบายที่มีอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างระดับพนักงาน กฎและข้อบังคับระหว่างแผนกสามารถปรับปรุงหรือขัดขวางวิธีการส่งข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

แต่ละประเด็นเหล่านี้มีความสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจ แต่เราจะเอาชนะมันได้อย่างไร? เราได้สรุปวิธีแก้ปัญหาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ด้านล่างเพื่อช่วยให้คุณสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพลังมากขึ้น

การเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Overcoming Barriers To Communication)

แม้ว่าปัญหาการสื่อสารแต่ละข้อที่กล่าวมาข้างต้นจะมีวิธีแก้ไขที่แตกต่างกันและใช้งานได้มากกว่า แต่ก็มีวิธีการหลักบางประการที่สามารถนำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรของคุณเพื่อจำกัดหรือเตรียมอุปสรรคบางประการที่พบบ่อยที่สุดต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- ตั้งเป้าหมายในการเป็นผู้ฟังที่ยอดเยี่ยม (Set a Goal to Become a Great Listener) บ่อยครั้งวิธีที่ดีที่สุดในการเป็นผู้สื่อสารที่ดีขึ้นคือการพยายามเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้นก่อน ใช้เวลาหยุดสิ่งที่คุณกำลังทำจริงๆ และปล่อยให้คนที่คุณกำลังพูดคุยมีเวลาเพียงพอในการตอบ หายใจเข้าก่อนจะตอบ แล้วตอบ เราทุกคนมีสองหูและหนึ่งปาก จงใช้มันให้เหมาะสม

- ทำให้สิ่งที่ดูเหมือนซับซ้อนเป็นเรื่องง่าย (Make What Seems Complex Simple) นอกจากการฟังที่ดีแล้ว การสื่อสารอย่างชัดเจนยังช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจคุณได้ง่ายขึ้นอีกด้วย ขึ้นอยู่กับว่าคุณมุ่งความสนใจไปที่สิ่งที่แตกต่างและเป็นจริงในการสื่อสารอย่างไร อย่าซ่อนความหมายที่แท้จริงของคุณไว้เบื้องหลังภาษาที่ซับซ้อนหรือความสับสน – ออกมาและพูดในสิ่งที่คุณหมายถึงอย่างชัดเจน และเรียบง่ายที่สุด วางแผนสิ่งที่คุณต้องพูดก่อนเข้าสู่สถานการณ์สำคัญที่คุณรู้ว่าการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นสิ่งจำเป็น

- มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารทั้งหมดของคุณไปที่การบรรลุผล (Focus all your Communication Skills on Achieving an Outcome) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารูปแบบการสื่อสารของคุณมีข้อความเชิงบวกสำหรับสิ่งที่ฝ่ายสื่อสารอีกฝ่ายพูดกับคุณ โดยการฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้น คุณกำลังมุ่งความสนใจไปที่สิ่งที่ผู้พูดพูด ไม่ใช่สิ่งที่คุณคิดว่าพวกเขากำลังพูด

- จัดการกับข้อขัดแย้งอย่างมีความหมายและทันที (Handle Conflicts Meaningfully and Immediately) ผู้สื่อสารที่ดีจะจัดการกับปัญหาทั้งตรงหน้าและหลังข้อเท็จจริง พยายามทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นเพื่อบรรลุความเข้าใจร่วมกัน โปรดจำไว้ว่า การสื่อสารที่ดีไม่ได้

หมายความว่าทุกคนจะต้องเห็นด้วย แต่เป็นเรื่องของความชื่นชมและความเคารพในมุมมองของกันและกัน

- ตั้งเป้าที่จะเสริมศักยภาพให้กับบุคลากรของคุณ (Aim to Empower your People) ในฐานะผู้นำ เป้าหมายของคุณควรเป็นการฝึกอบรมและยกระดับทักษะให้กับบุคลากรของคุณเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด การแสดงให้เห็นว่าคุณเห็นว่าพวกเขาได้รับความไว้วางใจและมีคุณค่า พวกเขาจะรู้สึกว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาขององค์กรได้มากขึ้นด้วยความมั่นใจและเป็นเจ้าของ

- ทำลายอุปสรรคในองค์กร (Break Down Organizational Barriers) ระบุอุปสรรคในการสื่อสารในสำนักงานของคุณและคิดถึงวิธีปฏิบัติที่จะเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องง่ายๆ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานแบบเปิดเพื่อให้ผู้ที่ต้องพูดคุยเป็นประจำเกี่ยวกับโครงการหรือการพัฒนาต่างๆ นั่งอยู่ใกล้ๆ กัน นอกจากนี้ยังอาจหมายถึงการจัดการกับขั้นตอนและการทำงานใหม่เพื่อความสะดวกและการนำกลับมาใช้ใหม่ เมื่อตระหนักถึงอุปสรรคในองค์กร คุณจะมีโอกาสเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นได้โดยใช้ทักษะการบริหารจัดการและการสื่อสาร

Datta (n.d.) เป็นนักการศึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ครู ผู้ฝึกสอน และปรมาจารย์ด้านจิตวิญญาณ โค้ชและที่ปรึกษาหลักสูตรความสำเร็จในชีวิตชาวอินเดีย ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการศึกษาทักษะบุคลิกภาพสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล สังคม และธุรกิจเกือบทุกประเภท หากมีอุปสรรค คุณอาจพบว่าการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นเรื่องยาก เมื่อเข้าใจอุปสรรคต่างๆ ในการสื่อสาร คุณจะเข้าใจวิธีเอาชนะและปรับปรุงทักษะการสื่อสารของคุณได้ ในเนื้อหาชิ้นนี้ เราจะมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารและเสนอกลยุทธ์ที่คุณสามารถนำมาใช้ในที่ทำงานเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Ways to Overcome Communication Barriers)

1. **สื่อสารให้ตรงตามความต้องการของผู้รับเสมอ (Always make the Communication in accordance to the Need of the Receiver)** ผู้ส่งควรเตรียมโครงสร้างของข้อความไม่ตามระดับหรือความสามารถ แต่ควรคำนึงถึงระดับ ความเข้าใจ หรือสภาพแวดล้อมของผู้รับด้วย จำไว้ว่าคุณกำลังพูดเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในระดับหนึ่ง ไม่ใช่แค่ตัวคุณเองเท่านั้น ทุกคนมีความแตกต่างกันและคุณต้องระบุว่าเขาจะเข้าใจความคิดของคุณดีขึ้นทุกครั้งได้อย่างไร

2. **ตรวจสอบกลไกของการตอบรับที่เหมาะสม (Ensure a Mechanism of Proper Feedback)** วัตถุประสงค์ของการตอบรับคือการค้นหาว่าผู้รับเข้าใจอย่างถูกต้องถึงความหมายของข้อมูลที่ได้รับหรือไม่ ในการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน การตอบสนองบนใบหน้าของผู้รับสามารถเข้าใจได้ จนกว่าคุณจะรู้ว่าผู้รับตีความข้อความของคุณได้ดีเพียงใด ก็ยังยากที่จะปรับปรุง

3. ความสม่ำเสมอของข้อความ (Consistency of Message) ข้อมูลที่ส่งไปยังผู้รับไม่ควรขัดแย้งในตัวเอง ควรเป็นไปตามเป้าหมาย ข้อตกลง โปรแกรม และเทคนิคขององค์กร เมื่อต้องนำข้อความใหม่มาแทนที่ข้อความเก่า ควรจดบันทึกการเปลี่ยนแปลงเสมอ ไม่เช่นนั้นอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยได้

4. เป็นผู้ฟังที่ดี (Be a Good Listener) สิ่งสำคัญในการสื่อสารคือทั้งผู้ส่งและผู้รับควรเป็นผู้ฟังที่ดี ทั้งสองควรรับฟังความคิดเห็นของกันและกันด้วยความเอาใจใส่ ความอดทน และทัศนคติเชิงบวก ผู้ส่งสามารถรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มากโดยการเป็นผู้ฟังที่ดีและกระตือรือร้น

5. การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม (Choosing the Right Communication method) สมมติว่าคุณและบุคคลอื่นสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ทางโทรศัพท์ ผ่านวิดีโอ ทางอีเมล หรือด้วยตัวอักษร รูปแบบการสื่อสารควรเป็นที่ยอมรับ พร้อมใช้งาน และเข้าถึงได้สำหรับคุณทั้งคู่ การวางแผนเวลาและสถานที่อาจเป็นสิ่งสำคัญหากคุณมาพบปะกันด้วยตนเอง ไม่ว่าคุณจะเลือกโหมดการสื่อสารแบบใด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสามารถสื่อสารได้โดยปราศจากการรบกวนจากภายนอก จำไว้ว่าคุณสามารถเยี่ยมชมที่ปรึกษาด้านทักษะบุคลิกภาพที่ดีที่สุดเพื่อทราบวิธีการสื่อสารที่ถูกต้องสำหรับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ตรวจทานและแก้ไขเพื่อความชัดเจน ความถูกต้อง ไวยากรณ์ และการสะกดคำ

6. รักษาทัศนคติเชิงบวกและกล้าแสดงออก (Maintain a Positive and Assertive Attitude) ระวังน้ำเสียงของคุณและหากคุณเข้าร่วมด้วยตนเองหรือผ่านวิดีโอแชท ให้คำนึงถึงภาษากายของคุณด้วย นั่งตัวตรงเพื่อแสดงความเคารพและความเอาใจใส่ พูดด้วยความกระตือรือร้นและออกเสียงแต่ละคำให้ชัดเจนเพื่อให้ตนเองเข้าใจได้ดี เชิญอีกฝ่ายแสดงความคิดเห็นและให้กำลังใจด้วยการพยักหน้าและข้อความสั้นๆ ปลอบใจพวกเขาพูดคุยโดยไม่หยุดชะงักและตั้งใจฟังสิ่งที่พวกเขาจะพูด หากคุณมีความคิดเห็นหลายประการ โปรดอธิบายอย่างไม่สุภาพ ถามพวกเขาเพื่อตอบเพื่อให้พวกเขารู้ว่าคุณใส่ใจกับความประทับใจของพวกเขา

7. การเอาชนะความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Overcoming a Cultural Difference) มุมมองทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและยังเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารในบริษัทอีกด้วย ค่านิยมและฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในบางครั้งสามารถทำลายความสัมพันธ์ทางธุรกิจภายในและภายนอกและชื่อเสียงของแบรนด์โดยรวมของคุณได้หากไม่ได้รับการแก้ไข ชั้นเรียนพัฒนาบุคลิกภาพก็มีส่วนช่วยในเรื่องนี้เช่นกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้สื่อสารถึงความสำคัญของแบรนด์ของคุณไปยังพนักงานทุกคนเพื่อเป็นการแนะนำว่าคุณทุกคนอยู่ในทีมเดียวกัน กำหนดเวลาการฝึกอบรมด้านกฎหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปิดใจกว้างและความชื่นชมร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม

8. อย่าพูดอย่างเร่งรีบ (Do not talk in a Hurry) ไม่ว่าจะใกล้ถึงกำหนดเวลาแล้วหรือใกล้จะหมดเวลา และไปรีบเด็ก ๆ จากชั้นเรียนฝึกซ้อม เราทุกคนต่างก็มีช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบผ่านการอภิปรายหรือร่างข้อความ แม้ว่าการตรงต่อเวลาจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่การพยายามอย่างหนักเกินกว่าจะเอาชนะเวลา ก็อาจส่งผลให้เกิดข้อความที่ไม่ชัดเจนได้ คุณอาจพลาดงานสำคัญเมื่อส่งงานประจำสัปดาห์ เป็นต้น หรือแม้แต่ส่งอีเมลภายในให้กับลูกค้าโดยไม่ได้ตั้งใจ พยายามหาเวลาระหว่างวันเพื่อเขียนและตอบข่าวที่เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความเร่งรีบในนาที่สุดท้าย ใช้เครื่องมือสื่อสารทางธุรกิจดิจิทัล เมื่อคุณต้องการยุติการสื่อสารด้วยวาจาอย่างรวดเร็ว จงสุภาพแต่หนักแน่น อธิบายว่าเหตุใดคุณจึงต้องการขอตัวออกไป และการแสดงเวลาในการสนทนาต่อถือเป็นสิ่งสำคัญ

Willkomm (2018) เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์คลินิกประจำภาควิชาบัณฑิตศึกษาที่ Goodwin College, Drexel University กล่าวถึง อุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Common Barriers To Effective Communication) โดยไม่คำนึงถึงประเภทของการสื่อสาร ว่าเป็นวัจนภาษา อวัจนภาษา การเขียน การฟัง หรือการมองเห็น หากเราไม่ได้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เราก็จะทำให้ตัวเองและผู้อื่นตกอยู่ในความเสี่ยง นอกจากอุปสรรคทางกายภาพและทางเทคนิคแล้ว ยังมีอุปสรรคอีก 6 ประการในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพที่พนักงานและผู้จัดการทุกคนควรพยายามกำจัดให้หมดไป

2. ความไม่พอใจหรือไม่สนใจงาน (Dissatisfaction or Disinterest with One's Job) หากคุณไม่มีความสุขหรือสูญเสียความสนใจในงานของคุณ คุณจะสื่อสารได้น้อยลงมาก ทั้งในด้านผู้ให้และผู้รับ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ คุณไม่ได้ใส่ใจกับงานนั้นเลย อุปสรรคนี้อาจเป็นสิ่งที่เอาชนะได้ยากที่สุด เพราะต้องเปลี่ยนทัศนคติ ดังนั้น อุปสรรคนี้อาจจะไม่เปลี่ยนแปลงจนกว่าคนๆ นั้นจะลาออก

3. ไม่สามารถฟังผู้อื่นได้ (Inability to Listen to Others) การฟังอย่างตั้งใจเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ คุณไม่สามารถเข้าถึงใครได้หาก你不ตั้งใจฟังพวกเขา เพราะคุณจะมีแนวโน้มที่จะคาดเดาความต้องการของพวกเขาโดยอิงจากการรับรู้ของคุณเมื่อเทียบกับความเป็นจริง

4. ขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Lack of Transparency & Trust) การสื่อสารอะไรก็ตามหากขาดความโปร่งใสและความไว้วางใจนั้นเป็นเรื่องยากมาก ตัวอย่างเช่น หากพนักงานของคุณเชื่อว่าคุณกำลังปิดบังบางอย่างไว้ พวกเขาก็จะวิตกกังวล บางคนก็จะคาดเดา และเป็นผลให้พวกเขาจะประมวลผลความพยายามใดๆ ที่คุณทำเพื่อสื่อสารกับพวกเขาได้ยากขึ้น

5. รูปแบบการสื่อสาร (เมื่อแตกต่างกัน) (Communication Styles (when they differ)) ทุกคนมีรูปแบบการสื่อสารของตัวเอง บางคนตรงไปตรงมา ในขณะที่บางคนชอบใช้วิธีการสื่อสารแบบอ้อมค้อม บางคนใช้ข้อมูลโดยละเอียด ในขณะที่บางคนอาศัยข้อมูลทั่วไป เป็นต้น ใน

บางครั้ง คนๆ หนึ่งยึดติดกับวิธีการสื่อสารของตัวเองมากจนพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะสื่อสารกับคนอื่นที่ใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างออกไป คุณอาจได้ยินความคิดเห็นเช่น "แม่รู้ไม่เคยอธิบายว่าเธอต้องการให้ฉันทำอะไร เธอไม่เคยระบุเจาะจง" หรือ "บิลมัวแต่ยุ่งกับเรื่องไร้สาระจนฉันละเลยภาพรวม"

6. ความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน (Conflicts in the Workplace) ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ และเมื่อเกิดขึ้น ความขัดแย้งจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือการดำเนินการเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง หากไม่สามารถจัดการความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งก็จะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น และผู้คนจะเริ่มเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา (Cultural Differences & Language) การเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ แต่ไม่ควรคิดแค่ว่าเป็นเรื่องระหว่างประเทศ เช่น ในญี่ปุ่น นามสกุลจะขึ้นต้นด้วยนามสกุลของตนเอง อาจมีความแตกต่างกันตามภูมิภาคด้วย เช่น คนทางเหนืออาจไม่ชอบคำว่า "y'all" หรืออาจไม่เข้าใจคำว่า "all y'all" ซึ่งเป็นคำที่ครอบคลุมกว่า แม้ว่าตัวอย่างเหล่านี้อาจดูไม่สำคัญ แต่ประเด็นคือความแตกต่างทางวัฒนธรรมสามารถเกิดขึ้นได้ภายในขอบเขตของสหรัฐอเมริกา และเมื่อคนๆ หนึ่งไม่รู้จักความแตกต่างทางวัฒนธรรม ก็มีความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้อื่นขุนเคืองได้ การสื่อสารล้มเหลวเพราะการขุนเคืองนั่นเอง

Florida Institute of Technology (n.d.) เป็นสถาบัน ได้รับการรับรองโดย Southern Association of Colleges and Schools Commission on Colleges (SACSCOC) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำและการสื่อสารเป็นทักษะด้านอารมณ์ที่เป็นที่ต้องการสูงสุดสองอันดับแรก ตามการสำรวจของ LinkedIn ในปี 2018 แต่ผู้นำจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการสื่อสาร Dr. Lisa Steelman รองศาสตราจารย์ที่ Florida Tech กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นหนึ่งในทักษะความเป็นผู้นำที่สำคัญที่สุด แต่ก็เป็นหนึ่งในทักษะที่มีการพัฒนาต่ำที่สุด”

ไม่ว่าคุณจะอยู่ในตำแหน่งผู้นำหรือปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในองค์กรของคุณ สิ่งสำคัญคือต้องระวังอุปสรรคกบการในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และรู้กลยุทธ์ที่จะเอาชนะพวกเขา

1. ภาษา (Language)

อุปสรรค (Obstacle) แม้แต่คนที่พูดภาษาเดียวกันก็อาจมีปัญหในการเข้าใจกัน หากพวกเขามาจากภูมิภาคที่แตกต่างกันของประเทศหรือต่างรุ่นกัน ศัพท์เฉพาะทาง ภาษาพูดเฉพาะภูมิภาค และแม้แต่คำแสลงก็สามารถขัดขวางการสื่อสารได้

การแก้ไข (Resolution) พูดช้าลงและพูดอย่างเรียบง่าย ความคิดที่ชัดเจนจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการได้ง่ายขึ้น อย่างลัวที่จะฝึกฝนก่อนนำเสนอต่อทีมของคุณ

2. ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)

อุปสรรค (Obstacle) ข้อมูลมากเกินไปพร้อมรายละเอียดมากเกินไปอาจทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิได้ เช่นเดียวกับสิ่งรบกวนมากเกินไปในระหว่างวันทำงาน เจ้านายที่ถาโถมใส่ทีมด้วยคำปราศรัยที่ละเอียดเกินไปอาจสูญเสียผู้ฟังไปบางส่วน พนักงานที่ได้รับอีเมลหลายร้อยฉบับและมีเพื่อนร่วมงานมาเคาะประตูบ้านอยู่ตลอดเวลาอาจประสบปัญหาข้อมูลล้นเกินได้เช่นกัน ในทางกลับกันประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาก็อาจลดลงเนื่องจากพวกเขาพยายามหาสิ่งที่เบี่ยงเบนความสนใจเพื่อหลีกเลี่ยงการรับข้อมูลมากเกินไป

การแก้ไข (Resolution) ทำให้เป็นเรื่องง่ายเมื่อนำเสนอข้อมูลแก่พนักงาน บางครั้งเป็นการดีกว่าถ้านำเสนอสั้นๆ หลายๆ ครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพูดคุยเรื่องที่ซับซ้อน อนุญาตให้สมาชิกในทีมลดการรบกวนโดยใช้ป้ายประตูหรือปฏิทินที่แชร์เพื่อแจ้งให้ผู้อื่นทราบเมื่อว่าง

3. เสียงรบกวนและความว้าวุ่นใจ (Noise and Distraction)

อุปสรรค (Obstacle) สิ่งรบกวนสมาธิสามารถปล้นคนที่มีความทักษะการฟังที่ดีได้ การจัดประชุมพนักงานในห้องเปิดโล่งซึ่งมีเสียงเพลงและมีการสนทนาเกิดขึ้นมากมายเป็นตัวอย่างหนึ่งของสิ่งรบกวนสมาธิดังกล่าว

การแก้ไข (Resolution) หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารคือการเป็นผู้ฟังที่ดีและยอมให้ผู้อื่นได้ยินคุณจริงๆ หากคุณกำลังประชุมแบบตัวต่อตัว อย่าตรวจสอบอีเมลหรือข้อความโทรศัพท์ของคุณในขณะที่พนักงานพยายามอธิบายปัญหา พูดคุยกับทีมของคุณในบรรยากาศที่เอื้อต่อการรับฟัง เพื่อให้ผู้ที่มาร่วมงานสามารถให้ความสนใจคุณได้อย่างเต็มที่

4. ความเข้าใจ (Comprehension)

อุปสรรค (Obstacle) เพียงเพราะคุณคิดว่าคุณสามารถอธิบายโครงการหรือปัญหาอย่างละเอียดแล้วไม่ได้หมายความว่าสมาชิกในทีมจะเข้าใจได้ก็ด้วย

การแก้ไข (Resolution) สนับสนุนให้ทีมของคุณพูดซ้ำในสิ่งที่พวกเขาได้ยินคุณพูด นี่เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแสดงให้เห็นว่าพวกเขาได้ยินและเข้าใจสิ่งที่คุณพยายามสื่อ เรียนรู้ที่จะนำเสนอรายละเอียดในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟหรือแผนภูมิ รายการตรวจสอบ หรือใช้รูปแบบถามตอบเพื่อแบ่งข้อมูลออกเป็นย่อย ๆ

5. ความแตกต่างของสถานะ (Status Differences)

อุปสรรค (Obstacle) ความแตกต่างของสถานะอาจทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารเนื่องจากลำดับชั้นขององค์กร พนักงานบางคนอาจมีปัญหาในการพยายามสื่อสารกับผู้อื่นเนื่องจากอุปสรรคอย่างใดอย่างหนึ่ง

การแก้ไข (Resolution) เป็นผู้จัดการที่มีความเป็นเลิศในด้านความสัมพันธ์และความเข้าใจพนักงาน และให้พวกเขารู้ว่าจะสื่อสารกับคุณอย่างไรให้ดีที่สุด และประตูของคุณเปิดอยู่เสมอเพื่อหารือเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ

6. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)

อุปสรรค (Obstacle) อารมณ์เชิงลบและภาษากายอาจทำให้ทีมของคุณไม่เข้าใจข้อความ พวกเขาอาจสนใจว่าคุณแสดงออกอย่างไรมากกว่าจะสนใจว่าคุณกำลังพยายามจะสื่ออะไรกับพวกเขา

การแก้ไข (Resolution) การมีความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้คุณสื่อสารได้ดีขึ้น ตระหนักถึงความคิดและภาษากายของตนเอง เพื่อไม่ให้ขัดขวางข้อความที่คุณพยายามจะสื่อถึงทีม พยายามใช้โทนเสียง ความดัง และระดับเสียงให้ตรงกับอีกฝ่าย หรือดีกว่านั้น พยายามเลียนแบบภาษากายของอีกฝ่ายโดยไม่ให้เห็นได้ชัดเกินไป

“สติปัญญาทางอารมณ์มีความสำคัญมากในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้นำ” สตีลแมน กล่าวว่า “สติปัญญาทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของผู้อื่น ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของความเป็นผู้นำ”

Naybour (2022) เป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการโครงการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการวิเคราะห์ การพัฒนากระบวนการ และการนำการจัดการโปรแกรมการเปลี่ยนแปลงไปใช้ การบริหารความเสี่ยง การจัดการมูลค่าที่ได้รับ การจัดการโครงการเชิงพาณิชย์ และการพัฒนาและส่งมอบการฝึกอบรมการจัดการโครงการตามความต้องการ กล่าวถึง อุปสรรค 5 ประการในการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะและสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน เขตเวลาและภูมิศาสตร์ สิ่งรบกวนสมาธิ และลำดับความสำคัญอื่น ๆ รวมถึงวัฒนธรรมและภาษา

1. สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการสื่อสาร (The environment in which the communication takes place is one of the barriers to communication) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เสียงดังและอุณหภูมิ อาจส่งผลกระทบต่อสื่อสารได้ในบางสถานการณ์ ดังนั้น ผู้จัดการโครงการจึงต้องแน่ใจว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นสะดวกสบายสำหรับทุกคน และจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการโครงการอาจต้องแน่ใจว่าการสนทนาส่วนตัวทั้งหมดในที่ทำงานจะเกิดขึ้นนอกพื้นที่ทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงเสียงรบกวนจากสมาชิกในทีมคนอื่นๆ เช่นเดียวกับการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นกลุ่ม ซึ่งการสนทนาดังกล่าวควรเกิดขึ้นในห้องประชุม ไม่ใช่บริเวณโต๊ะทำงานซึ่งคนอื่นๆ อาจได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวน

2. ทักษะและสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน (People's Attitudes and Emotional State) นี่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร เมื่อผู้คนอยู่ภายใต้แรงกดดันเนื่องจากปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสามารถในการรับฟังข้อความของพวกเขาอาจได้รับ

ผลกระทบในทางลบ และพวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลน้อยลง ผู้จัดการโครงการจะต้องเข้าใจบุคคลที่จะรับข้อมูล แสดงให้เห็นถึงสติปัญญาทางอารมณ์ และเห็นอกเห็นใจความต้องการของพวกเขาเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารนี้

3. เขตเวลาและภูมิศาสตร์ (Time Zone and Geography) ถือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเมื่องานกระจายไปทั่วโลก ตัวอย่างเช่น ในบริษัทระดับนานาชาติ งานและบริการที่จัดทำให้สามารถดำเนินการในประเทศต่างๆ โดยผู้เชี่ยวชาญที่แตกต่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ข้อจำกัดด้านเขตเวลาและภูมิศาสตร์ในสถานการณ์นี้สามารถเอาชนะได้ด้วยการจัดการประชุมทางโทรศัพท์ในเวลาที่คุณทุกคนสามารถเข้าร่วมได้

4. สิ่งรบกวนสมาธิและลำดับความสำคัญอื่นๆ (Distractions and Other Priorities) นี่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร บุคลากรในองค์กรอาจมีลำดับความสำคัญอื่นๆ ดังนั้นการสื่อสารเกี่ยวกับโครงการมากเกินไปจึงอาจสร้างความสับสนได้ ผู้จัดการโครงการต้องแน่ใจว่าความรับผิดชอบกระจายกันอย่างดีระหว่างสมาชิกในทีมและจัดสรรเวลาการสื่อสารให้ดีเพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนดังกล่าว

5. วัฒนธรรมและภาษา (Culture and language) อุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร เนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีวิธีการทำสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน ภาษาอาจเป็นอุปสรรคเมื่อต้องจัดการกับคนหลายสัญชาติที่ใช้ภาษาต่างกัน ผู้จัดการโครงการต้องแน่ใจว่าการสื่อสารนั้นใช้ภาษาที่เรียบง่ายเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด

Centre for Teaching Excellence (n.d.) เป็นสถาบันที่สนับสนุนอาจารย์ผู้สอน Waterloo ผู้บริหารระดับสูง และเจ้าหน้าที่ในหน่วยสนับสนุนทางวิชาการอื่นๆ กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อุปสรรคและกลยุทธ์ว่า เป็นทักษะพื้นฐานสามารถช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในห้องเรียนได้ เคล็ดลับการสอนนี้กล่าวถึงอุปสรรคและวิธีการในการฟังอย่างตั้งใจ การรับรู้ที่ถูกต้อง และการสื่อสารด้วยคำพูดอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การฟัง (Listening)

อุปสรรคต่อการฟังอย่างกระตือรือร้น (Barriers to active listening)

- การจดจ่ออยู่กับเรื่องของตัวเอง (Focusing on a personal agenda) เมื่อเรามัวแต่คิดหาคำตอบของตัวเองระหว่างฟัง เราจะไม่สามารถตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดได้อย่างเต็มที่

- การรับข้อมูลมากเกินไป (Experiencing information overload) เมื่อมีสิ่งกระตุ้นหรือข้อมูลมากเกินไป อาจทำให้เราฟังอย่างตั้งใจได้ยาก พยายามโฟกัสที่ข้อมูลสำคัญและประเด็นหลักที่กำลังสื่อสารอยู่

- **การวิจารณ์ผู้พูด (Criticizing the Speaker)** อย่าให้การประเมินหรือตัดสินตัวผู้พูดมารบกวนการฟังของคุณ ควรให้ความสนใจกับสิ่งที่พวกเขากำลังพูด หรือเนื้อหาของข้อความ มากกว่าตัวบุคคลที่พูด

- **การถูกรบกวนโดยอารมณ์ที่รุนแรง (Being Distracted by Strong Emotional Responses)** เมื่อคุณมีการตอบสนองทางอารมณ์ที่รุนแรง ให้รับรู้ถึงอารมณ์นั้นและเปลี่ยนความสนใจของคุณกลับมาที่การฟัง พยายามมีสติที่จะไม่หลงไปกับการตอบสนองทางอารมณ์

- **การถูกรบกวนจากเสียงรบกวนภายนอก (Getting Distracted by External "Noise")** หากคุณมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงต่อสิ่งที่ได้ยิน ให้ยอมรับความรู้สึกนั้น แต่พยายามดึงสมาธิกลับมาที่การฟัง อย่าปล่อยให้อารมณ์ครอบงำจนทำให้เสียสมาธิ

- **การเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายทางร่างกาย (Experiencing Physical Illness or Pain)** หากคุณรู้สึกป่วยหรือมีอาการเจ็บปวด อาจทำให้ฟังได้ไม่เต็มที่ หากเป็นไปได้ คุณอาจแจ้งให้คู่สนทนาทราบและเลื่อนการพูดคุยออกไปก่อน

กลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการฟังอย่างตั้งใจ (Strategies for Active Listening)

การฟังอย่างตั้งใจคือการฟังที่มุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังให้ความสนใจต่อข้อความของผู้พูด

- **หยุด (Stop)** ให้ความสนใจกับอีกฝ่ายอย่างเต็มที่ ตั้งใจฟังความคิดและความรู้สึกของเขา พยายามหยุดความคิดภายในของตัวเอง และแยกตัวออกจากความกังวลของตนเองเพื่อโฟกัสที่ผู้พูด

- **มอง (Look)** สังเกตภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น แสดงออกให้ผู้พูดเห็นว่าคุณมีส่วนร่วมและให้ความสนใจ

- **ฟัง (Listen)** ฟังสาระสำคัญของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ รวมถึงรายละเอียด แนวคิดหลัก และความหมายของข้อความ อย่าติดอยู่กับคำบางคำ แต่ให้เข้าใจภาพรวมของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร

- **เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Be Empathetic)** ลองนึกถึงว่าคุณจะรู้สึกอย่างไรหากอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้พูด โดยยังคงรักษาความสงบในตัวเอง

- **ตั้งคำถาม (Ask Questions)** ใช้คำถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจถูกต้อง และเพื่อแสดงความสนใจในสิ่งที่กำลังพูด

- **สรุปความ (Paraphrase)** หากไม่มีคำถามเพิ่มเติม คุณสามารถพูดทบทวนสิ่งที่ผู้พูดเข้าใจด้วยคำพูดของตัวเอง เพื่อให้ผู้พูดสามารถอธิบายเพิ่มเติมหรือแก้ไขความเข้าใจของคุณได้

2. การรับรู้ (Perception)

อุปสรรคในการรับรู้ที่ถูกต้อง (Barriers to Accurate Perception)

- การเหมารวมและการสรุปทั่วไป (Stereotyping and Generalizing) ระวังอย่ามีอคติหรือมองคนหรือสิ่งต่างๆ ตามภาพจำเดิมๆ เพราะอาจทำให้เราเห็นเฉพาะสิ่งที่เราอยากเห็น และตัดสินใจจากข้อมูลเพียงเล็กน้อย

- การไม่ใช้เวลาเพียงพอ (Not Investing Time) การสรุปแบบเร่งด่วนหรือการไม่ใส่ใจรายละเอียด อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด และทำให้เราพลาดข้อมูลสำคัญ

- อคติเชิงลบ (Negativity Bias) หลายคนมักโฟกัสแต่ด้านลบของสถานการณ์ แม้จะมีข้อดีอยู่มากก็ตาม ควรระวังไม่ให้ความคิดเห็นด้านลบเพียงหนึ่งข้อบดบังสิ่งดีๆ ที่มีอยู่

- การคิดว่าทุกคนมีมุมมองเหมือนกัน (Assuming Similar Interpretations) ทุกคนมีการตีความข้อมูลที่แตกต่างกัน อย่าคิดว่าคนอื่นจะเข้าใจสิ่งต่างๆ เหมือนกับเรา ตรวจสอบมุมมองของผู้อื่นและอธิบายมุมมองของตัวเองอย่างชัดเจน

- สัญญาณที่ขัดแย้งกัน (Experiencing Incongruent Cues) พยายามให้คำพูดและภาษากายสอดคล้องกัน หากคุณพบว่าผู้พูดส่งสัญญาณที่ขัดแย้งกัน เช่น พูดอย่างหนึ่งแต่แสดงออกอีกอย่างหนึ่ง ให้ขอคำอธิบายเพิ่มเติม

กลยุทธ์เพื่อการรับรู้ที่ถูกต้อง (Strategies for Accurate Perception)

- วิเคราะห์การรับรู้ของตัวเอง (Analyze your own Perceptions) ตั้งคำถามกับการตีความของตัวเอง และตรวจสอบว่าข้อมูลของคุณมีพื้นฐานที่ถูกต้องหรือไม่

- พยายามพัฒนาทักษะการรับรู้ (Work on Improving) ระวังอุปสรรคในการรับรู้ที่คุณมักเผชิญ และหมั่นตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ ขอความคิดเห็นจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาความเข้าใจของตัวเอง

- โฟกัสที่ผู้อื่น (Focus on Others) ฝึกการให้ความสนใจกับผู้อื่น และพยายามทำความเข้าใจพวกเขาผ่านการฟังอย่างตั้งใจ

3. วัจนภาษา (Verbal Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารด้วยคำพูด (Barriers to Effective Verbal Communication)

- ขาดความชัดเจน (Lacking Clarity) หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ซับซ้อนเกินไป คำศัพท์เฉพาะกลุ่ม หรือภาษาที่ยากต่อการเข้าใจ

- ใช้การเหมารวมและการสรุปแบบกว้างๆ (Using Stereotypes and Generalizations) การพูดโดยไม่มีข้อมูลรองรับหรือใช้การแบ่งแยกแบบสุดขั้ว ทำให้ข้อความขาดความน่าเชื่อถือ ลักษณะทั่วไปอีกรูปแบบหนึ่งคือ "โพลารไรซ์" หรือการสร้างความสุดขั้ว พยายามไวต่อความซับซ้อนของสถานการณ์ แทนที่จะมองโลกเป็นภาพขาวดำ

- ด่วนสรุป (Jumping to Conclusions) อย่าตีความข้อมูลเร็วเกินไปหรือคิดว่าคุณรู้เหตุผลเบื้องหลังของบางสิ่งโดยไม่มีหลักฐาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลทั้งหมดที่สามารถหาได้

จากนั้นพูดให้ชัดเจนเกี่ยวกับข้อเท็จจริง เทียบกับความหมายหรือการตีความที่คุณแนบมากับข้อมูลเหล่านั้น

- **การตอบสนองที่ไม่เหมาะสม (Dysfunctional Responses)** การเพิกเฉยต่อคำพูดของผู้อื่น การตอบในลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือการขัดจังหวะขณะผู้อื่นพูด อาจทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

- **ขาดความมั่นใจ (Lacking Confidence)** ความไม่มั่นใจในตัวเองอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความเขินอาย การไม่กล้าแสดงออก หรือการรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า อาจทำให้ไม่สามารถสื่อสารความต้องการและความคิดเห็นของตนเองได้ นอกจากนี้ การไม่ตระหนักถึงสิทธิและโอกาสของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ อาจทำให้ไม่กล้าแสดงออกอย่างเปิดเผย

กลยุทธ์ในการสื่อสารด้วยวจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ (Strategies for effective verbal communication)

- **มุ่งเน้นไปที่ปัญหา ไม่ใช่ตัวบุคคล (Focus on the issue, not the person)** พยายามอย่ามองทุกเรื่องเป็นเรื่องส่วนตัว และในขณะเดียวกัน ให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการของคุณโดยเน้นไปที่งานหรือสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น แทนที่จะพยายามควบคุมผู้อื่น ให้มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาแทน ตัวอย่างเช่น หากมีนักเรียนที่มักตอบคำถามในชั้นเรียนโดยออกนอกประเด็น แทนที่จะเพิกเฉยหรือไม่สนใจ ควรพูดคุยกับนักเรียนนอกชั้นเรียนเพื่ออธิบายว่าพฤติกรรมนี้อาจรบกวนการเรียนการสอนและทำให้เพื่อนร่วมชั้นเสียสมาธิ

- **จงเป็นตัวของตัวเองอย่างจริงใจ เปิดเผย และซื่อตรงกับตัวเอง (Be genuine. Be yourself, honestly and openly)** มุ่งเน้นไปที่การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่น และปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม

- **พยายามเข้าใจและใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น แทนที่จะทำตัวห่างเหิน (Empathize rather than remain detached)** แม้ว่าความสัมพันธ์ในที่ทำงานจะมีขอบเขตที่ต้องรักษา แต่การแสดงความใส่ใจและความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ หาก你不สนใจพวกเขา อาจทำให้พวกเขาไม่สนใจคุณเช่นกันเมื่อถึงเวลาต้องทำงานร่วมกัน

- **ยืดหยุ่นและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Be flexible towards others)** ยอมรับมุมมองที่แตกต่างและเปิดกว้างต่อวิธีการทำงานที่หลากหลาย เพราะความหลากหลายช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

- **ให้คุณค่ากับตัวเองและประสบการณ์ของคุณ (Value yourself and your own experiences)** ยืนหยัดในสิทธิและความต้องการของตัวเอง หากคุณมองข้ามคุณค่าของตัวเอง คนอื่นก็อาจมองข้ามคุณเช่นกัน กล้าแสดงความคิดเห็นและคาดหวังที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

- **ใช้การตอบสนองเชิงบวก (Use affirming responses)** ตอบกลับผู้อื่นด้วยวิธีที่แสดงให้เห็นว่าคุณรับรู้และให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของพวกเขา ขอขอบคุณสำหรับความคิดเห็นของพวกเขา ยอมรับสิทธิในการแสดงความรู้สึกของพวกเขา แม้ว่า คุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม ตั้งคำถามแสดงความรู้สึกในเชิงบวก และให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เมื่อทำได้

Fingerprint for Success (n.d.) เป็นแพลตฟอร์มพัฒนาตนเองและวิชาชีพสำหรับบุคคลและทีม เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ยอดเยี่ยมทั้งในการทำงานและชีวิต กล่าวว่า เรามาเจาะลึกตัวอย่างอุปสรรคในการสื่อสารเพื่อให้คุณสามารถบรรลุเป้าหมายการสื่อสารขั้นสูงสุดของคุณได้

1. สิ่งกีดขวางทางกายภาพ (Physical Barriers) อุปสรรคทางกายภาพคือสิ่งที่กีดขวางการสื่อสาร เช่น ประตูที่ปิด กำแพงกันสูง หรือพื้นที่ที่ถูกปิดกั้น รวมถึงระยะทางที่ห่างไกลกัน เมื่อทีมทำงานในสถานที่ที่แตกต่างกัน ก็จะทำให้การสื่อสารยากขึ้น

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

คุณไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแผนผังสำนักงาน แต่มีวิธีต่างๆ ที่จะช่วยให้ทีมของคุณหลีกเลี่ยงอุปสรรคทางกายภาพได้ เช่น จัดสรรพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกัน และพื้นที่เงียบสำหรับการทำงานเดี่ยว กำหนดแนวทางการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น ข้อความด่วนสำหรับเรื่องเร่งด่วน อีเมลสำหรับอัปเดตสถานะ และเปิดประตูสำนักงานหรือตั้งเวลาให้ทีมสามารถเข้ามาพูดคุยได้

2. อุปสรรคทางเทคโนโลยี (Technological Barriers) เทคโนโลยีอาจช่วยหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับการใช้งาน มีเครื่องมือมากมายที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันง่ายขึ้น แต่ถ้าใช้มากเกินไปหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้พลาดข้อมูลสำคัญ

ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์การทำงานร่วมกันและแอปส่งข้อความมากมายเหลือเฟือ บริษัทส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเพิ่มขึ้นของการทำงานระยะไกลและแบบผสมผสาน เครื่องมือเทคโนโลยีมากเกินไปอาจทำให้พลาดข้อความหรือเสียเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากไม่ได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

พิจารณาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานโดยเสนอตัวเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับพวกเขา มากที่สุดและอุปกรณ์สื่อสารที่พวกเขาต้องการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ใครทำงานช้าลง

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อย่าหงุดหงิดหากคุณประสบปัญหาทางเทคโนโลยีหยุดชะงักเมื่อสื่อสารกับใครสักคน มีเครื่องมือและคำแนะนำต่างๆ ที่คุณสามารถใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะทางเทคโนโลยี

- ให้การฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่องค์กรของคุณใช้

- จัดเตรียมเครื่องมือการทำงานร่วมกันและการสื่อสารที่หลากหลาย ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยและเครื่องมือแบ่งปันเอกสาร ตัวอย่างเช่น เครื่องมือการประชุมทางวิดีโอ เช่น Zoom หรือ Google Meet หรือเครื่องมือสื่อสารแบบข้อความ เช่น Slack หรือ iMessage
- เข้าใจวิธีการจัดการทีมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจทำให้ผู้คนสื่อสารได้ดีผ่านเทคโนโลยีได้ยาก
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเข้าถึงข้อมูลการสื่อสาร

3. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers) ความเข้ากันทางวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดในการสื่อสาร ทีมที่มีความหลากหลายมักจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น และสร้างผลกำไรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การมีพนักงานจากหลากหลายวัฒนธรรมอาจทำให้เกิดความท้าทายในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้

เนื่องจากสมาชิกในทีมอาจมาจากคนละยุคสมัย วัฒนธรรม เชื้อชาติ และมีค่านิยมจรรยาบรรณในการทำงาน บรรทัดฐาน และความชอบที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อทักษะการสื่อสาร และทำให้บางคนรู้สึกที่ไม่สามารถเข้ากับองค์กรได้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นเรื่องยากหากไม่มีจุดร่วมกัน ดังนั้น องค์กรควรมีภาษากลางที่ทุกคนเข้าใจได้ และส่งเสริมแนวคิดเรื่องการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรมภายในองค์กร

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การมีทีมที่ประกอบด้วยคนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องยาก แต่การหลีกเลี่ยงความแตกต่างเหล่านี้ไม่ใช่ทางออก สิ่งสำคัญคือการหาวิธีแบ่งปันข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ แม้จะมีอุปสรรคทางวัฒนธรรม เพื่อให้ทีมได้รับประโยชน์จากความหลากหลาย นี่เป็นแนวคิดบางประการ

- ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น คู่มือการทำงาน หรือ "User Manual" ที่ให้ข้อมูลสำคัญ
- ส่งเสริมความแตกต่างในทีมผ่านกิจกรรมและโอกาสทางการศึกษา ซึ่งทั้งสนุกและช่วยเพิ่มความเข้าใจซึ่งกันและกัน
- ใช้เครื่องมือวิเคราะห์บุคลิกภาพ เช่น F4S เพื่อตรวจสอบสไตล์การทำงานและแนวทางการสื่อสารที่แต่ละคนชื่นชอบ รวมถึงสามารถตั้งคำถามตามภูมิภาคของทีมได้ วิธีนี้ช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น หากทีมบางคนให้ความสำคัญกับภาษากายและอารมณ์ (affective communication) ควรใช้การสื่อสารที่เน้นอวัจนภาษา หากบางคนต้องการความชัดเจนผ่านการพูดและการเขียน (neutral communication) ก็ควรจัดเตรียมข้อมูลทั้งสองรูปแบบ

ผู้จัดการที่ต้องการเป็นนักสื่อสารที่ดีควรนำเสนอข้อมูลทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร และอวัจนภาษา เพื่อลดอุปสรรคในการสื่อสารและทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน

4. อุปสรรคด้านแรงจูงใจ (Motivational Barriers) ทีมที่มีแรงจูงใจคือทีมที่มีพลัง และมักจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม อุปสรรคด้านแรงจูงใจอาจเกิดขึ้นเมื่อคนในทีมขาดความกระตือรือร้นที่จะรับฟังกัน อาจเกิดจากความวุ่นใจหรือความเบื่อหน่าย ส่งผลให้ใส่ใจน้อยลง ฟังไม่เต็มที่ และจดจำข้อมูลได้ไม่ดี หากเกิดขึ้นบ่อยครั้ง อาจนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่มีความผูกพัน

อุปสรรคด้านแรงจูงใจทำให้คนในทีมไม่อยากแบ่งปันข้อมูลกัน ปัจจัยทางจิตใจ เช่น การขาดความมั่นใจในตนเอง ขาดแรงขับเคลื่อน หรือกลัวความล้มเหลวและการถูกปฏิเสธ ล้วนเป็นสาเหตุของการขาดแรงจูงใจ

เมื่อพนักงานไม่มีแรงจูงใจ พวกเขาอาจรู้สึกว่าคุณคิดเห็นของตนไม่มีความหมาย หรือไม่มีความสำคัญที่ควรแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานกล้าเริ่มต้นบทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

ขวัญกำลังใจของทีมต้องใช้เวลาในการสร้าง หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (รวมถึงผลประกอบการโดยรวมขององค์กร) จำเป็นต้องเข้าใจแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในทีม ควรให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน เพราะการส่งเสริมการสื่อสารที่ดีจะช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและทำให้ทุกคนรู้สึกได้รับการสนับสนุนในที่ทำงาน นี่เป็นแนวคิดบางประการ

- ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีเหล่านี้จะช่วยให้คุณทราบว่าอะไรเป็นแรงขับเคลื่อนของแต่ละคน และสามารถนำไปใช้กำหนดเป้าหมาย รางวัล ความคาดหวัง และแรงจูงใจที่ช่วยกระตุ้นการทำงาน
- สร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและไว้วางใจได้ ทำให้ทุกคนรู้สึกสบายใจในการแสดงความคิดเห็น สิ่งนี้จะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมการให้ข้อเสนอแนะและสนับสนุนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้นำ
- ใช้เครื่องมือช่วยกระตุ้นแรงจูงใจในการสื่อสาร ช่วยให้พนักงานกล้าริเริ่มและตัดสินใจได้โดยไม่ต้องกังวลกับผลกระทบด้านลบ
- ค้นหาช่องทางการสื่อสารที่พนักงานแต่ละคนชอบ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. อุปสรรคที่เป็นระบบ (Systematic Barriers) อุปสรรคทางระบบทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นเรื่องยาก เนื่องจากการจัดตั้งหรือการดำเนินงานของบริษัท อุปสรรค

เหล่านี้อาจรวมถึงการไม่มีวิธีที่ดีในการแชร์ข้อมูล การขาดการสอนทักษะการสื่อสาร หรือการไม่ให้คุณค่ากับมุมมองที่แตกต่างและความกลัวในการพูดออกมา

อุปสรรคทางการสื่อสารเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมถึงความสำเร็จของบริษัท ดังนั้นการเข้าใจการคิดเชิงระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแผนการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากอุปสรรคในองค์กรยังดำเนินอยู่และต้องใช้ความพยายามของทุกคนจึงจะประสบความสำเร็จ มีวิธีดังนี้

- ทำให้ทุกคนรู้วิธีการแชร์ข้อมูล เพื่อลดปัญหาการสื่อสาร จัดประชุมเป็นประจำและมีแผนการสื่อสารที่ชัดเจน
- สอนทักษะการสื่อสาร โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญของ F4S
- ให้คุณค่ากับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้ทุกคนรู้สึกว่ามีส่วนร่วม
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่มีอคติ
- หาความชอบของพนักงานในการสื่อสาร

6. อุปสรรคทางภาษา (Language Barriers) ความแตกต่างทางภาษาและคำศัพท์สามารถทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องยาก ซึ่งอาจรวมถึงหลายภาษา หรือศัพท์เฉพาะของแผนก อุปสรรคทางภาษาที่เกิดจากการขาดความเข้าใจทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดปัญหาได้ การเคารพสไตล์การสื่อสารที่แตกต่างจึงมีความสำคัญ

7. วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

หากสถานที่ทำงานของคุณมีความแตกต่างทางภาษาอย่างมาก คุณจะต้องพิจารณาบริการแปลเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารขั้นพื้นฐาน แต่สิ่งสำคัญอื่นๆ ที่ควรคำนึงถึงมีดังนี้

- พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร
- ระมัดระวังการใช้ศัพท์เฉพาะและกระตุ้นให้สมาชิกในทีมใช้คำพูดที่ง่ายที่สุด
- อย่าลืมการใช้ภาษากายด้วย วัฒนธรรมที่ต่างกันอาจตีความท่าทางและภาษากายแตกต่างกัน ต้องระวังการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- สร้างเนื้อหาที่สนุกสนาน โดยใช้ภาพประกอบ การสาธิต และตัวอย่างเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น
- หลีกเลี่ยงเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องและเนื้อหายาวที่ไม่จำเป็น
- แบ่งกลุ่มผู้ฟัง ปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับภาษาและวัฒนธรรม

8. อุปสรรคในการรับรู้ (Perceptual Barriers) ลองจินตนาการว่าคุณเข้าร่วมการประชุมโดยมีความคิดในใจว่าเป็นการเสียเวลา คุณจะตั้งใจฟังไหม? หรือจะมีส่วนร่วมในการสนทนา

อย่างกระตือรือร้นไหม? ความเชื่อที่เรามีเกี่ยวกับสถานการณ์สามารถมีผลกระทบต่อวิธีการสื่อสาร และอาจทำให้เกิดการฟังที่ไม่ดีหรือการสื่อสารไม่ชัดเจน

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

คงจะดีไม่น้อยหากการรับรู้ อคติ และการสันนิษฐานของตนเองมีสวิตช์ "ปิด" ง่ายๆ แม้ว่า การนำทางผ่านแผงกั้นนี้จะไม่่ง่ายนัก แต่เคล็ดลับเหล่านี้สามารถช่วยได้

- สนับสนุนข้อโต้แย้งของคุณด้วยข้อเท็จจริงและหลักฐาน
- มองสถานการณ์จากมุมมองที่แตกต่าง และกระตุ้นให้ทีมของคุณทำเช่นเดียวกัน
- ถามคำถามที่ทำให้ต้องใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในขณะนั้น ไม่ใช่การตั้งสมมติฐาน

9. อุปสรรคด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Style Barriers) ลองนึกถึงเวลาที่คุณต้องพูดคุยกับคนที่ตื้อรั้นมากๆ พวกเขายืนยันว่ามุมมองของตน ถูกต้องและไม่ยอมรับความคิดเห็นอื่นๆ การพูดคุยแบบนี้มักจะยากลำบากเพราะไม่สามารถเชื่อมโยงกับบุคคลนั้นได้ นี่คือนอุปสรรคทางการสื่อสารระหว่างบุคคล

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อุปสรรคระหว่างบุคคลนั้นยากที่จะเอาชนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีคนถอนตัวและไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ต่อไปนี้เป็นเคล็ดลับเล็กๆ น้อยๆ ที่สามารถเริ่มต้นให้สิ่งต่างๆ กลับมาเป็นเหมือนเดิม

- เข้าใจว่าแต่ละคนมีสไตล์การสื่อสารอย่างไร เพื่อที่จะเข้าใจข้อความของพวกเขาได้ดีขึ้น
- ลองหายใจลึกๆ เนื่องจากสถานการณ์เหล่านี้อาจทำให้รู้สึกท้อแท้และเครียด
- ฟังการฟังอย่างตั้งใจเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและความคิด

ของผู้อื่น

10. อุปสรรคด้านความเชื่อใจ (Trust Barriers) เมื่อคนในที่ทำงานไม่มีความเชื่อมั่นในกันและกัน การทำงานร่วมกันจะเป็นเรื่องยาก พนักงานอาจกลัวที่จะพูดออกมาเพราะกลัวว่าจะถูกเยาะเย้ย เมื่อความเชื่อมั่นต่ำ มันอาจขัดขวางการสร้างสรรค์และการตัดสินใจที่สร้างสรรค์

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การสร้างควมไว้วางใจในสถานที่ทำงานอีกครั้งต้องอาศัยความพยายามอย่างเข้มข้นจากทั้งผู้นำและพนักงาน ความโปร่งใสและการทำงานเป็นทีมสามารถปรับปรุงได้โดยการทำให้ทุกคนรู้ว่าอะไรคาดหวังจากพวกเขา โดยมีเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความสม่ำเสมอจากผู้นำยังสามารถเสริมสร้างความไว้วางใจได้อีกด้วย

- เปิดเผยและซื่อสัตย์ในการสื่อสาร แร่ข้อมูลและตอบคำถาม
- ส่งเสริมการรับผิดชอบ พนักงานต้องรับผิดชอบสิ่งที่ทำ และผู้นำต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจ

- เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ฝึกการฟัง และทำให้แน่ใจว่าการกระทำของคุณสอดคล้องและเชื่อถือได้

- นำด้วยเป็นตัวอย่างและปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงบวก

10. อุปสรรคทางเพศ (Gender Barriers) อุปสรรคทางเพศในที่ทำงานสามารถมีผลกระทบต่อทั้งองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการตั้งสมมติฐานและการใช้ภาษาที่มีอคติเกี่ยวกับความแตกต่างทางเพศในการสื่อสาร

ใส่ใจกับความแตกต่างในการสื่อสารระหว่างเพศ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงระบบนิเวศการสื่อสารในสำนักงาน

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

ทางออกที่ดีที่สุดของคุณคือหลีกเลี่ยงการพูดเกินจริงและภาษาที่มีอคติ แต่ให้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสมาชิกในทีมของคุณแต่ละคน โดยไม่คำนึงถึงเพศหรือ อัตลักษณ์ทางเพศ คุณสามารถทำได้โดยใช้กลยุทธ์ต่อไปนี้

- จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งพิจารณาความแตกต่างทางเพศ
- กระตุ้นให้สมาชิกในทีมให้ข้อเสนอแนะแก่กัน
- เปิดบทสนทนาเกี่ยวกับการมีอคติทางเพศในทีม การเปิดใจและซื่อสัตย์เกี่ยวกับปัญหานี้จะดีกว่าการมองข้ามและทำเป็นไม่เห็น

11. อุปสรรคทางอารมณ์ (Emotional Barriers) ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพและอารมณ์อาจทำให้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทำได้ยาก อารมณ์ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล หรือความโกรธ มักสร้างอุปสรรคในการสื่อสาร สิ่งนี้อาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานและสร้างประสบการณ์การสื่อสารเชิงลบ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อารมณ์เป็นเรื่องธรรมชาติ และไม่ควรท้อแท้หรือตำหนิ คุณและทีมของคุณจำเป็นต้องเข้าใจวิธีจัดการกับพวกเขาแทน ลองใช้กลยุทธ์เหล่านี้

- รู้ว่าเมื่อไหร่ควรเดินออกไปจากสถานการณ์
- ฝึกการระบุอารมณ์ของตนเอง การบอกว่า "ฉันรู้สึกโกรธ" ต่อทีมอาจช่วยลดความตึงเครียด
- การมีความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญ มันช่วยให้คุณรับรู้และจัดการอารมณ์ของตัวเองและผู้อื่นอย่างเหมาะสม

สรุป จากทัศนะของ The Indeed Editorial Team (2022), Sharma (2023), Leadership Management Australia (n.d.), Leadership Management Australia (n.d.),

Datta (n.d.), Willkomm (2018), Florida Institute of Technology (n.d.), Naybour (2022), Centre for Teaching Excellence (n.d.), และ Fingerprint for Success (n.d.) ดังกล่าวข้างต้นสรุปปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ได้ดังนี้

1. ปัญหาอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร และผู้รับสาร
 1. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)
 2. อุปสรรคทางกายภาพ (Physical Barriers)
 3. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers)
 4. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude Barriers)
 5. อุปสรรคในการรับรู้ (Perception Barriers)
 6. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)
 7. ขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Lack of Transparency & Trust)
 8. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers)
 9. ความไม่พอใจหรือไม่สนใจงาน (Dissatisfaction or Disinterest With One's Job)
 10. ไม่สามารถฟังผู้อื่นได้ (Inability to Listen to Others)
 11. อุปสรรคด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Style Barriers)
 12. ความเข้าใจ (Comprehension)
 13. ความแตกต่างของสถานะ (Status Differences)
 14. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)
 15. อุปสรรคด้านแรงจูงใจ (Motivational Barriers)
 16. อุปสรรคทางเพศ (Gender Barriers)
2. ปัญหาอุปสรรคด้านสารที่ส่ง
 1. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)
 2. อุปสรรคด้านการตีความทางด้านภาษา (Semantic Barriers)
 3. ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)
3. ปัญหาอุปสรรคด้านอื่นๆ
 1. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers)
 2. ความขัดแย้งในที่ทำงาน (Workplace Conflict)
 3. อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Common Barriers To Effective Communication)

4. เสียงรบกวนและความว้าวุ่นใจ (Noise and Distraction)
5. สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการสื่อสาร (The environment in which the communication takes place is one of the barriers to communication)
6. เขตเวลาและภูมิศาสตร์ (Time Zone and Geography)
7. สิ่งรบกวนสมาธิและลำดับความสำคัญอื่นๆ (Distractions and Other Priorities)
8. อุปสรรคทางเทคโนโลยี (Technological Barriers)
9. อุปสรรคที่เป็นระบบ (Systematic Barriers)

2.3.6 การประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills)

University of Louisville (n.d.) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale มีข้อคำถาม 20 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจัดการกับพวกเขาทั้งที่ยังโกรธอยู่
2. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจน
3. ฉันสามารถหาทางแก้ปัญหาได้โดยไม่คำนึงถึงแรงจูงใจหรือผลประโยชน์แอบแฝง
4. เมื่อฉันเจรจากับใคร ฉันมองพวกเขาเป็นคู่แข่ง
5. ฉันเชื่อว่าคำพูดที่ฉันเลือกใช้ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดสาระสำคัญของข้อความมากที่สุด
6. เมื่อฉันตั้งใจฟังสิ่งที่มีคนพูด ฉันสามารถคาดเดาข้อสรุปของพวกเขาได้
7. เมื่อฉันไม่แน่ใจในสิ่งที่มีคนพูด แทนที่จะถาม ฉันเลือกที่จะรอและเรียนรู้เพิ่มเติม
8. เมื่อมีคนให้คำแนะนำและถามว่า "เข้าใจไหม" ฉันตอบว่า "เข้าใจ" แม้ว่าฉันจะไม่แน่ใจทั้งหมด
9. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้ง่ายๆ เพียงแค่ผลักดันพูด
10. เมื่อฉันมีปากเสียงกับใคร ฉันมองพวกเขาเป็นคู่แข่ง และคิดในแง่ของการแพ้-ชนะ
11. เมื่อฉันเริ่มต้นการสนทนาในเรื่องสำคัญและต้องการให้มีผลกระทบ ฉันเชิญให้อีกฝ่ายแสดงความคิดเห็นก่อนที่ฉันจะนำเสนอความคิดเห็นของตนเอง
12. ฉันขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุผลของข้อเรียกร้องที่ถูกนำเสนอ เพื่อสำรวจแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังและถามว่าทำไมจุดยืนนี้จึงมีความสำคัญ
13. ฉันรับฟังอย่างเต็มที่และยืนยันว่าฉันเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูด เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้พูด
14. เมื่อฉันถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม คำถามของฉันมักจะเป็นคำถามปลายเปิดที่ไม่สามารถตอบได้ด้วย "ใช่" หรือ "ไม่"

15. วิธีที่ดีที่สุดในการให้ผู้อื่นรับฟังฉันคือทำให้พวกเขาารู้สึกว่าฉันรับฟังพวกเขาก่อน
16. ในการเจรจา ฉันพยายามเบี่ยงเบนความสนใจจากจุดยืนที่แสดงออกมา และสำรวจถึงแรงจูงใจและแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน
17. ฉันฝึกการสื่อสารโดยตรงผ่านการใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันคิดว่า..." "ฉันรู้สึก..." "ฉันต้องการ..."
18. ฉันมองข้ามความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา และพยายามเข้าถึงความต้องการและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง
19. เมื่อมีคนพูดสิ่งที่ฉันไม่แน่ใจ ฉันขอให้พวกเขาชี้แจงเพิ่มเติม
20. ฉันสรุปสาระสำคัญของข้อความที่ผู้พูดสื่อออกมาเป็นคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบว่าฉันเข้าใจถูกต้องหรือไม่

The DP Learning Zone (2015) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารในลักษณะที่เป็น rating scale จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ออกเสียงคำให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก
2. พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม – ไม่ดังเกินไปและไม่เบาเกินไป
3. สบตาโดยตรงเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น
4. ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นหาข้อมูล
5. มองไปที่ผู้พูดขณะฟังพวกเขา
6. เมื่อต้องแก้ปัญหาพร้อมกับผู้อื่น จะค้นหาสถานการณ์ปัจจุบันก่อน
7. นำเสนอประโยชน์ของแนวคิดของตน โดยอธิบายว่าอีกฝ่ายจะได้ประโยชน์อย่างไร
8. เข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม
9. แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
10. พูดด้วยความเร็วที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจสิ่งที่พูดได้
11. ใช้การเคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเสริมจุดที่กำลังอธิบาย
12. ถามคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจปัญหาของผู้อื่นอย่างครบถ้วน
13. สรุปความคิดของผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
14. เมื่อต้องให้คำปรึกษาผู้อื่น จะระมัดระวังให้เข้าใจและยอมรับความต้องการของอีกฝ่าย
15. ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นและนำเสนอแนวคิดให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น
16. มีความอ่อนไหวในการสื่อสารกับผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
17. ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่ายในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนคุ้นเคย
18. ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นจุดสำคัญในการสื่อสาร

19. เปลี่ยนภาษากายเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
20. ค้นหาความคิดและมุมมองของผู้อื่นโดยใช้คำถามปลายเปิด
21. ใช้ความเจ็บทนการขัดจังหวะขณะฟังผู้อื่น
22. เมื่อต้องช่วยเหลือผู้อื่น จะระบุประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข
23. โน้มน้าวใจได้ดีเมื่อต้องตอบคำถามหรือข้อโต้แย้งจากผู้อื่น
24. เปลี่ยนสไตล์การสื่อสารให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง
25. หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะทางหรือภาษาทางเทคนิค
26. ใช้จังหวะหยุดและความเจ็บทนเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ
27. ปรับและสะท้อนภาษากายของผู้อื่นเพื่อสร้างความสอดคล้อง
28. รู้ว่าเมื่อใดควรใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้คำตอบแบบ "ใช่/ไม่ใช่"
29. จัดบันทึกในปริมาณที่เหมาะสมขณะฟังผู้อื่น
30. เมื่อต้องแนะนำการเปลี่ยนแปลง จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็นเจ้าของร่วมกัน
31. เน้นย้ำประโยชน์ของคำแนะนำที่ให้
32. เปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้อื่นจากวัฒนธรรมอื่น
33. จัดโครงสร้างความคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ เพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น
34. พูดอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดจากสำเนียงท้องถิ่น
35. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการแต่งกายและรูปลักษณ์เหมาะสมกับประเภทของคนที่ต้องพบปะ
36. ใช้โครงสร้างคำถามเชิงลึกที่มีเหตุผลเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากผู้อื่น
37. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
38. สร้างฉันทามติร่วมกับผู้อื่นแทนที่จะสั่งการ
39. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจเมื่อนำเสนอแนวทางแก้ไข
40. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรผ่านการสื่อสารกับผู้อื่น

QuestMeraki (2017) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale จำแนกออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 27 ข้อ ดังนี้

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)

1. นำเสนอได้อย่างคล่องแคล่วในงานสัมมนาและการประชุม
2. เป็นผู้นำในการอภิปรายกลุ่มหรือได้วาทะ
3. พูดอย่างมั่นใจและมีศิลปะในการสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอของนักศึกษา
4. สามารถโน้มน้าวและทำให้ทีมดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย

5. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้
6. แสดงความสนใจและใส่ใจผู้อื่นระหว่างการสนทนา
7. มีสไตล์การสื่อสารที่เรียบง่ายและชัดเจน
8. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบกลับหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติม
9. ปฏิบัติตามมารยาทในการใช้โทรศัพท์อย่างเหมาะสม
10. เข้าร่วมการแสดงผลงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

1. มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายงานอย่างเป็นทางการ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ
3. สามารถจัดทำรายงานทางเทคนิคและธุรกิจตามมาตรฐาน
4. มีความสามารถในการจัดทำจดหมายข่าวและวารสาร
5. รักษาความชัดเจนและลำดับเนื้อหาในรายงานที่เขียน
6. การเขียนปราศจากข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และการสะกดคำ
7. มีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างมืออาชีพ

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication)

1. สามารถรับรู้อารมณ์ (เช่น โกรธ ผิดหวัง ดีใจ ฯลฯ) ได้อย่างง่ายดายขณะสื่อสารกับผู้อื่น
2. ใส่ใจภาษากายขณะสื่อสารกับผู้อื่น
3. ระมัดระวังในการใช้ท่าทางและสีหน้าระหว่างการสื่อสารแบบพบปะ
4. ไม่ใช้ท่าทางที่ไม่จำเป็นจนทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิ
5. รักษาท่าทางที่เป็นมืออาชีพระหว่างการประชุมและการนำเสนอ

การสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

1. ใช้ตารางและแผนภูมิเพื่อเน้นรายละเอียดสำคัญ
2. ถ่ายทอดแนวคิดผ่านภาพและภาพประกอบ
3. สนับสนุนการนำเสนอด้วยกราฟและไดอะแกรมเพื่อขยายความประเด็นต่างๆ
4. พยายามสร้างแบบจำลองเพื่อแสดงข้อมูล
5. มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือด้านภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดเด่นของเนื้อหา

TX CTE Resource Center (n.d.) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารในลักษณะที่เป็น rating scale จำแนกออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 15 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อฉันแบ่งปันบางสิ่งกับเพื่อน ๆ ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่ฉันแบ่งปัน
2. ฉันคิดก่อนพูด เพราะฉันตระหนักว่าคำพูดอาจมีความหมายแตกต่างกันสำหรับผู้อื่นเมื่อเทียบกับฉัน

3. ฉันเข้าใจว่าบางครั้งข้อความที่อีกฝ่ายส่งมาอาจไม่ตรงกับสิ่งที่ฉันรับรู้
4. ก่อนที่ฉันจะสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการแสดงออกที่ไม่ใช่คำพูด ฉันต้องเข้าใจผู้รับสารของฉันอย่างถ่องแท้และพิจารณาว่าข้อความของฉันอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพวกเขาอย่างไร
5. ในขณะที่ฉันสื่อสารกับใครบางคน ฉันมองหาสัญญาณที่แสดงว่าข้อความของฉันถูกตีความตามความตั้งใจของฉัน
6. ฉันทำให้ข้อความของฉันกระชับและตรงประเด็นมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
7. ฉันใช้ศัพท์เฉพาะกับผู้ที่ไม่เข้าใจมัน
8. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงและสำนวนที่อาจทำให้บางคนไม่พอใจโดยเจตนา
9. ฉันพยายามหลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในทางที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสับสนหรือไม่สบายใจ
10. ฉันตระหนักว่าการพูด อย่างไร มีความสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่ฉันพูด
11. ฉันพิจารณาทักษะการสื่อสารของตนเองเพื่อดูว่าข้อความที่ไม่ใช่คำพูดที่ฉันสื่อออกไปนั้นตรงกับความหมายที่ฉันต้องการสื่อสารหรือไม่
12. ฉันพิจารณาอย่างรอบคอบถึงวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการส่งสารของฉัน เช่น การประชุมแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือการเขียน เพื่อให้ผู้รับเข้าใจได้ดีที่สุด
13. ฉันตัดสินใจความคิดเห็นของผู้อื่นจากสิ่งที่พวกเขาพูด มากกว่าการมีอคติต่อบุคลิกของพวกเขา
14. ฉันพยายามรับฟังความคิดเห็นที่ฉันไม่เห็นด้วยอย่างจริงจัง
15. ฉันมองหาวิธีที่จะพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น

Desrosiers (n.d.) เป็นนักจิตวิทยา วิทยาการ และโค้ช เอกสารการวิจัยเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ส่วนที่เป็นระดับการให้คะแนน 4 ในส่วนลึกของคำถาม 20 ข้อกล่าวหา

1. ฉันให้ความสนใจกับสัญญาณอวัจนภาษาของผู้อื่น
2. ฉันพยายามทำความเข้าใจแนวคิดที่แตกต่างจากของฉัน
3. ฉันพยายามทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่น
4. ฉันสามารถถ่ายทอดคำพูดของผู้อื่นในแบบของฉันได้อย่างถูกต้อง
5. ฉันรู้สึกสบายใจในการรับมือกับอารมณ์
6. ฉันยอมรับข้อเสนอแนะจากคนที่ฉันทำงานด้วย
7. ฉันขอรายละเอียดเพิ่มเติมและคำอธิบายเพิ่มเติม
8. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
9. ฉันส่งเสริมให้ผู้อื่นอธิบายความคิดของตนเองให้ชัดเจน

10. ฉันให้ข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์เมื่อจำเป็น
11. ฉันเน้นย้ำถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่ฉันชื่นชม
12. ฉันตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมของฉันที่มีต่อผู้อื่น
13. ฉันยอมรับข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์จากผู้อื่น
14. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองอย่างเปิดเผย
15. ฉันขอข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์จากผู้อื่น
16. ฉันปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่ฉันมีปฏิสัมพันธ์ด้วย
17. ฉันเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ไขความเข้าใจผิดทันทีที่เกิดขึ้น
18. ฉันสามารถพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่ถูกท้าทายได้อย่างสงบ
19. ฉันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน
20. เพื่อให้เหมาะสม ฉันขอโทษโดยไม่ให้เหตุผลที่มากเกินไป

Gatlin-Watts (n.d.) กรูณาตรวจสอบเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ข้อสังเกตที่เป็นระดับการให้คะแนน 5 ในส่วนของคำถามที่พบบ่อย 46 ข้อวิจารณ์ดังกล่าว

ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication Skills)

1. ความสำคัญของทักษะ
2. ปฏิบัติตามคำแนะนำ
3. ทักษะการฟัง
4. ทักษะการสนทนา
5. ให้ข้อเสนอแนะ
6. การสื่อสารกับสาธารณะ
7. การอำนวยความสะดวกในระหว่างการประชุม
8. ทักษะการนำเสนอ
9. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
10. ทักษะการแก้ไขข้อขัดแย้ง
11. ทักษะการเจรจาต่อรอง
12. การรับคำสั่งซื้อของลูกค้า
13. ทักษะการสัมภาษณ์
14. ทักษะการฝึกอบรม

ทักษะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication Skills)

15. ความสำคัญของทักษะ
16. ทักษะการสะกดคำ

17. ทักษะไวยากรณ์
18. ทักษะการเขียน
19. การใช้อีเมล
20. การใช้คำอย่างมีประสิทธิภาพ
21. การใช้เทคนิคสไตล์อย่างถูกต้อง
22. การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่เป็นกิจวัตรและน่านิยม
23. การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่ไม่พึงประสงค์
24. การเขียนเพื่อโน้มน้าวใจ
25. การเขียนรายงานสั้น (น้อยกว่า 3 หน้า)
26. การเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ (มากกว่า 3 หน้า)
27. การเขียนวาระการประชุม
28. การเขียนรายงานการประชุม

ทักษะการสื่อสารความหลากหลายหรือพหุวัฒนธรรม (Diversity or Multicultural Communication Skills)

29. ความสำคัญของทักษะ
30. ความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม
31. ทักษะภาษาต่างประเทศ
32. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดข้ามวัฒนธรรม
33. การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดข้ามเพศ
34. การสื่อสารด้วยวาจาข้ามวัฒนธรรม
35. การสื่อสารด้วยวาจาข้ามเพศ
36. การสื่อสารแนวคิดอย่างชัดเจนกับผู้ชมที่หลากหลาย

การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communications)

37. ความสำคัญของทักษะ
38. การใช้อีเมลอย่างเหมาะสม
39. มารยาททางอีเมล
40. การเขียนและการตอบกลับข้อความอีเมล
41. ทักษะการประชุมทางวิดีโอ
42. ทักษะการประชุมผ่านเดสก์ท็อป (Net Meeting)

บรรยากาศการสื่อสาร (Communications Climate)

43. ความสำคัญของทักษะ
44. การพูดส่งเสริมหรือเผยแพร่ตนเองหรือกิจกรรมของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะที่เข้มแข็ง
45. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
46. ทักษะการตัดสินใจ

University of Washington (n.d.) กล่าวถึง Checklist about Communication Skills ใน 6 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถามที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Skills for creating good relationships)

1. เป็นมิตรและให้ความเคารพ
2. พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและอ่อนโยน
3. อธิบายว่าทำไมคุณถึงมาเยี่ยมชม
4. หลีกเลี่ยงการ 'ตัดสิน' คำพูด (คำตัดสินบ่งบอกว่าพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ดี)

ทักษะในการฟัง (Skills for listening)

5. อย่าบังคับใครให้พูด
6. รักษาท่าทางที่ผ่อนคลาย (ตำแหน่งของร่างกาย)—อย่าตะแคง ศอกปิดกั้น หรือเล่นกับสิ่งของ
7. รักษาท่าทางที่เปิดกว้าง อย่ากอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลแทนที่จะหันหน้าหนี
8. สบตาอย่างเหมาะสม
9. อย่าดูโทรศัพท์ ดูนานฬิกา ดูหรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง โน้มตัวไปข้างหน้าเพื่อแสดงความสนใจ
10. พยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่าคุณฟังอยู่
11. สังเกตสัญญาณว่าบุคคลนั้นรู้สึกไม่สบายใจ.
12. รับฟังโดยไม่ตัดสินและเอาตัวเองไปอยู่ในบทบาทของอีกฝ่าย

ทักษะในการให้ข้อมูล (Skills for giving information)

13. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
14. ห้ามดูต่ำหรือวิพากษ์วิจารณ์
15. รับรู้ถึงความรู้สึกของบุคคลนั้นแม้ว่าคุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
16. อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในคราวเดียว
17. ให้ข้อเสนอแนะแทนการออกคำสั่ง
18. ตรวจสอบความเข้าใจ

ทักษะในการถามคำถาม (Skills for asking questions)

19. ถามคำถามปลายเปิด.
20. ถามคำถามสำคัญด้วยสามวิธีที่แตกต่างกัน
21. สรุปลำดับเพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจถูกต้อง

ทักษะการตรวจสอบความเข้าใจ (Skills for checking understanding)

22. สรุป
23. สะท้อนสิ่งที่อีกฝ่ายพูด
24. ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อถามเกี่ยวกับสิ่งที่คุณเพิ่งพูดคุยกไป

BlockSurvey (n.d.) ข้อร้องเรียนข้อคำถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารความคิดเห็นที่เป็นระดับการให้คะแนน 15 ข้อเรียกร้องสำหรับคุณ

1. เมื่อฉันแบ่งปันบางสิ่งกับเพื่อน ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่ฉันแบ่งปัน
2. ฉันคิดก่อนพูด เพราะฉันตระหนักว่าคำพูดอาจมีความหมายไม่เหมือนกันสำหรับผู้อื่นเหมือนที่ฉันมีต่อฉัน
3. ฉันเข้าใจว่าบางครั้งข้อความที่อีกฝ่ายส่งมาอาจไม่ใช่ข้อความเดียวกับที่ฉันได้รับ
4. ก่อนที่ฉันจะสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด ฉันจะทำความเข้าใจให้ดีกว่าใครคือผู้รับสาร และข้อความของฉันอาจส่งผลกระทบต่อการใช้สารของเขาหรือเธออย่างไร
5. เมื่อฉันสื่อสารกับใครบางคน ฉันมองหาสัญญาณว่าข้อความของฉันถูกตีความตามที่ฉันตั้งใจไว้หรือไม่
6. ฉันทำให้ข้อความของฉันกระชับและตรงประเด็นให้มากที่สุด
7. ฉันใช้คำศัพท์เฉพาะทางกับผู้ที่ไม่เข้าใจมัน
8. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงและสำนวนกับผู้ที่ไม่อาจรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ
9. ฉันพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในทางที่อาจทำให้ผู้รับสารรู้สึกสับสนหรือไม่สบายใจ
10. ฉันตระหนักได้ว่าการพูดอย่างไรสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่ฉันพูด
11. ฉันพิจารณาทักษะการสื่อสารของฉัน เพื่อดูว่าสารอวัจนภาษาของฉันสื่อความหมายที่ฉันต้องการถ่ายทอดได้ดีเพียงใด
12. ฉันพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการส่งสาร เช่น การพบกันต่อหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการเขียน เพื่อให้ผู้รับเข้าใจได้ดีที่สุด
13. ฉันตัดสินใจที่ผู้อื่นพูดกับฉันจากสิ่งที่ฉันได้ยินพวกเขาพูด มากกว่าที่จะตัดสินจากตัวบุคคลของพวกเขา
14. ฉันพยายามอย่างจริงจังที่จะรับฟังแนวคิดที่ฉันไม่เห็นด้วย

15. ฉันพยายามอย่างจริงจังที่จะรับฟังแนวคิดที่ฉันไม่เห็นด้วย

16. ฉันมองหาวิธีพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น

O'Driscoll (n.d.) เป็น Speech and Language Therapist โดยทั่วไปขอคำถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารของการรับรู้ที่เป็นระดับการให้คะแนน 18 ข้อวิจารณ์ต่างๆ

1. การเข้าใจและจดจำคำสั่ง – ในห้องเรียน ที่ทำงาน
2. การทำความเข้าใจกับข้อมูลจำนวนมากในคราวเดียว – ทั้งที่เป็นคำพูดและตัวอักษร
3. การขอความช่วยเหลือหรือบอกผู้อื่นเมื่อฉันไม่เข้าใจบางสิ่ง
4. การสงบสติอารมณ์เมื่อตัวฉันไม่เข้าใจหรือไม่รู้ว่าควรทำอะไร
5. การคิดหาคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสื่อความหมายให้ชัดเจน
6. การอธิบายหรือบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (เช่น การเล่าเรื่องของตัวเอง)
7. การพูดเกี่ยวกับความรู้สึกของฉัน หรือการพูดเมื่อฉันรู้สึกโกรธ วิตกกังวล หรือเสียใจ
8. การพูดที่ซับซ้อน เช่น การไม่เห็นด้วย การเจรจาต่อรอง หรือการโน้มน้าวผู้อื่น
9. การอ่าน – การสะกดคำและการเข้าใจแนวคิด
10. การพูดให้ชัดเจน – การออกเสียงคำให้ถูกต้อง ไม่พูดไม่ชัด หรือพูดติดอ่าง
11. การพูดด้วยความเร็วที่เหมาะสม – ไม่เร็วหรือช้าเกินไป
12. การสื่อสารกับเพื่อนและ/หรือคนในวัยเดียวกัน
13. การพูดคุยกับผู้ใหญ่ เช่น ที่โรงเรียน วิทยาลัย ที่ทำงาน ตำรวจ หรือ YOT
14. การสื่อสารอย่างมั่นใจในกลุ่มคน
15. การทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป และรู้ว่าควรพูดอะไรในสถานการณ์ทางสังคม
16. การใช้ทักษะอวัจนภาษาอย่างเหมาะสม เช่น การสบตา การฟัง การแสดงสีหน้า และการผลัดกันพูด
17. การวางแผนทำงานโดยแบ่งเป็นขั้นตอน และการแก้ไขปัญหา
18. แรงจูงใจ – การเริ่มต้นทำสิ่งต่าง ๆ การทำงานสำเร็จ และการขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

Ferguson (2022) เป็นนักเขียนธุรกิจและบล็อกเกอร์กล่าวถึง A checklist for Effective workplace Communication มีข้อคำถามในด้านต่างๆ ที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

เป็นตัวของตัวเอง (Be Authentic)

1. แสดงความสนใจอย่างจริงจังทั้งในการสื่อสารด้วยคำพูดและภาษากาย

มั่นใจในตัวเอง (Be confident)

2. รู้ในสิ่งที่กำลังพูด นำเสนอด้วยท่าทีที่เข้าถึงง่าย มองโลกในแง่ดี และเปิดใจรับฟัง

สื่อสารให้ชัดเจน (Be clear)

3. พูดให้เข้าใจง่ายและตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลมากเกินไปจนทำให้ผู้รับรู้สึกหนักใจ สื่อสารด้วยรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย

มีความน่าเชื่อถือ (Be credible)

4. ยึดมั่นในข้อเท็จจริงเมื่อให้ข้อมูล และยอมรับเมื่อมีคำถามที่อยู่นอกเหนือความรู้ของคุณ

ทำให้การสนทนาน่าสนใจ (Be engaging)

5. อย่าทำให้บทสนทนาเป็นเรื่องของคุณเพียงฝ่ายเดียว ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังโดยพูดถึงประเด็นที่พวกเขาสนใจ

มีความอยากรู้อยากเห็น (Be curious)

6. ตั้งคำถาม ขอความคิดเห็น และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับอย่างเป็นกลาง

สร้างความไว้วางใจ (Be trustworthy)

7. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น รักษาคำพูด และขอโทษเมื่อทำผิด

UC San Francisco (n.d.) เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่ให้ทุนสาธารณะในซานฟรานซิสโก รัฐแคลิฟอร์เนีย เป็นส่วนหนึ่งของระบบของมหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียและทุ่มเทให้กับวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์เพื่อชีวิตโดยเฉพาะ กล่าวถึง Communication Skills Checklist มีข้อคำถามที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

1. หากเรามีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับเจตนาหรือการกระทำของอีกฝ่าย เราจะให้เวลาตัวเองถอยกลับมาทบทวนสถานการณ์ก่อนที่จะด่วนสรุปไปในทางลบ
2. เราจะไม่ตัดสินกันในแง่ลบก่อนที่จะพูดคุยกันโดยตรงในเวลาหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เพื่อสอบถามและทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน
3. เราจะจัดการกับ "ปัญหาเล็กๆ" ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหาใหญ่
4. เราจะสื่อสารกันอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยไม่เผชิญหน้ากันอย่างเป็นปฏิปักษ์ เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และนำไปสู่แนวทางแก้ไข
5. เราจะตระหนักว่าความขัดแย้งมักเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างในสไตล์การสื่อสาร เราจะพยายามไม่มองเรื่อง "สไตล์" เป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาของสิ่งที่ถูกสื่อสารมากกว่า
6. เราจะให้ความไว้วางใจกันโดยถือว่าอีกฝ่ายมีความซื่อสัตย์และมีเจตนาดี
7. หากเราเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เราจะหาทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ

Affordable Quality Counseling (n.d.) กล่าวถึง ทักษะการสื่อสาร- การประเมินตนเอง มีข้อคำถามในด้านต่างๆ ที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

การฟัง (Listening)

1. ฉันตั้งใจฟังเมื่อคุณพูด ฉันให้ความสนใจกับคำพูดและความรู้สึกของคุณ ฉันแทบไม่ปล่อยให้จิตใจล่องลอยหรือคิดถึงสิ่งที่ฉันจะพูดต่อไป ฉันแทบไม่ขัดจังหวะคุณก่อนที่จะพูดจบ

การให้ความสนใจ (Attending)

2. เมื่อเราคุยกัน ฉันมีแนวโน้มที่จะอยู่กับคุณอย่างเต็มที่ เมื่อเหมาะสม ฉันจะหันหน้าเข้าหาคุณโดยตรง รักษาการสบตา มีท่าทางที่ผ่อนคลายและเปิดกว้าง และโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่าฉันให้ความสนใจคุณอย่างเต็มที่

ความเข้าใจ (Empathy)

3. ฉันพยายามเข้าใจว่าความคิดและความรู้สึกของคุณมาจากไหน ฉัน “ลองใส่รองเท้าของคุณ” และสัมผัสความรู้สึกไปกับคุณ ฉันแทบจะพูดได้เสมอว่า “ถ้าฉันเป็นคุณ ฉันก็รู้สึกแบบเดียวกัน” คุณสามารถมั่นใจได้ว่าฉันเข้าใจคุณ

การสื่อสารความเข้าใจ (Communicating Understanding)

4. ฉันให้คุณรู้ว่าฉันได้ยินและเข้าใจคุณ และฉันตระหนักว่าคุณรู้สึกอย่างไร ฉันตอบสนองต่อสิ่งที่คุณพูดก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตัวเอง ฉันตรวจสอบให้แน่ใจเมื่อฉันไม่แน่ใจว่าฉันเข้าใจคุณถูกต้องหรือไม่ ฉันตระหนักว่าการที่ฉันได้ยินคุณอาจไม่มีความหมายมากนัก ถ้าคุณไม่รู้ว่าคุณถูกรับฟัง

การให้ความเคารพ (Respect)

5. ฉันให้คุณรู้ว่าฉันให้คุณค่าในตัวคุณในฐานะปัจเจกบุคคล ฉันเห็นคุณเป็นมนุษย์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีภูมิปัญญาจากประสบการณ์ของตนเอง ฉันยืนยันว่าคุณมีสิทธิ์ที่จะควบคุมชีวิตของตัวเอง ฉันอยู่ข้างคุณ สนับสนุนคุณ และต้องการให้คุณเป็นในแบบที่คุณต้องการและสามารถเป็นได้

การยอมรับ (Accepting)

6. ฉันยอมรับคุณในแบบที่คุณเป็น ฉันไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงคุณหรือพฤติกรรมของคุณ คุณมีสิทธิ์ในความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของคุณเอง ฉันอาจไม่เห็นด้วยกับคุณในบางครั้ง แต่ฉันไม่พยายามที่จะเปลี่ยนมุมมองของคุณ เมื่อฉันไม่เห็นด้วยกับคุณ ฉันจะทำให้เข้าใจคุณโดยไม่ทำให้คุณผิดหวัง เมื่อคุณไม่เห็นด้วยกับฉัน ฉันก็จะไม่ตอบโต้หรือโต้เถียง

กล้าแสดงออกโดยไม่ก้าวร้าว (Assertive Without Being Aggressive)

7. ฉันไม่อดทนต่อสิ่งที่ทำให้ฉันทุกข์โดยไม่พูดออกมา แต่ฉันก็ไม่ใช้คนชอบรังแกใครเช่นกัน ฉันใส่ใจคุณ แต่ฉันก็ให้ความสำคัญกับตัวเองด้วย ฉันแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ทศนคติ และความคิดของตัวเอง ฉันไม่คาดหวังให้คุณเห็นด้วยกับฉันเสมอไป แต่ฉันคาดหวังว่าคุณจะให้คุณค่ากับสิ่งที่ฉันพูด ฉันจะไม่พูดว่า "ใช่" เมื่อฉันหมายถึง "ไม่" และฉันต้องการให้คุณกล้าแสดงออกเช่นเดียวกัน

การเปิดเผยตนเอง (Self-Revealing)

8. ฉันเปิดกว้าง ฉันแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการ และจินตนาการของฉันอย่างอิสระและเป็นธรรมชาติ ฉันเต็มใจที่จะพูดถึงทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งของตัวเอง แม้กระทั่งสิ่งที่ทำให้ฉันรู้สึกอับอาย ฉันให้คุณรู้ว่าจริง ๆ แล้วฉันเป็นอย่างไร

การพูดตรงไปตรงมา (Straight Talk)

9. ฉันไม่ใช่ “ม่านควัน” เช่น การประชดประชัน การล้อเล่นที่เสียดสี การพูดอ้อมค้อม การเย็บใส่ หรือการแสดงอารมณ์งอน ฉันบอกคุณตรง ๆ ว่าเกิดอะไรขึ้น แม้ว่ามันอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ฉันขอในสิ่งที่ฉันต้องการ เพราะฉันเชื่อว่าเราทั้งคู่แข็งแกร่งและเป็นผู้ใหญ่พอที่จะเผชิญกับความจริง แต่ในขณะเดียวกัน ฉันก็มีความอ่อนไหวพอที่จะไม่ทำร้ายโดยไม่จำเป็น

ความรวดเร็วทันใจ (Immediacy)

10. ฉันพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเรา—คุณและฉัน เมื่อการสนทนาเริ่มชะงัก ฉันจะหยุดและพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเราใน "ที่นี่และตอนนี้" ที่อาจเป็นอุปสรรค ฉันบอกคุณว่าสิ่งที่ฉันชอบและไม่ชอบเกี่ยวกับวิธีที่เราสื่อสารกัน และฉันต้องการให้คุณทำแบบเดียวกัน

Srivastava (2018) กล่าวถึง Self-assessment of communication skills จำแนกออกเป็น 4 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถาม ดังนี้

ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active listening skills)

1. ฉันให้ความสนใจกับทุกคำพูดของผู้อื่นระหว่างการสนทนา
2. ฉันตั้งใจฟังและเข้าใจความหมายของคำพูดอย่างถ่องแท้
3. ฉันตอบสนองต่อการฟังโดยการตั้งคำถามในชั้นเรียน
4. ฉันสามารถเข้าใจการบรรยายที่สอนเป็นภาษาอังกฤษได้

ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา (Oral communication skills)

5. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาพูดที่ไม่เป็นทางการ (slang) ขณะพูดภาษาอังกฤษ
6. ฉันมีความกล้าเมื่อต้องพูดในที่สาธารณะ

7. ฉันพยายามใช้คำศัพท์ใหม่ ๆ ขณะพูดภาษาอังกฤษ
8. ฉันพูดภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
9. ฉันรู้สึกมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ
10. ฉันสามารถสื่อสารมุมมองของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างง่ายดาย
11. ฉันสามารถสรุปสิ่งที่ฉันฟังได้อย่างง่ายดาย
12. ฉันกลัวการพูดในที่สาธารณะ

กลยุทธ์การสร้างการสื่อสาร (Communication Building Strategies)

13. ฉันรับชมข่าวภาษาอังกฤษและช่องรายการภาษาอังกฤษอื่น ๆ
14. ฉันมีนิสัยชอบอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ
15. ฉันเข้าใจเนื้อหาหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษได้ง่าย
16. ฉันชอบเขียนและเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ๆ จากหนังสือพิมพ์
17. ฉันอ่านนิยาย/นิตยสารภาษาอังกฤษ

ทักษะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written communication skills)

18. ฉันเน้นการเขียนภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
19. ฉันสามารถแสดงความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการเขียนเป็นภาษาอังกฤษ
20. ฉันขาดคำศัพท์ขณะเขียนภาษาอังกฤษ

สรุป จากทัศนะของ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) ดังกล่าวข้างต้น ขอสรุปแนวคิดสำคัญในการประเมินทักษะการสื่อสาร ได้ดังนี้

ด้านทั่วไปของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

อารมณ์ และการควบคุมอารมณ์

- เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจัดการกับพวกเขาทั้งที่ยังโกรธอยู่
- ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจน
- เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ฉันสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย
- เป็นมิตรและให้ความเคารพ
- การสงบสติอารมณ์เมื่อตัวฉันไม่เข้าใจหรือไม่รู้ว่าจะทำอะไร
- ฉันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน
- ฉันสามารถหาทางแก้ปัญหาได้โดยไม่คำนึงถึงแรงจูงใจหรือผลประโยชน์แอบแฝง

การฟัง

- ตั้งใจฟังเมื่อคนอื่นพูด ใส่ใจกับคำพูดและความรู้สึกของผู้พูด ไม่ค่อยปล่อยให้จิตใจล่องลอยหรือคิดว่าจะพูดอะไรต่อไป ไม่ค่อยรบกวนผู้อื่น จนกว่าที่เขาจะทำงานเสร็จ
- ใช้ความเงียบแทนการขัดจังหวะขณะฟังผู้อื่น
- เมื่อมีคนให้คำแนะนำและถามว่า “คุณเข้าใจไหม” มักจะตอบว่า “ใช่” แม้ว่าจะไม่แน่ใจทั้งหมดก็ตาม
- รับฟังอย่างเต็มที่และยืนยันว่าเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูดเพื่อแสดงความเคารพต่อผู้พูด
- วิธีที่ดีที่สุดในการรับฟัง คือการทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณฟังก่อน
- เมื่อมีคนพูดอะไรที่ไม่แน่ใจ มักจะขอคำอธิบาย
- สรุปความคิดของผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
- จดบันทึกให้ละเอียดและเหมาะสม เมื่อฟังผู้อื่น
- ฉันทพยายามรับฟังความคิดเห็นที่ฉันไม่เห็นด้วยอย่างจริงจัง
- ฉันมองหาวิธีพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น
- ฉันสามารถถ่ายทอดคำพูดของผู้อื่นในแบบของฉันได้อย่างถูกต้อง
- สามารถคาดเดาข้อสรุปได้ จากการตั้งใจฟังใครสักคนพูด

ด้านมุมมองความคิด

- เมื่อต้องเจรจากับใครสักคน มักมองว่าพวกเขาเป็นฝ่ายตรงข้าม และจะคำนึงเรื่องของการชนะหรือแพ้
- ฉันย้ำสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน
- เข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม มีความละเอียดอ่อน และมีการสื่อสารที่หลากหลายกันไปเมื่อสื่อสารกับผู้คนต่างวัฒนธรรม
- ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นและนำเสนอแนวคิดให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น
- เมื่อต้องช่วยเหลือผู้อื่น จะระบุประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข
- รู้จักโน้มน้าวใจผู้อื่น ในการเสนอการแก้ปัญหาของตน และเมื่อต้องรับมือกับคำถามและ/หรือข้อโต้แย้งจากผู้อื่น
- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรผ่านการสื่อสารกับผู้อื่น
- สร้างความเห็นพ้องต้องกันกับผู้อื่น แทนที่จะบอกพวกเขาว่าต้องทำอะไร

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารูปลักษณ์ภายนอกเหมาะสมกับบุคคลที่จะพบปะด้วย
- เมื่อมีการแนะนำการเปลี่ยนแปลง จะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างผลลัพธ์ร่วมกัน
- เมื่อแบ่งปันบางอย่างกับเพื่อน จะเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่แบ่งปัน
- บางครั้งข้อความที่บุคคลอื่นส่งอาจไม่ตรงกับข้อความที่ตนได้รับ
- ก่อนที่จะสื่อสารทั้งทางวาจาและอวัจนภาษา ตนเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าใครคือผู้รับข้อความของตน และข้อความอาจส่งผลต่อการรับข้อความของตนอย่างไร
- แน่ใจว่าแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
- ฉันทส่งเสริมให้ผู้อื่นอธิบายความคิดของตนเองให้ชัดเจน
- ฉันทให้ข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์เมื่อจำเป็น
- ขอให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และยอมรับคำติชมที่สำคัญ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้อื่น
- ฉันทเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ไขความเข้าใจผิดทันทีที่เกิดขึ้น
- ยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองอย่างเปิดเผย ซื่อสัตย์ต่อคำพูดของคุณ และขอโทษเมื่อคุณทำผิดพลาด
- หลีกเลี่ยงการ 'ตัดสิน' คำพูด (คำตัดสินบ่งบอกว่าพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ดี)
- อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในคราวเดียว
- พิจารณาวิธีการส่งข้อความของฉันทอย่างรอบคอบ การประชุมแบบเห็นหน้ากันทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับจะเข้าใจสิ่งใดได้ดีที่สุด
- การเข้าใจและจดจำคำสั่งในห้องเรียนและที่ทำงาน
- การทำความเข้าใจกับข้อมูลจำนวนมากในคราวเดียว ทั้งที่เป็นคำพูดและตัวอักษร
- การขอความช่วยเหลือหรือบอกผู้อื่นเมื่อฉันทไม่เข้าใจบางสิ่ง
- ยึดมั่นในข้อเท็จจริงเมื่อให้ข้อมูล และยอมรับเมื่อมีคำถามที่อยู่นอกเหนือความรู้ของคุณ
- อย่าทำให้บทสนทนาเป็นเรื่องของคุณเพียงฝ่ายเดียว ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังโดยพูดถึงประเด็นที่พวกเขาสนใจ
- หากมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับเจตนาหรือการกระทำของอีกฝ่าย เราจะใช้เวลาในการถอยกลับและคิดถึงสถานการณ์ก่อนที่จะตั้งสมมติฐานเชิงลบโดยอัตโนมัติ

- เราจะไม่ตัดสินกันในแง่ลบก่อนที่จะพูดคุยกันโดยตรงในเวลาหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เพื่อสอบถามและทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน
- เราจะจัดการกับ "ปัญหาเล็กๆ" ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหาใหญ่
- เราจะสื่อสารกันอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยไม่เผชิญหน้ากันอย่างเป็นปฏิกิริยา เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และนำไปสู่แนวทางแก้ไข
- เราจะตระหนักว่าความขัดแย้งมักเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างในสไตล์การสื่อสาร เราจะพยายามไม่มองเรื่อง "สไตล์" เป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาของสิ่งที่ถูกสื่อสารมากกว่า
- หากเราเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เราจะหาทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ
- มีการขอข้อมูลเพิ่มเติมว่าเหตุใดจึงมีความต้องการเฉพาะเจาะจงเพื่อสำรวจความสนใจที่ซ่อนอยู่ และถามว่าทำไมสิ่งนี้จึงมีความสำคัญ
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้โดยการสลับกันพูด
- เมื่อแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่น ผู้อื่นก็พบสิ่งคำตอบของปัญหานั้น

ด้านการสื่อสารในแต่ละประเภท

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)

- ออกเสียงคำให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก
- พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังเกินไปและไม่เบาเกินไป
- ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นจุดสำคัญในการสื่อสาร
- มั่นใจในคำที่เลือกใช้ในการสื่อสารว่าครอบคลุมสิ่งที่ต้องการถ่ายทอดทั้งหมด
- เมื่อต้องการถามคำถามเพื่อความชัดเจน คำถามเหล่านั้นมักจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง
- แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
- พูดด้วยความเร็วที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจสิ่งที่พูดได้
- ถามคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจปัญหาของผู้อื่นอย่างครบถ้วน
- ในการเจรจา มักจะดึงความสนใจออกจากสิ่งที่กำหนดไว้ แต่จะค้นหาความสนใจอื่นๆ และแนวทางแก้ไขทั่วไป
- ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่ายในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนคุ้นเคย
- จัดโครงสร้างความคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ เพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น

- ใช้โครงสร้างคำถามเชิงลึกที่มีเหตุผลเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากผู้อื่น
- พูดอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดจากสำเนียงท้องถิ่น
- ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
- เน้นย้ำประโยชน์ของคำแนะนำที่ให้
- รู้ว่าเมื่อใดควรใช้คำถามปลายปิดเพื่อให้ได้คำตอบแบบ "ใช่/ไม่ใช่"
- ใช้จังหวะหยุดและความเงียบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ
- นำเสนอได้อย่างคล่องแคล่วในงานสัมมนาและการประชุม
- เป็นผู้นำในการอภิปรายกลุ่มหรือตัววาที
- พูดอย่างมั่นใจและมีศิลปะในการสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอของนักศึกษา
- สามารถโน้มน้าวและทำให้ทีมดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
- สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้
- มีสไตล์การสื่อสารที่เรียบง่ายและชัดเจน
- เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบกลับหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติม
- ปฏิบัติตามมารยาทในการใช้โทรศัพท์อย่างเหมาะสม
- เข้าร่วมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อเผยแพร่ข้อมูล
- การทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป และรู้ว่าควรพูดอะไรในสถานการณ์ทางสังคม
- พยายามที่จะไม่ใช่คำที่อาจก่อให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์ที่อาจทำให้ผู้รับข้อความลำบากใจหรือสับสน
- ฉ้นฝึกการสื่อสารโดยตรงผ่านการใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันคิดว่า..." "ฉันรู้สึก..." "ฉันต้องการ..."
- คิดก่อนที่จะพูด เพราะตระหนักว่าคำพูดอาจไม่มีความหมายเดียวกันกับคนอื่นตามที่ตนเข้าใจ

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

- ใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย
- หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะและภาษาทางเทคนิค
- มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายงานอย่างเป็นทางการ
- มีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ
- สามารถจัดทำรายงานทางเทคนิคและธุรกิจตามมาตรฐาน
- มีความสามารถในการจัดทำจดหมายข่าวและวารสาร

- รักษาความชัดเจนและลำดับเนื้อหาในรายงานที่เขียน
- การเขียนไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และการสะกดคำ
- มีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างมืออาชีพ
- ใช้คำอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่เป็นกิจวัตรและน่ารื่นรมย์
- การเขียนเพื่อโน้มน้าวใจ
- สามารถเขียนรายงานสั้นๆ (น้อยกว่า 3 หน้า)
- สามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ (มากกว่า 3 หน้า)

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication)

- สบตาโดยตรงเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น
- ใช้การเคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเสริมจุดที่กำลังอธิบาย
- แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
- ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
- ตระหนัก และเข้าใจภาษากายของผู้อื่น รวมถึงรับรู้อารมณ์ต่างๆ ได้ง่าย (ความโกรธ ความผิดหวัง ความสุข และอื่นๆ) ขณะสื่อสารกับผู้อื่น
- ตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น
- รักษาท่าทางที่ผ่อนคลาย (ตำแหน่งของร่างกาย) อย่าตะแคง คอคลิกปากกา หรือเล่นกับสิ่งของ
- อย่าดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา ดูหรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง โน้มตัวไปข้างหน้าเพื่อแสดงความสนใจ
- ระมัดระวังในการใช้ท่าทางและสีหน้าระหว่างการสื่อสารแบบพบปะ
- ไม่ใช่ท่าทางที่ไม่จำเป็นจนทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิ
- รักษาท่าทางที่เป็นมืออาชีพ ท่าทางที่เปิดกว้าง อย่ากอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคล แทนที่จะหันหน้าหนีในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ
- ตรวจสอบความรอบรู้ในการสื่อสาร เพื่อดูว่าส่งข้อความอวัจนภาษาใดบ้าง และข้อความเหล่านั้นนั้นเลียนแบบความหมายที่อยากจะสื่อได้ดีเพียงใด
- พยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่าคุณฟังอยู่

การสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

- ใช้ตารางและแผนภูมิเพื่อเน้นรายละเอียดสำคัญ
- ถ่ายทอดแนวคิดผ่านภาพและภาพประกอบ
- สนับสนุนการนำเสนอด้วยกราฟและไดอะแกรมเพื่อขยายความประเด็นต่างๆ

- พยายามสร้างแบบจำลองเพื่อแสดงข้อมูล
- มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือด้านภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดเด่นของเนื้อหา

2.4 กรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย

จากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิยามของทักษะการสื่อสาร ในหัวข้อ 2.3.1 ได้สรุปนิยามของทักษะการสื่อสารว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การพูด การสังเกต การเอาใจใส่ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ส่งสาร สารหรือข้อมูล และผู้รับสาร ผ่านรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบวจนภาษา แบบอวจนภาษา แบบลายลักษณ์อักษร และ/หรือแบบการสื่อสารด้วยภาพ ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประกอบด้วย การฟังอย่างกระตือรือร้น การให้และรับคำติชม การเอาใจใส่และความเคารพ การตอบสนองต่อข้อความ ความเพียงพอของปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด การสร้างความเป็นมิตรและความมั่นใจ และการปรับปรุงแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

จากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะ (Characteristics) ที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.) รวมทั้งผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทักษะการสื่อสารจากทัศนะของ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารจำแนกออกเป็น 2 ด้าน โดยแต่ละด้านมีนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

2.4.1 ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พูดคุยได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกท้าทาย เป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา

2.4.2-ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึง การมีความคิดและความเข้าใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความเข้าใจ

ของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และยอมรับการซักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม

2.4.3 ด้านทักษะการฟังในการสื่อสารหรือรับสาร หมายถึง การฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด ขอคำอธิบายกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูดด้วยคำพูดของตน และจดบันทึกขณะฟัง

2.4.4 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา หมายถึง การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออกเสียงคำชัดเจน พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อบ่งชี้ประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ประเด็นที่กำลังฟัง ตรึงตรองคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช่คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกอึดอัดหรือสับสน

2.4.5 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การเขียนสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียนรายงานอย่างเป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ

2.4.6 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด หมายถึง การแสดงออกทางด้านการท่าทาง หรือพฤติกรรมระหว่างการสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น สบตาเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อบ่งชี้ประเด็น ใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรทัศน์หรือนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วยท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิสัมพันธ์เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่

2.4.7 ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ตารางรูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อบ่งชี้รายละเอียด การแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรู้รอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย

จากนิยามศัพท์เฉพาะของแต่ละด้านดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย ในลักษณะเป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง มีลักษณะตามข้อคำถามนั้นในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง มีลักษณะตามข้อคำถามนั้นในระดับมาก 3 หมายถึง มีลักษณะตามข้อคำถามนั้นในระดับปานกลาง 2 หมายถึง มีลักษณะตามข้อคำถามนั้นในระดับน้อย และ 1 หมายถึง มีลักษณะตามข้อคำถามนั้นในระดับน้อยที่สุด ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 กรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร					
1. เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนจะไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธอยู่					
2. นักเรียนสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย					
3. นักเรียนเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา					
4. นักเรียนสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา					
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร					
5. นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น					
6. นักเรียนให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์เมื่อจำเป็น					
7. นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ					
8. นักเรียนเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง					
9. นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อฉันทำข้อผิดพลาด					
10. นักเรียนยอมรับสิ่งที่ฉันไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของฉัน					
11. นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร					
ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร					
12. นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด					
13. นักเรียนฟังเงียบๆ ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด					
14. นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฉันฟังไม่เข้าใจ					
15. นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ					
16. นักเรียนย้ำสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน					
17. นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น					
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา					
18. นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน					
19. นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป					
20. นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ					
21. นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก					

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
22. นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้คนเข้าใจประเด็นที่กำลังฟังอยู่					
23. นักเรียนคิดก่อนที่จะพูด เพราะฉันรู้ว่าบางคำพูดอาจ ผู้ฟังอาจเข้าใจไม่ตรงกัน					
24. นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน					
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร					
25. นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่ใช้ได้ง่าย					
26. นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ					
27. นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด					
28. นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้นๆ ได้					
29. นักเรียนสามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ					
30. นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ					
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด					
31. นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น					
32. นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่					
33. นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น					
34. นักเรียนไม่ดูโทรศัพท์ ดูนานฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง					
35. นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ					
36. นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดว่า 'ฮืม ฮืม' เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่					
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ					
37. นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็นหรือเพื่อเน้นรายละเอียด					
38. นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ					
39. นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็ง					

2.5 บริบทของโรงเรียนกัลยาณวัตร : พื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง

2.5.1 ประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน

โรงเรียนกัลยาณวัตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น เลขที่ 240 ถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000 หมายเลขโทรศัพท์ 0-4322-4427 หมายเลขโทรสาร 0-43224175 เว็บไซต์โรงเรียน <http://www.kw.ac.th> E-mail : kanlayanawat@hotmail.com

โรงเรียนกัลยาณวัตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 19 ไร่ 1 งาน 99.6 ตารางวา ตั้งขึ้นเมื่อ 9 สิงหาคม ปี พ.ศ. 2463 ครั้งแรกชื่อว่า โรงเรียนสตรีประจำอำเภอพระลับ เปิดสอนชั้นประถมปีที่ 1 -3 โดยใช้บ้านพักหลังที่ 2 ของคุณหญิงพิศาสลสารเกษตร (เสงี่ยม คชเสนีย์) ภรรยาพระยาพิศาสลสารเกษตร (พรพิมลสุต) ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นสมัยนั้น เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอน และคุณหญิงพิศาสลสารเกษตรเป็นผู้ให้การอุปการะ มีนางสาวเย็น ปัญจะ เป็นครูใหญ่ (ทำการ) และมีคณะคุณครูอีกจำนวน 5 คน ได้แก่ นางสาวคำ เฟื่องเพ็ชร นางสาวทองสุข เกษคุปต์ นางสาวเลื่อน อุปฮาด นางสาวตุ่น สุริยเข้า และนางสาวสง โยทองยศ

ปี พ.ศ. 2468 ทางราชการส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโรงเรียนประถมตามตำบลและอำเภอต่างๆ หลวงราชภักดิ์ธุรกิจ (โสฬส อินทรกำแหง) ได้ทำการขอจัดตั้งโรงเรียนประถมศึกษาขึ้นในที่ดินสวนหลวง (โรงเรียนกัลยาณวัตร ปัจจุบัน) ให้ชื่อว่าโรงเรียนประชาบาล ตำบลพระลับ 5 (สวนหลวง) เปิดสอนเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2474 มีครูจำนวน 5 คน ครูชาย 3 คน และครูสตรี 2 คน มีนักเรียนทั้งหมดเป็นชาย จำนวน 15 คน

ปี พ.ศ. 2475 ทางราชการได้ย้ายโรงเรียนสตรีประจำอำเภอพระลับมาที่สวนหลวง ให้นักเรียนหญิง มาเรียนรวมกันที่โรงเรียนประชาบาล ตำบลพระลับ 5 (สวนหลวง) ที่มีอยู่เดิม แล้วเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสตรีประจำอำเภอพระลับ 2 (สวนหลวง) ขณะเดียวกันก็ย้ายนักเรียนชายไปเรียนที่โรงเรียนประจำอำเภอพระลับ (สนามบิน)

ปี พ.ศ. 2479 กระทรวงธรรมการ (กระทรวงศึกษาธิการ) ได้ยกฐานะโรงเรียนสตรีประจำอำเภอพระลับ 2 (สวนหลวง) เป็นโรงเรียนสตรีประจำจังหวัดขอนแก่น

ปี พ.ศ. 2483 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนสตรีขอนแก่นกัลยาณวัตร ซึ่ง “กัลยาณวัตร” มีความหมายว่า การประพฤติ ปฏิบัติตัวในทางที่ดี

ปี พ.ศ. 2510 เปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนกัลยาณวัตร เปิดสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และรับนักเรียนชายเข้าเรียนด้วย

ปี พ.ศ. 2530 เปิดรับนักเรียนชายในระดับชั้นมัธยมศึกษาต้น

ปัจจุบันโรงเรียนกัลยาณวัตร เป็นโรงเรียนสหศึกษา ประเภทโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ เปิดสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ และได้รับการคัดเลือกเข้าโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล จัดชั้นเรียน 87 ห้องเรียน (13-13-13/16-16-16)

วัฒนธรรมองค์กร

มีระบบอาวุโส บุคลากรปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และเสียสละอย่างสม่ำเสมอ มีความรักในองค์กร มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

วิสัยทัศน์

ภายในปี 2570 โรงเรียนกัลยาณวัตร เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ เชี่ยวชาญด้านทักษะภาษา น้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจ

1. พัฒนาผู้เรียนให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ได้รับการพัฒนาตามความถนัด ความสนใจ และเต็มตามศักยภาพ
2. พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรมตามมาตรฐานสากล และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
3. พัฒนาผู้เรียนให้มีความเชี่ยวชาญด้านทักษะภาษา สามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารและการดำรงชีวิต
4. พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ มุ่งเน้นทักษะชีวิตและทักษะอาชีพเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
5. พัฒนาระบบการบริหารและจัดการศึกษาด้วยระบบคุณภาพในยุคดิจิทัล บนพื้นฐานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
6. พัฒนาครูและบุคลากร ให้เป็นครูมืออาชีพตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ
7. พัฒนาครู บุคลากร และผู้เรียนให้มีความเป็นนักนวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรม และใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

อัตลักษณ์

ลูกนางฟ้าพอเพียง

ลูกนางฟ้าพอเพียง คือ นักเรียนดำรงชีวิตด้วยความพอประมาณ รู้จักพึ่งตนเอง เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และมีคุณธรรมดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมไทย

เอกลักษณ์

โรงเรียนพอเพียง

โรงเรียนพอเพียง คือ โรงเรียนที่น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการบริหารจัดการสถานศึกษา จัดหลักสูตรการเรียนการสอน จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียน และเผยแพร่สู่ชุมชนอย่างยั่งยืน

คำขวัญของโรงเรียน

เร่งรัดวิชาการ ทำงานแข่งเวลา รักษาระเบียบวินัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

ปรัชญาของโรงเรียน

คุณธรรมโม จ วิชา จ วัฒนาวา โหนติ : คุณธรรม และความรู้ นำไปสู่ความเจริญ

ค่านิยม

คุณธรรมนำความรู้ ควบคู่ภูมิปัญญาไทยไปสู่สากล

2.5.2 ข้อมูลผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา

โรงเรียนกัลยาณวัตรประกอบด้วยครู บุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรสนับสนุนการสอนรวมทั้งหมด 248 คน แสดงในตารางที่ 2.5 และ ตารางที่ 2.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลผู้บริหารและข้าราชการครู

ประเภท/ตำแหน่ง	ครู ผู้ช่วย	จำนวนบุคลากร (คน)				รวม
		คศ.1	คศ.2	คศ.3	คศ.4	
ผู้บริหารสถานศึกษา						
ผู้อำนวยการ	-	-	-	1	-	-
รองผู้อำนวยการ	-	-	-	3	1	-
รวม	-	-	-	4	1	5

ครูผู้สอน

ข้าราชการครู/กลุ่มสาระการเรียนรู้

ภาษาไทย	-	2	1	9	-	12
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	8	4	29	-	47
คณิตศาสตร์	-	1	2	23	-	26
ภาษาต่างประเทศ	1	4	5	20	-	30
สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	-	4	6	7	1	18
สุขศึกษาและพลศึกษา	-	-	-	8	-	8
ศิลปะ	-	-	1	6	-	7
การงานอาชีพ	-	1	2	4	-	7

ประเภท/ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร (คน)					รวม
	ครู ผู้ช่วย	คศ.1	คศ.2	คศ.3	คศ.4	
แนะแนว	-	1	-	6	-	7
รวม	7	21	21	112	1	131
รวมทั้งสิ้น	7	21	21	116	2	167

ที่มา. รายงานสรุปจำนวนบุคลากร โรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2566, โดย โรงเรียนกัลยาณวัตร , 2567, ขอนแก่น: โรงเรียนกัลยาณวัตร.

ตารางที่ 2.6 แสดงข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ และบุคลากรสนับสนุนการสอน

ประเภท/ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
ครูผู้สอน	
พนักงานราชการ	1
ครูอัตราจ้าง	14
ครูชาวต่างชาติ	10
รวม	25
บุคลากรสนับสนุน	
เจ้าหน้าที่สำนักงาน	8
ลูกจ้าง	18
รวม	26
รวมทั้งสิ้น	51

ที่มา. รายงานสรุปจำนวนบุคลากร โรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2566, โดย โรงเรียนกัลยาณวัตร , 2567, ขอนแก่น: โรงเรียนกัลยาณวัตร.

2.5.3 ข้อมูลนักเรียน

ปัจจุบันโรงเรียนกัลยาณวัตรเปิดสอนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยมีจำนวนห้องเรียนทั้งสิ้น 89 ห้องเรียน และมีนักเรียนทั้งสิ้น 3,523 คน ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 แสดงข้อมูลนักเรียนโรงเรียนกัลยาณวัตร

ชั้น	จำนวนห้องเรียน	จำนวนนักเรียน (คน)		รวม
		ชาย	หญิง	
มัธยมศึกษาปีที่ 1	14	246	297	543
มัธยมศึกษาปีที่ 2	13	191	341	532
มัธยมศึกษาปีที่ 3	13	205	335	540
มัธยมศึกษาปีที่ 4	17	208	444	652
มัธยมศึกษาปีที่ 5	16	194	439	633
มัธยมศึกษาปีที่ 6	16	183	440	623
รวม	75	1,227	2,296	3,523

ที่มา. ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล โรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2566, โดย โรงเรียนกัลยาณวัตร, 2567, ขอนแก่น: โรงเรียนกัลยาณวัตร.

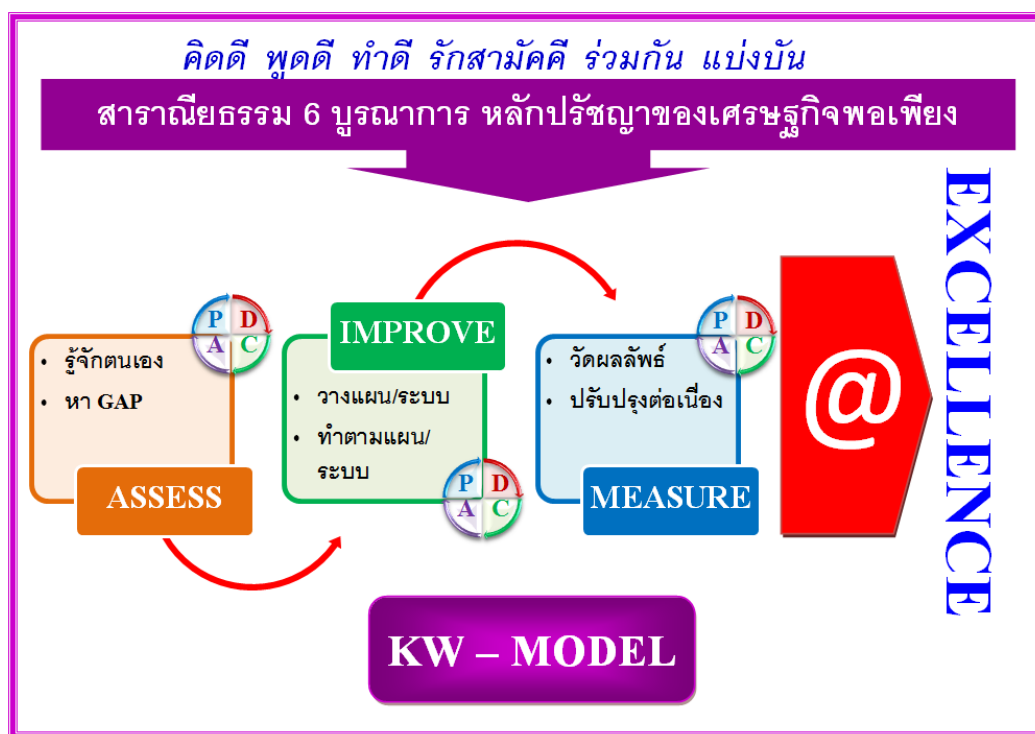
2.5.4 โครงสร้างการบริหารองค์กร

โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนักเรียน และ ฝ่ายบริหารทั่วไป ผู้บริหารยึดหลักการบริหาร/เทคนิคการบริหารแบบทีมงาน บริหารคุณภาพเชิงระบบแบบมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ ทุกคนมีส่วนร่วม และใช้เทคนิคการบริหารที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Base Management : SBM) มีงานพัฒนาระบบควบคุมภายในสถานศึกษา งานแผนงานและสารสนเทศ ทำหน้าที่ กำกับ ดูแล ติดตาม การดำเนินงานของแต่ละกลุ่ม/งาน จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีการศึกษาแก่หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเป็นประจำทุกปี องค์กรหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของโรงเรียน ได้แก่ 1) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนกัลยาณวัตร 2) สำนักงานการศึกษา มัธยมศึกษาขอนแก่น 3) ภาคี 4 ฝ่าย /เครือข่ายผู้ปกครองชั้นเรียน 4) สมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนกัลยาณวัตร 5) มูลนิธิกัลยาณวัตร ดังภาพที่ 2.7

ระบบการนำองค์กรของโรงเรียนกัลยาณวัตร มีคณะกรรมการบริหารโรงเรียน ประกอบด้วยผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการทั้ง 5 ฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มสาระฯ นำข้อมูลจากงานแผนงานและสารสนเทศ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผล จากการรับฟังความคิดเห็น และความต้องการในการจัดการศึกษาของโรงเรียน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลที่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่พบ นำนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ความเป็นเลิศทางวิชาการ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม

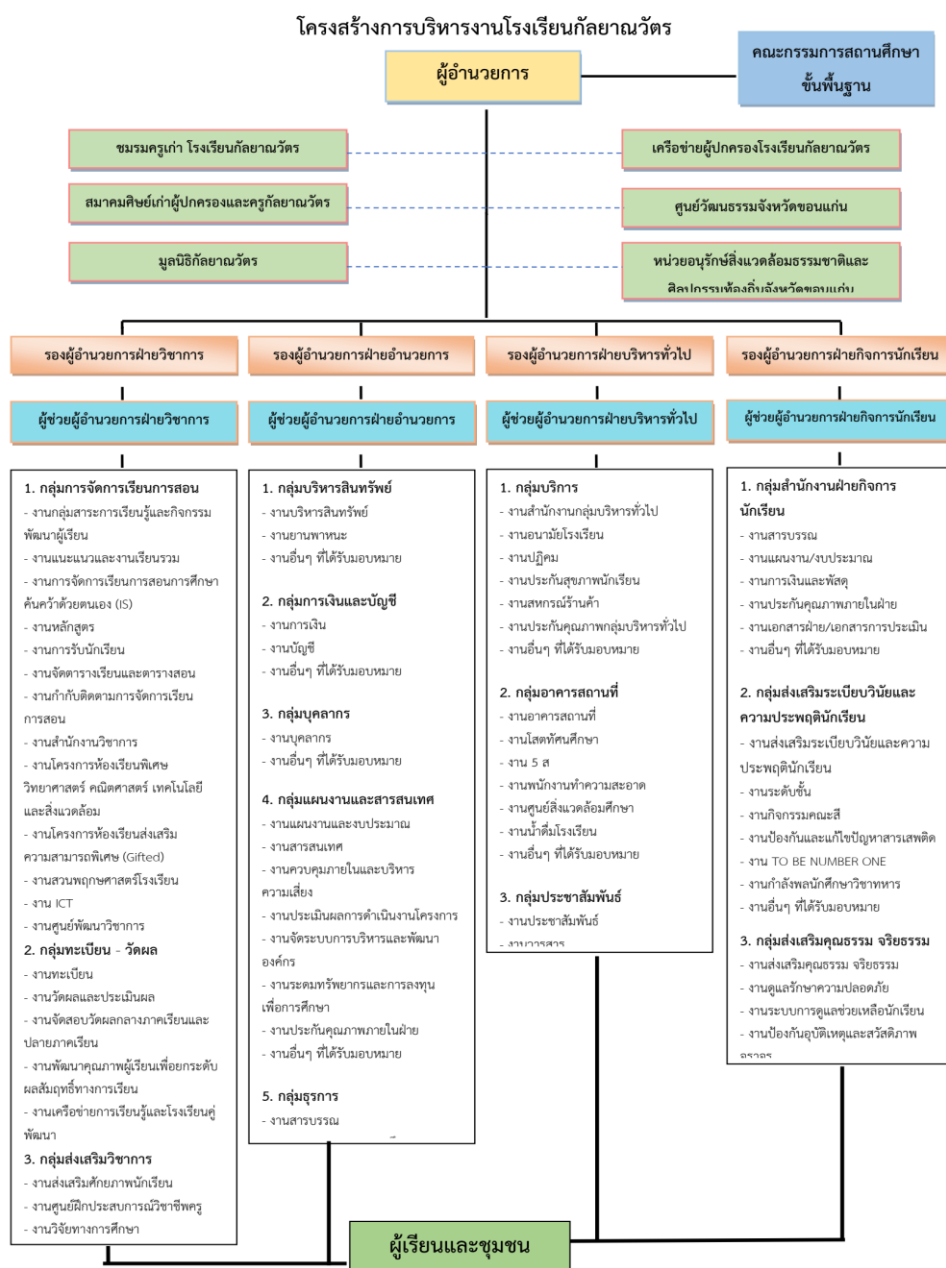
ค่านิยมของโรงเรียนเพิ่มเติม มาใช้ในการทบทวนวิสัยทัศน์และร่วมกันออกแบบระบบงาน งาน แผนงานฯ เตรียมการ/วางแผน/รวบรวมข้อมูลพื้นฐานและระบบสารสนเทศ ดำเนินการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมประเมินสถานะของโรงเรียนจัดวางทิศทางกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ค่านิยม กำหนดกลยุทธ์ของโรงเรียนถ่ายทอดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปี กำหนดตัวชี้วัดและวิธีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานและนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สำหรับการ กำหนดค่านิยมผู้อำนวยการโรงเรียนได้ชี้้นำมมมองใหม่ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่การกำหนดกรอบของ ค่านิยม คณะกรรมการบริหารโรงเรียนประชุมกำหนดค่านิยมร่วมกัน โดยใช้กรอบจากคุณลักษณะ ของบุคลากรที่พึงประสงค์ มีค่านิยมที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร โดยโรงเรียนกัลยาณวัตรได้บริหาร จัดการเพื่อให้โรงเรียนมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งใน ด้านการจัดกิจกรรมเรียนการสอน ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านทรัพยากรบุคคลและด้าน ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้หลักการของ AIM@Excellence และได้นำกระบวนการบริหารงาน ด้วยระบบคุณภาพ KW-MODEL คือการบริหารด้วยระบบคุณภาพ PDCA ร่วมกับหลักธรรมสา รานีธรรม 6 สอดแทรกหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่ในกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน อย่างเป็นระบบและยั่งยืน เมื่อกำหนดค่านิยมของโรงเรียนแล้ว ได้สื่อสารให้คณะครูทุกคนทราบในที่ ประชุม และร่วมกันกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนค่านิยม เพื่อให้ครู นักเรียน ปฏิบัติในทิศทาง เดียวกันและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินกิจกรรมการสร้างค่านิยมประกอบด้วย 1) สร้างและปลูกฝัง ความมีน้ำใจต่อกันในองค์กรเพื่อมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ โดยการจัดอบรม พัฒนาครูและ บุคลากร พัฒนาลัทธิฐานสถานศึกษา ยกย่องระดับผลสัมฤทธิ์สถานศึกษา ร่วมด้วยช่วยกันในการะงานที่ ได้รับ งานมุทิตาจิตเกษียณอายุราชการสมาคมศิษย์เก่า สมาคมผู้ปกครองและครู 2) มีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังและความสามารถของตนเอง และรับผิดชอบต่อ สังคม มีระบบประกันคุณภาพมีการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายใน กำหนดแนวทางในการติดตาม ผลการดำเนินงาน มีการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นำผลมาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อ นำไปปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย และสังคม 3) ยึดมั่นในคุณธรรม เป็นเครื่องนำทางในการพัฒนา นำหลักธรรมมาภิบาลใน การบริหารมีความเป็นธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีระเบียบวินัย บริหารงาน อย่างสุจริต เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม สามารถตรวจสอบได้ 4) มีประชาธิปไตยยอมรับฟังความเห็น และปฏิบัติตามเสียงส่วนใหญ่ เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหาร สร้างข้อตกลงแนวทางการ ปฏิบัติงานร่วมกันทั้งครู นักเรียนและผู้มีส่วนได้เสีย 5) พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและของโลก 6) ร่วมมือกันพัฒนาใน ระบบทีมงานที่เข้มแข็งในรูปแบบของคณะกรรมการ ชุมนุม ชมรมกลุ่มเยาวชนต่างๆ เพื่อก้าวทันการ

เปลี่ยนแปลงทั้งทางสังคมและเทคโนโลยี ในการปฏิบัติตามค่านิยมของโรงเรียน มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบผลการจัดกิจกรรม และพัฒนาเป็นกิจกรรมสร้างค่านิยม ประเมินผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ผลนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และรายงานประจำปี



ภาพที่ 2.7 KW Model การบริหารโรงเรียนกัลยาณวัตร

ที่มา. ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล โรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2566, โดย โรงเรียนกัลยาณวัตร, 2567, ขอนแก่น: โรงเรียนกัลยาณวัตร.



หมายเหตุ : งานศูนย์พัฒนาวิชาการ ดังนี้

- ศูนย์อาเซียนศึกษา
- ศูนย์ชีววิทยา
- ศูนย์พัฒนาเครือข่ายการเรียนการสอนภาษาจีน
- ศูนย์ครอบครัวพอเพียง
- ศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- ศูนย์พัฒนากลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ภาพที่ 2.8 โครงสร้างการบริหารโรงเรียนกัลยาณวัตร

ที่มา. ระบบจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล โรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2566, โดยโรงเรียนกัลยาณวัตร, 2567, ขอนแก่น: โรงเรียนกัลยาณวัตร.

2.5.5 หลักสูตรสถานศึกษาและการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน

โรงเรียนกัลยาณวัตร เปิดสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ใช้หลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนกัลยาณวัตร พุทธศักราช 2561 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 (ปรับปรุง 2560) โดยระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จัดการเรียนการสอนที่เน้นรายวิชาแยกแผนการเรียนตามความถนัดของนักเรียน คือ 1) เน้นวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์ 2) เน้นภาษา 3) เน้นกีฬา และจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนที่ต้องการเพิ่มศักยภาพของตนเอง ดังตารางที่ 2.8 ดังนี้

ตารางที่ 2.8 หลักสูตรที่เปิดสอนของโรงเรียนกัลยาณวัตร

หลักสูตร/บริการส่งเสริมการเรียนรู้	การจัดการศึกษา					
	ระดับ ม.ต้น			ระดับ ม.ปลาย		
	ม.1	ม.2	ม.3	ม.4	ม.5	ม.6
หลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนกัลยาณวัตร พุทธศักราช 2561 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551	✓	✓	✓	✓	✓	✓
โครงการพิเศษเสริมหลักสูตร						
1) ห้องเรียนมาตรฐานสากล (World Class Standard School)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2) โครงการห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ คณิตเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม SMTE (Science, Math, Technology and Environment)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3) ห้องเรียนส่งเสริมความสามารถพิเศษ ภาษาอังกฤษ EGP (English Gifted Student Program)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4) ห้องเรียนส่งเสริมความสามารถพิเศษ ภาษาจีน CGP (Chinese Gifted Student Program)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5) ห้องเรียนส่งเสริมความสามารถพิเศษ ด้าน	✓					

หลักสูตร/บริการส่งเสริมการเรียนรู้	การจัดการศึกษา					
	ระดับ ม.ต้น			ระดับ ม.ปลาย		
	ม.1	ม.2	ม.3	ม.4	ม.5	ม.6
ภาษาอังกฤษแบบเข้ม IEGP (Intensive English Gifted Student Program)						

ที่มา. หลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนกัลยาณวัตร ปีการศึกษา 2566, โดย โรงเรียนกัลยาณวัตร, 2567, ขอนแก่น: โรงเรียนกัลยาณวัตร.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงเรียน

1. การจัดการหลักสูตรสถานศึกษาใช้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมโดยบุคลากรของโรงเรียน และโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ครูมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความมุ่งมั่นต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
3. นักเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไว้วางใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน
4. โรงเรียนมีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
5. โรงเรียนมีระบบการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน

กลไกที่โรงเรียนใช้ในการจัดการการเรียนการสอนให้นักเรียนจบการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ตามหลักสูตร

1. การจัดการหลักสูตรสถานศึกษาใช้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมโดยบุคลากรของโรงเรียนและโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน
3. ห้องเรียนมาตรฐานสากล (World Class Standard School)
4. โครงการห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม SMTE (Science, Math, Technology and Environment)
5. ห้องเรียนส่งเสริมความสามารถพิเศษภาษาอังกฤษ EGP (English Gifted Student Program)
6. ห้องเรียนส่งเสริมความสามารถพิเศษภาษาจีน CGP (Chinese Gifted Student Program)
7. ห้องเรียนส่งเสริมความสามารถพิเศษ ด้านภาษาอังกฤษแบบเข้ม IEGP (Intensive English Gifted Student Program)

8. จัดบริการห้องศูนย์การเรียนรู้แต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องจริยธรรม ศูนย์การเรียนการสอน ONLINE สพม.ขอนแก่น ศูนย์พัฒนาวิชาการกลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาชีววิทยา ศูนย์พัฒนาวิชาการ กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย

กล่าวโดยสรุป จากบริบทของโรงเรียนกัลยาณวัตรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นโรงเรียนที่มีความเหมาะสมในการเป็นพื้นที่วิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) เนื่องจากคณะผู้บริหาร และคณะครู เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารซึ่งเป็นทักษะสำคัญในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และเป็นหนึ่งในทักษะแห่งอนาคต (Future Skills) ที่ผู้เรียนจะต้องมี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน จึงให้ผู้วิจัยสามารถทำวิจัยในโรงเรียน ประกอบกับผู้วิจัยเป็นครูผู้สอนของโรงเรียนกัลยาณวัตร จึงมีความสะดวกในการประสานงาน และมีความมั่นใจที่จะได้รับความร่วมมือจากคณะครูและนักเรียนที่จะเป็นกลุ่มทดลองอย่างเต็มที่ และเต็มกำลัง ซึ่งจะส่งผลให้การวิจัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ สภาพของโรงเรียนกัลยาณวัตรโดยภาพรวม มีการจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้นสมรรถนะของผู้เรียนอันเป็นจุดเน้นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ สำหรับโรงเรียนในสังกัด โดยทักษะการสื่อสารเป็นหนึ่งในสมรรถนะดังกล่าว โรงเรียนจึงมีความเหมาะสมในการเป็นตัวแทนสำหรับการอ้างอิงผลการวิจัยเชิงทดลองไปถึงกลุ่มเป้าหมายในการเผยแพร่นวัตกรรมที่จะได้จากการวิจัยครั้งนี้ นั่นคือ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั่วประเทศ ดังจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

2.6 บริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. : กลุ่มเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัย

2.6.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2546 ซึ่งเป็นผลจากการที่กระทรวงศึกษาธิการได้ปรับโครงสร้างการบริหารราชการเป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ให้เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจสำคัญในการจัดและส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อสิทธิโอกาสในการได้รับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพของผู้เรียน ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 10 กำหนดไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” และต่อมาในปี พ.ศ. 2560 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 54 บัญญัติไว้

ว่า "รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย" และคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 28/2559 เรื่องให้จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ได้กำหนดนิยามการศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี เป็นการศึกษาตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา (อนุบาล) (ถ้ามี) ระดับประถมศึกษา จนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.3 หรือเทียบเท่า) และให้หมายรวมถึงการศึกษาพิเศษและการศึกษาสงเคราะห์ มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.6.2 แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(พ.ศ.2566 - พ.ศ. 2570)

สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) จำแนกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ส่วนที่ 1 ภาพรวม ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน และกลยุทธ์หน่วยงาน ส่วนที่ 2 แผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความปลอดภัยจากภัยทุกรูปแบบ กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มโอกาสและความเสมอภาค

ทางการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนทุกคน กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และกลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา

2.6.2.1 วิสัยทัศน์ ปี พ.ศ. 2567 – 2570

“ผู้เรียนมีความรู้ และสมรรถนะที่จำเป็น มีความสุข และมีเป้าหมาย ได้รับการพัฒนาอย่างมีคุณภาพ เพื่อพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ”

2.6.2.2 พันธกิจ

1) ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตร และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

2) พัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาที่ตอบสนองทิศทางการพัฒนาประเทศ

3) พัฒนาสถานศึกษาและระบบการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับให้มีความปลอดภัย และจัดการศึกษาเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) เสริมสร้างความมั่นคงของมนุษย์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4) เพิ่มโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ให้ผู้เรียนทุกคนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

5) พัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเหมาะสมกับบริบท

2.6.2.3 เป้าหมายการให้บริการหน่วยงาน

1) ผู้เรียนได้รับการศึกษาในสถานศึกษาที่มีความปลอดภัย มีการสร้างภูมิคุ้มกัน พร้อมทั้งจะรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ทุกรูปแบบ รู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตใหม่และชีวิตวิถีถัดไป

2) ประชากรทุกกลุ่มเป้าหมาย มีหลักประกันในการเข้าถึงบริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

3) ผู้เรียนที่มีความเป็นเลิศได้รับการส่งเสริมให้มีสมรรถนะตามศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

4) ผู้เรียนได้รับการพัฒนาคุณภาพให้มีสมรรถนะตามหลักสูตร และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เหมาะสมตามช่วงวัย

5) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาที่ตอบสนองทิศทางการพัฒนาประเทศ

6) หน่วยงานและสถานศึกษามีการพัฒนากระบวนการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)

2.6.2.4 กลยุทธ์หน่วยงาน

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความปลอดภัยจากภัยทุกรูปแบบ

กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนทุกคน

กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา

2.6.3 แผนปฏิบัติราชการ

2.6.3.1 กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความปลอดภัยจากภัยทุกรูปแบบ

1) เป้าหมาย

1.1) ผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา ได้รับการดูแลด้านความปลอดภัย และสามารถปรับตัวต่อโรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ

1.2) สถานศึกษา ได้รับการพัฒนาให้มีความปลอดภัย และจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3) สถานศึกษา ได้รับการส่งเสริมให้มีความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อความปลอดภัยของผู้เรียน

1.4) ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในภัยคุกคามรูปแบบใหม่ทุกรูปแบบ

2) แนวทางการพัฒนา

2.1) สนับสนุน พัฒนา และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับภัยรูปแบบต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต เพื่อสามารถดำเนินชีวิตในวิถีใหม่และชีวิตวิถีถัดไปได้ อย่างถูกต้อง

2.2) จัดกิจกรรมในการสร้างความตระหนักรู้ (Safety Awareness) หรือการชักชวนในการรับมือกับภัยพิบัติและภัยคุกคามรูปแบบต่าง ๆ (Safety Action) ที่ผู้เรียนอาจต้องเผชิญ และมีแผน/มาตรการในการรับมือกับโรคอุบัติใหม่และโรคอุบัติซ้ำที่เกิดขึ้นได้ในวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้สถานศึกษาเป็นพื้นที่ปลอดภัย

2.3) พัฒนาระบบและกลไกในการดูแลความปลอดภัยให้กับผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาและสถานศึกษา ให้ได้รับความปลอดภัยจากภัยทั้ง 9 รูปแบบ และพร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเปิดให้มีช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเหตุให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง ครู เพื่อสื่อสารกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง รวมถึงการใช้ Big Data และแอปพลิเคชันในการเฝ้าระวังเชิงรุก เพื่อสามารถคาดการณ์ภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การซักซ้อมในการรับมือกับภัยพิบัติและภัยคุกคามรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้เรียนอาจต้องเผชิญ และส่งเสริมการเชื่อมโยงฐานข้อมูลทั้งหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานภายนอก ให้สามารถแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยได้อย่างทัน่วงที

2.4) พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นพื้นที่ปลอดภัยสำหรับผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา โดยการสนับสนุนหรือประสานการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้อาคารเรียนอาคารประกอบของสถานศึกษาให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และความปลอดภัยของผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงส่งเสริม และประสานการสนับสนุนบุคลากรด้านจิตวิทยา และบุคลากรด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา

2.5) ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษา ให้มีความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยของผู้เรียนให้มีทักษะในการป้องกันและปรับตัว

2.6) ส่งเสริมให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และจัดทำแผนบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมถึงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) และจัดระบบความปลอดภัยในภาพรวมให้เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่

2.7) ผลักดันให้เกิดการออก/ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรการระดับประเทศเพื่อสนับสนุนความปลอดภัยให้ผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา

2.6.3.2 กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนทุกคน

1) เป้าหมาย

1.1) ผู้เรียนระดับปฐมวัยได้มีโอกาสเข้ารับการพัฒนาที่เหมาะสมตามวัย

1.2) ประชากรวัยเรียนระดับการศึกษาภาคบังคับ ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคจนจบการศึกษาภาคบังคับ

1.3) ผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้รับการส่งเสริมให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.4) เด็กพิการและเด็กด้อยโอกาส ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

1.5) ผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเต็มตามศักยภาพ

1.6) เด็กกลุ่มเสี่ยงที่จะออกจากระบบการศึกษา เด็กตกหล่น และเด็กออกกลางคัน ได้รับการช่วยเหลือให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2) แนวทางการพัฒนา

การสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน

2.1) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของผู้เรียนระดับปฐมวัย และการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นรายบุคคลเป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งบูรณาการและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดูแลและป้องกันไม่ให้ผู้เรียนออกจากระบบการศึกษา

2.2) ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของสังคมอย่างต่อเนื่อง ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และระดมทรัพยากรเพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา

2.3) ส่งเสริม สนับสนุนให้มีเทคโนโลยีดิจิทัล หรือนวัตกรรม ในการสร้างโอกาสทางการศึกษาให้ผู้เรียนทุกคน ทุกพื้นที่เข้าถึงการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ

2.4) พัฒนาระบบสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยบุคคล ครอบครัว (Home School) องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ และสถานประกอบการในศูนย์การเรียนรู้ ตามมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2.5) พัฒนาระบบแพลตฟอร์มในการส่งต่อ ติดตาม และค้นหานักเรียน เพื่อช่วยเหลือเด็กตกหล่นเด็กออกกลางคันให้กลับเข้าสู่ระบบการศึกษา หรือได้รับการศึกษาด้วยรูปแบบที่เหมาะสม

2.6) กำหนดแนวทาง และกระบวนการในการส่งต่อนักเรียนให้ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นหรือมีทักษะอาชีพในการดำรงชีวิต

2.7) พัฒนารูปแบบและวิธีการจัดการเรียนรู้ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา รวมทั้งกระบวนการวัดและประเมินผลที่เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพของเด็กพิการ

การดูแล ส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษาของผู้เรียน

2.8) จัดการศึกษาให้ผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษได้รับโอกาสในการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ

2.9) สร้างการศึกษาทางเลือกและการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ที่หลากหลายให้กับผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายพิเศษ และกลุ่มเปราะบาง ในการเข้าถึงการศึกษา การเรียนรู้ และมีพื้นฐานการประกอบอาชีพหรือทักษะอาชีพ อย่างเท่าเทียม

2.10) ส่งเสริมเด็กพิการและเด็กด้อยโอกาส มีโอกาสได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ มีทักษะชีวิต ทักษะวิชาการ และทักษะวิชาชีพ สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นสามารถพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

2.11) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาแบบเรียนรวมให้มีคุณภาพ และเกิดการบูรณาการอย่างยั่งยืน

2.12) จัดสรรงบประมาณเป็นการเฉพาะสำหรับผู้เรียนที่มีความจำเป็นพิเศษ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสถานศึกษาที่มีคุณภาพทุกพื้นที่

2.13) จัดสรรเงินอุดหนุนและทรัพยากรที่จำเป็น รวมถึงประสานการสนับสนุนทรัพยากรแก่สถานศึกษาในพื้นที่ลักษณะพิเศษ พื้นที่สูงในถิ่นทุรกันดาร และพื้นที่เกาะ เพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

2.14) พัฒนาโรงเรียนคุณภาพ โรงเรียนที่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีคุณภาพ (Stand Alone) ให้สามารถเพิ่มโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับประชากรวัยเรียนและผู้เรียนได้อย่างมีคุณภาพ

2.6.3.3 กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

1) เป้าหมาย

1.1) เด็กปฐมวัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีพัฒนาการสมวัย

1.2) ผู้เรียนทุกช่วงวัยในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความรักในสถาบันหลักของชาติ และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เป็นพลเมืองที่รู้สิทธิและหน้าที่อย่างมีความรับผิดชอบ มีจิตสาธารณะ มีความรักและความภูมิใจในความเป็นไทย

1.3) ผู้เรียนทุกช่วงวัยในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสอดคล้องกับศักยภาพ ให้เป็นผู้มีสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

1.4) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ทนต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีสมรรถนะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ จรรยาบรรณและมาตรฐานวิชาชีพ และจิตวิญญาณความเป็นครู

1.5) สถานศึกษาจัดการศึกษาเพื่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1.6) สถานศึกษา สามารถจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และมีระบบการวัดและประเมินผลเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน (Assessment for Learning) ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ยืดหยุ่นตอบสนองต่อความถนัดและความสนใจของผู้เรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Personalized Learning)

2) แนวทางการพัฒนา

คุณภาพผู้เรียน

2.1) จัดการศึกษาระดับปฐมวัยให้มีพัฒนาการสมวัย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา

2.2) ส่งเสริมให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้ มีทักษะการเรียนรู้ และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 อย่างครบถ้วน เป็นคนดี มีวินัย มีความรักในสถาบันหลักของชาติ ยึดมั่นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และน้อมนำพระบรมราโชบายด้านการศึกษาของพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว สู่การปฏิบัติ

2.3) พัฒนาและส่งเสริมผู้เรียนให้ได้รับการพัฒนาพหุปัญญารายบุคคล โดยมีเครื่องมือคัดกรอง/สำรวจแว้ว/วัดความสามารถ ความถนัด สถานศึกษาจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายตอบสนองความแตกต่างทางพหุปัญญาของผู้เรียน โดยครูออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสอดคล้องตามบริบทและวัฒนธรรม คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลตามความถนัด ความสนใจ ส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ

2.4) จัดการศึกษาตามขีดความสามารถของผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐาน ความถนัดและศักยภาพของแต่ละบุคคล วางรากฐานการศึกษาเพื่ออาชีพให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ ความต้องการของตลาดแรงงาน และการพัฒนาประเทศ

2.5) พัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะและทักษะด้านการอ่าน คิดวิเคราะห์ การคิดขั้นสูง นวัตกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีดิจิทัล และภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เชื่อมโยงสู่อาชีพและการมีงานทำ มีทักษะอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ

2.6) ส่งเสริม พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน ที่นำไปสู่ Digital Life & Learning

2.7) ส่งเสริมให้นักเรียนนำความรู้ด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการชีวิตประจำวันและหารายได้ระหว่างเรียน

2.8) ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

คุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

2.9) ส่งเสริมให้ครูสามารถจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และเป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม (Co-Creation) ให้กับผู้เรียนในทุกระดับชั้น

2.10) ส่งเสริม สนับสนุนครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีการพัฒนาตนเองทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีจรรยาบรรณ และจิตวิญญาณความเป็นครู

2.11) พัฒนาศักยภาพครูในด้านการวัดและประเมินผลเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน (Assessment for Learning) ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Personalized Learning) เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบ Intensive Training การอบรมแบบออนไลน์ (Online Training) การอบรมแบบเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-learning) เป็นต้น

หลักสูตรและอื่น ๆ

2.12) พัฒนาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และหลักสูตรสถานศึกษาบนฐานมโนทัศน์ที่หลากหลาย เช่น Career Education , Competency Building , Creative Education

2.13) พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

2.14) พัฒนาระบบคลังข้อสอบมาตรฐานในการประเมินคุณภาพผู้เรียนรอบด้าน เพื่อให้บริการแก่นักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในรูปแบบออนไลน์

2.15) พัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียน และสมรรถนะของผู้เรียน

2.16) พัฒนาและส่งเสริมให้มีแพลตฟอร์มการจัดการเรียนรู้อัจฉริยะ ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนรู้ สื่อการสอนที่มีคุณภาพ และการประเมินและพัฒนาผู้เรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Personalized learning) สำหรับผู้เรียนทุกช่วงวัย

2.17) บูรณาการการศึกษาเพื่อการศึกษาต่อต้านอาชญากรรมและการประกอบอาชญากรรม หรือการทำงานตามความต้องการและความถนัดของผู้เรียน

2.18) สนับสนุนการปรับปรุงหลักสูตรและการพัฒนาครู สายสามัญ ปฐมวัย การศึกษาพิเศษการศึกษาตามอัธยาศัย ให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ สนับสนุนการพัฒนาระบบและกระบวนการ

บริหารจัดการกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูและระบบการนิเทศการศึกษา และการสอนงานของครูพี่เลี้ยงในสถานศึกษา

2.19) ส่งเสริมสนับสนุนศูนย์พัฒนาศักยภาพบุคคลเพื่อความเป็นเลิศ (HCEC) เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยใช้พื้นที่เป็นฐาน

2.20) พัฒนาศึกษานิเทศก์ รูปแบบ วิธีการนิเทศที่ส่งเสริมการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

2.6.3.4 กลยุทธ์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา

1) เป้าหมาย

1.1) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษามีการนำระบบข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา มีระบบการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน

1.3) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษามีระบบการจัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะอัตรากำลังและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบท

1.4) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษามีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบท

1.5) สถานศึกษาในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา สถานศึกษาที่อยู่ในเขตพื้นที่ลักษณะพิเศษ และโรงเรียนคุณภาพ ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับบริบท

2) แนวทางการพัฒนา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษามีการนำระบบข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1) พัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงานทุกระดับให้มีระบบข้อมูลจัดการและรายงาน (ปพ. Online/ ระบบรายงานผลต่อพระราชบัญญัติอำนาจความสะดวก/พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล/ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษา (อาคาร ครุภัณฑ์))/ด้านบุคลากร)

2.2) พัฒนาระบบพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้ครอบคลุมทั้งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (การให้ความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีพื้นฐาน พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีการใช้โครงข่ายอินเทอร์เน็ต การใช้อุปกรณ์ด้าน ICT และการพัฒนาSoftware) อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3) สร้าง พัฒนาและส่งเสริมการใช้ระบบบริหารด้านการจัดการศึกษาพื้นฐานที่ดีสำหรับสถานศึกษาให้เป็นระบบเดียวเพื่อลดภาระงานครู ลดความซ้ำซ้อนของระบบงานและการจัดเก็บข้อมูล

2.4) จัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่เหมาะสมในทุกระดับและเพียงพอต่อความต้องการของการดำเนินงานสนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีแก่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา/สถานศึกษาให้ครบถ้วน โดยวิธีการต่าง ๆ รวมถึงการประสานสนับสนุนจากส่วนราชการและภาคีเครือข่ายเพื่อรองรับการทำงาน และการจัดการเรียนการสอน

2.5) ปรับปรุงระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน

2.6) ส่งเสริม สนับสนุนการประกันคุณภาพของหน่วยงานในสังกัด

2.7) พัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับ Digital Literacy และสมรรถนะครูในทุกด้าน

2.8) พัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณธรรม จริยธรรม และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สถานศึกษามีระบบการจัดสรรทรัพยากร โดยเฉพาะอัตรากำลังและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบท

2.9) จัดสรรงบประมาณที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการศึกษาที่เกิดขึ้น โดยจัดสรรงบประมาณในรูปแบบวงเงินรวม (Block Grant)

2.10) ปรับเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายรายหัวผู้เรียนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.11) ปรับจำนวนเงินขั้นต้นและจัดสรรให้แก่สถานศึกษาเพื่อการจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

2.12) ปรับโครงสร้างองค์กรให้ยืดหยุ่นทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลง

2.13) ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ วิธีการให้มีการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคล

2.14) จัดกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งข้าราชการพลเรือนสามัญ/ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และสายสนับสนุน เช่น พนักงานราชการลูกจ้างประจำ ลูกจ้างรายปี (ครูอัตราจ้าง นักการภารโรง ชุรการโรงเรียน พี่เลี้ยงเด็กพิการ) และอื่น ๆ

2.15) เสริมสร้างขวัญกำลังใจในความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากร

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาให้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบท

2.16) บูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในการจัดการศึกษา (Open Data/Data Catalog) ทั้งในและนอกสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.17) ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาทั้งในและนอกสังกัด เพื่อบูรณาการการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้พื้นที่เป็นฐานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสามารถจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน

2.18) ส่งเสริมทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สนับสนุนทรัพยากร (มาตรการทางภาษีบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก)

2.19) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ การบริหารจัดการศึกษาจากภาคส่วนต่างๆ สถานศึกษาในพื้นที่ลักษณะพิเศษ ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพ ที่เหมาะสมกับบริบท

2.20) ส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาในพื้นที่ลักษณะพิเศษ ให้ได้รับการพัฒนาการจัดการศึกษาที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่

2.21) บูรณาการการบริหารจัดการทุกภาคส่วนในพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในการจัดการศึกษา

2.22) ขยายผลนวัตกรรมที่ใช้ในการบริหารจัดการศึกษาจากพื้นที่นวัตกรรมการศึกษาสู่พื้นที่อื่นๆ

สถานศึกษาอื่นๆ

3.23) พัฒนาสถานศึกษาในสังกัดให้มีคุณภาพ ยั่งยืน สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยเฉพาะโรงเรียนคุณภาพประถมศึกษา และมัธยมศึกษา โรงเรียนที่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีคุณภาพ (Stand Alone) สถานศึกษาตามโครงการพระราชดำริ

2.6.4 ข้อมูลสถานศึกษา และบุคลากร นักเรียน และจำนวนห้องเรียนของโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ จำนวน 62 เขต โดยมีจำนวนโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศ จำนวน 2,360 โรงเรียน จำนวนครู/บุคลากรทั่วประเทศ จำนวน 140,165 คน และนักเรียนทั่วประเทศจำนวน 2,183,783 คน ซึ่งแยกตามเขตพื้นที่การศึกษาได้ดังนี้ (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564 : ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2565)

ตารางที่ 2.9 แสดงข้อมูลจำนวนสถานศึกษา ครู/บุคลากร และนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวน สถานศึกษา	จำนวนครู/ บุคลากร	จำนวน นักเรียน
1. สพม.กรุงเทพมหานคร เขต 1	67	6,177	106,799
2. สพม.กรุงเทพมหานคร เขต 2	52	7,327	122,179
3. สพม.สมุทรปราการ	25	2,736	50,362
4. สพม.นนทบุรี	18	2,446	39,122
5. สพม.ปทุมธานี	22	2,344	42,986
6. สพม.พระนครศรีอยุธยา	29	1,514	26,265
7. สพม.ลพบุรี	25	1,398	21,369
8. สพม.สิงห์บุรี, อ่างทอง	26	1,252	18,127
9. สพม.สระบุรี	21	1,407	25,600
10. สพม.ชลบุรี, ระยอง	51	4,814	82,531
11. สพม.จันทบุรี, ตราด	39	1,807	27,865
12. สพม.ฉะเชิงเทรา	29	1,553	25,607
13. สพม.ปราจีนบุรี, นครนายก	30	1,526	24,155
14. สพม.สระแก้ว	14	913	14,923
15. สพม.นครราชสีมา	50	4,099	64,580

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวน สถานศึกษา	จำนวนครู/ บุคลากร	จำนวน นักเรียน
16. สพม.บุรีรัมย์	66	3,871	60,595
17. สพม.สุรินทร์	85	3,499	52,753
18. สพม.ศรีสะเกษ, ยโสธร	83	4,111	58,957
19. สพม.อุบลราชธานี, อำนาจเจริญ	81	4,613	70,907
20. สพม.ชัยภูมิ	37	2,172	31,660
21. สพม.บึงกาฬ	25	1,135	19,273
22. สพม.ขอนแก่น	84	3,9370	59,114
23. สพม.อุดรธานี	63	2,982	46,939
24. สพม.เลย, หนองบัวลำภู	52	2,617	38,741
25. สพม.หนองคาย	31	1,252	20,521
26. สพม.มหาสารคาม	35	2,016	31,906
27. สพม.ร้อยเอ็ด	60	2,938	42,519
28. สพม.กาฬสินธุ์	55	2,516	33,434
29. สพม.สกลนคร	45	2,531	42,335
30. สพม.นครพนม	51	2,000	30,728
31. สพม.มุกดาหาร	30	1,024	14,879
32. สพม.เชียงใหม่	34	2,487	39,216
33. สพม.ลำปาง, ลำพูน	45	2,272	31,438
34. สพม.แพร่	16	985	13,434
35. สพม.น่าน	30	1,391	16,845
36. สพม.พะเยา	18	1,101	14,680
37. สพม.เชียงราย	41	2,424	31,532
38. สพม.แม่ฮ่องสอน	8	496	7,991
39. สพม.นครสวรรค์	37	2,173	33,053
40. สพม.อุทัยธานี, ชัยนาท	34	1,495	22,271

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวน สถานศึกษา	จำนวนครู/ บุคลากร	จำนวน นักเรียน
41. สพม.กำแพงเพชร	32	1,691	27,963
42. สพม.ตาก	21	1,006	16,170
43. สพม.สุโขทัย	27	1,405	19,483
44. สพม.พิษณุโลก, อุตรดิตถ์	57	2,674	41,965
45. สพม.พิจิตร	30	1,146	17,785
46. สพม.เพชรบูรณ์	39	1,880	27,744
47. สพม.ราชบุรี	26	1,776	27,616
48. สพม.กาญจนบุรี	29	1,941	31,232
49. สพม.สุพรรณบุรี	32	2,037	35,249
50. สพม.นครปฐม	29	1,185	20,985
51. สพม.สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม	20	1,185	20,985
52. สพม.เพชรบุรี	22	1,196	18,727
53. สพม.ประจวบคีรีขันธ์	18	1,085	16,951
54. สพม.นครศรีธรรมราช	71	3,618	54,246
55. สพม.พังงา, ภูเก็ต, ระนอง	27	1,861	27,451
56. สพม.สุราษฎร์ธานี, ชุมพร	66	3,687	59,774
57. สพม.สงขลา, สตูล	53	3,549	53,669
58. สพม.ตรัง, กระบี่	44	2,918	43,808
59. สพม.พัทลุง	27	1,219	17,305
60. สพม.ปัตตานี	17	891	9,177
61. สพม.ยะลา	12	684	7,965
62. สพม.นราธิวาส	17	1,196	13,424
รวม	2,360	140,165	2,183,783

2.7 ความสำคัญของการวิจัยและพัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อนำนวัตกรรมที่เป็น ผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมในงานวิจัยนี้

จากผลการศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ในหัวข้อที่ 2.3 ทำให้ทราบถึง นิยาม ความสำคัญ ลักษณะ แนวการพัฒนา ขั้นตอนการพัฒนา ปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนา และ แนวคิดการประเมิน และจากผลการศึกษาบริบทของโรงเรียนกัลยาณวัตร จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็น พื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง รวมทั้งจากผลการศึกษาบริบทของโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งเป็นประชากรเป้าหมายเพื่อการเผยแพร่นวัตกรรมจากการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอ เหตุผลในการวิจัยและพัฒนาศาสตร์การเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน โดยใช้ ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ด้วยแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และด้วยแนวคิด “พัฒนาครู แล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อ ผู้เรียน” เพื่อให้ได้โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program) ที่ ประกอบด้วยสองโครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การจัดการเรียนรู้ทักษะการสื่อสาร โดยโครงการแรกมีคู่มือเพื่อการ อบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู และโครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครู นำไปใช้เป็นแนวการจัดการเรียนรู้ที่เน้นทักษะการสื่อสาร ดังนี้

2.7.1 ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ที่นิยามว่า เป็นความสามารถของบุคคล ในการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับ การฟัง การพูด การสังเกต การเอาใจใส่ เป็นทักษะและสมรรถนะที่สำคัญประการหนึ่งในศตวรรษที่ 21 ที่บุคคลทุกสาขาอาชีพพึงมี โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ของนักเรียน ทักษะการสื่อสารนอกจากจะ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นทักษะที่สำคัญที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้ พัฒาตนเองในด้านต่างๆ ได้แก่ ในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างแรงจูง การพัฒนาบุคลิกภาพ การพัฒนาความคิด การส่งเสริมการเรียนรู้ การแสวงหาและการสร้างนวัตกรรม การตัดสินใจและ แก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำ และสามารถที่จะพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับตนเอง นอกจากนี้ทักษะการสื่อสารช่วยให้นักเรียนสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่น มีความเข้าใจ เข้าใจ ผู้อื่น สามารถจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง เสริมการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น รู้จักการประนีประนอม สร้าง สังคมแห่งการเรียนรู้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมอันดีในการอยู่ร่วมกัน ถือเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จทาง สังคม

2.7.2 ในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นพัฒนาทักษะการสื่อสารให้แก่ นักเรียน นักเรียนที่ได้รับการ พัฒนาทักษะการสื่อสารจะมีคุณลักษณะที่เกี่ยวกับการสื่อสารในด้านการเข้าใจความคิดและ

ทัศนคติของตน เพราะในการสื่อสารนั้นต้องมีการวางแผน หาข้อมูล กำหนดเป้าหมาย รวมถึง การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล นักเรียนต้องรู้จักคิดวางแผนการนำเสนอ การ ควบคุมเวลา เลือกใช้รูปแบบและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ฟัง ฝึกการพูดที่มีลักษณะการ โน้มน้าวใจ การปรับบุคลิกภาพตนให้เหมาะสมในระหว่างการพูดและการฟัง รวมถึงสิ่งที่นำเสนอ นั้น ต้องมีความน่าเชื่อถือ ในด้านการจัดการเรื่องของอารมณ์ของตนเองก็เป็นลักษณะหนึ่งที่สำคัญ ในการ สื่อสารนั้นการควบคุมอารมณ์ของตนเอง การมีอารมณ์ร่วมในการสนทนา การมีความเข้าใจเข้าใจต่อ ผู้ที่ร่วมสนทนา การแสดงออกของความเป็นผู้ฟังที่ดี การมีเจตคติที่ดี ถือเป็นลักษณะที่สำคัญ นอกจากนี้ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ความเคารพผู้อื่น การแสดงความอ่อนน้อมถ่อมตน การ สร้างความเข้าใจร่วมกัน ถือเป็นลักษณะที่นักเรียนควรจะมีสำหรับการเป็นนักสื่อสารที่ดี ลักษณะ เหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นในตัวนักเรียนแล้ว นักเรียนจะเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดีเป็นนักการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ

2.7.3 ทักษะการสื่อสาร เป็นทักษะที่สำคัญต่อนักเรียน ทั้งในการพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ และการดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะการมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิด ผลดีต่อนักเรียนในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร นักเรียน สามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พูดคุย ได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกทำทนาย เป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่ เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา 2) ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร นักเรียนมีความคิดและ ความเข้าใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความ ต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด และยอมรับการซักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3) ด้านทักษะการฟังในการส่ง สารหรือรับสาร นักเรียนมีการฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะต่าง ๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะ ผู้อื่นพูด ขอคำอธิบายกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูด ด้วยคำพูดของตน และจดบันทึกขณะฟัง 4) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา นักเรียน สามารถสื่อสารด้วยคำพูดที่มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออก เสียงคำชัดเจน พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อ เน้นประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุด พูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟัง ตรึงตรองคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน 5) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร นักเรียน การเขียนสื่อสารที่ดีหรือมีมีประสิทธิภาพประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มี ความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียน

รายงานอย่างเป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ 6) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด นักเรียนสามารถแสดงออกทางด้านท่าทาง หรือพฤติกรรมระหว่างการสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น สบตาเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็น ใช้ภาษา และพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรศัพท์หรือนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วยท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิริยาเพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่ และ 7) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ นักเรียนการสื่อสารที่ใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็นหรือเพื่อเน้นรายละเอียด การแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ดังกล่าวในตอนต้นว่า การวิจัยและพัฒนาทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษามีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาให้เกิดผลผลิต (Product) ที่เป็นนวัตกรรม (Innovation) แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปพัฒนาคนสู่การพัฒนา (Developing People for Job Development) ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็น (Need) เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทาย (Challenging New Expectations) ของหน่วยงาน หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนทัศน์การทำงานจากเก่าสู่ใหม่ (Changes in The Work Paradigm from Old to New) หรือเกิดจากการปฏิบัติงานที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวัง (Performance That Has Not Achieved The Expected Results) จึงต้องการนวัตกรรมมาใช้ ซึ่งในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 นี้ มีแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Perspectives) ที่ถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้สู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” หรือตามคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application”

ในหัวข้อที่ 2.3 ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเรื่องที่เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนา ทำให้ได้เนื้อหา (Content) ที่เป็นองค์ความรู้เพื่อบรรจุไว้ในโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง ที่ประกอบด้วย 2 โครงการ โครงการแรก คือ โครงการพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมาย โครงการที่ 2 คือ โครงการบุคลากรทางการศึกษาที่กำหนดเป็นกลุ่มเป้าหมายนำความรู้ที่ได้รับสู่การปฏิบัติหรือการพัฒนา ซึ่งจากความเป็นสังคมดิจิทัล (Digital Society) และความเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) ที่องค์ความรู้จาก

นักวิชาการ นักปฏิบัติ หรือนักวิจัยที่มีชื่อเสียงจากประเทศต่างๆ ทุกมุมโลก ได้มีการนำมาเผยแพร่ไว้อย่างหลากหลายทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาในงานวิจัยนี้ คือ

1) ทักษะเกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะ Northup (2023), Nazaruk (2023), Coursera (2023), Naz (2023), Raju and Swamy (n.d.), MBA Skool Team (2021), . Deeksha (n.d.), Daniel II (2023), PDF Education Editorial Team (2021), Skills You Need (n.d), และ Vain (2021)

2) ทักษะเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะของ Skill You Need (n.d.), Kendre (2021), ASM IBMR Team (2020), Harappa Education (2021) , Open Education Portal (n.d.), Sharma (2023), Lancaster (n.d.), Zwart (2021), Pertemps Team (n.d.), และ Huckle (2019)

3) ทักษะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.)

4) ทักษะเกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะ Gattig (2023), Emerson (2021), MasterClass (2021), Courseara (2023), Adreev (2023), Presidency University (n.d.), Gaid (2021), Geller (n.d.), Garfinkle (n.d.), Patel (2019), Pinola (2019), UNICEF (n.d.), Haralayya (2016), Robert Half (2020), Stanier (2023), Florko (2021), Sharma (2021) และ Kamble (2022)

5) ทักษะเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะ Richards (2012), Bachrach (2019), Business Consi (n.d.), Chand (n.d.), Vaughan (2017), Point Park University (2021), Thorpe (2022), Science & Technology Australia (2018), StudySmarter (n.d.), Summer (n.d.) และ Burnes (2021)

6) ทักษะเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะของ The Indeed Editorial Team (2022), Sharma (2023), Leadership Management Australia (n.d.), Leadership Management Australia (n.d.), Datta (n.d.), Willkomm (2018), Florida Institute of Technology (n.d.), Naybour (2022), Centre for Teaching Excellence (n.d.), และ Fingerprint for Success (n.d.)

7) ทักษะเกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากทักษะ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource

Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018)

นอกจากนั้น ยังได้กรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสาร ที่จำแนกออกเป็น 7 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร 2) ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร 3) ด้านทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร 4) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา 5) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร 6) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด 7) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ

จากเนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเอา ทัศนะเกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสารมากำหนดเป็น **ปัจจัยป้อนเข้า (Input)** และนำเอา ทัศนะเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสารมากำหนดเป็น **กระบวนการ (Process)** รวมทั้ง นำเอากรอบแนวคิดเพื่อการประเมินทักษะการสื่อสาร ที่จำแนกออกเป็น 7 ด้านมากำหนดเป็น **ผลลัพธ์ (Output)** เพื่อแสดงให้เห็นถึง **แนวคิดเชิงระบบ (System Approach)** ที่ถือเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework for Research) ในงานวิจัยนี้ ดังแสดงในตารางที่ 2.10

ตารางที่ 2.10 ปัจจัยป้อนเข้า - กระบวนการ - ผลลัพธ์ : กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual Framework for Research)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) 2. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) 3. ความกระชับและชัดเจน (Clarity & Conciseness) 4. การพูดอย่างมั่นใจ (Speaking with Confidence) 5. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) 6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 7. การรักษากายและภาษากาย (Eye Contact & Body Language) 8. การลดสิ่งรบกวน (Minimizing Distractions) 9. การวางแผนและเตรียมตัว (Preparation) 10. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone) 11. เล่าเรื่องให้เป็น (Tell a Story) 12. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Improve Your Emotional Intelligence) 13. เคารพผู้ฟังของคุณ (Be Respectful) 14. ตระหนักรู้ในตนเอง (Be Self-Aware)	Richards (2012) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal) 2) เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete) 3) รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience) 4) เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information) 5) สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily) 6) วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through) 7) ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through) 8) ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective)	ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร 1. เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจะไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธอยู่ 2. ฉันสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย 3. ฉันเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา 4. ฉันสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร 5. ฉันจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น 6. ฉันให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์เมื่อจำเป็น 7. ฉันคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ 8. ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง 9. ฉันยอมรับและขอโทษเมื่อฉันทำข้อผิดพลาด 10. ฉันยอมรับสิ่งที่ฉันไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของฉัน 11. ฉันเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
15. สรุปรายละเอียดสำคัญ (Recap Important Details) 16. เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย (Be Approachable) 17. ใช้เวลาตอบสนองอย่างเหมาะสม (Take Time to Respond) 18. ใช้การสื่อสารออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively) 19. มั่นใจแต่ถ่อมตน (Be Assertive Yet Humble) 20. เปิดเผยและพูดตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk) 21. สื่อสารภาพรวมที่ชัดเจน (Paint the Big Picture) 22. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Be a 'Learn It All') 23. หลีกเลี่ยงการพึ่งพาสื่อภาพมากเกินไป (Avoid Relying on Visual Aids) 24. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคุณสนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator) 25. พัฒนาจังหวะการสื่อสารและการประชุมในองค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm) 26. ฝึกการเมืองในองค์กรที่ดี (Practice Good Office	9) สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does) และ 10) ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success) Bachrach (2019) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust) 2) พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely) 3) ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication) 4) เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language) 5) อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything) 6) รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology) และ 7) เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business) Business Consi (n.d.) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2)	12. ฉันตั้งใจฟังคนอื่นพูด 13. ฉันฟังเจ็บบๆ ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด 14. ฉันขอคำอธิบาย กรณีที่ฉันฟังไม่เข้าใจ 15. ฉันสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ 16. ฉันย้่าสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน 17. ฉันมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา 18. ฉันออกเสียงคำชัดเจน 19. ฉันพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป 20. ฉันพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ 21. ฉันใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก 22. ฉันหยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้คนเข้าใจประเด็นที่กำลังฟังอยู่ 23. ฉันคิดก่อนที่จะพูด เพราะฉันรู้ว่าบางคำพูดอาจ ผู้ฟังอาจเข้าใจไม่ตรงกัน

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
Politics) 27. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy) 28. คิดก่อนพูด (Think Before You Speak) 29. ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay) 30. ใช้ชื่อของคู่สนทนาในการพูดคุย (Use Names in Conversations) 31. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี (Create a Positive Organizational Culture) 32. เขียนหัวข้อและหัวเรื่องอีเมลให้ชัดเจน (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines) 33. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพมากกว่าการสร้างเสียงหัวเราะ (Patel) (Focus on Earning Respect Instead of Laughs) 34. รวมพลังทีมให้เป็นหนึ่งเดียว (Uniting the Tribe) 35. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions) 36. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills) 37. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself	การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) 3) การออกแบบข้อความ (Designing a Message) 4) การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) 5) การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) และ 7) เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening) Chand (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives) 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message) 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions) และ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions) Vaughan (2017) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) 2) ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของ	24. ฉันจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร 25. ฉันเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย 26. ฉันมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ 27. ฉันสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด 28. ฉันสามารถเขียนรายงานสั้นๆ ได้ 29. ฉันสามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ 30. ฉันเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด 31. ฉันสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น 32. ฉันใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่ 33. ฉันใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น 34. ฉันไม่ดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง 35. ฉันรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหา

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
Communicating) 38. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions) 39. หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject) 40. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics))	ผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) 3) แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) 4) อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) 5) ส่งข้อความ (Deliver the message) และ 6) เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion) Point Park University (2021) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) 3) การเลือกช่องทางสื่อสาร (Selecting the Channel) 4) การส่งข้อความ (Message Transmission) 5) การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message) และ 6) ข้อเสนอแนะ (Feedback) Thorpe (2022) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say) 2) สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) 3) สิ่งที่คุณฟังได้ยิน (What	บุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ 36. ฉันมีการพยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่ ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ 37. ฉันใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด 38. ฉันแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ 39. ฉันมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็ง

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
	the Listener Hears) และ 4) ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels) Science & Technology Australia (2018) มี 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals and expectations) 2) ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s)) 3) ระบุศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs) 4) เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated) 5) ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximise outcomes) 6) พิจารณาสິงที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider	

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
	what will be said – and what won't) 7) ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital) และ 8) ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned) StudySmarter (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสร้างแนวคิด (Idea formation) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Message encoding) 3) การส่งข้อความ (Message transmission) 4) การถอดรหัสข้อความ (Decoding) และ 5) การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) Summer (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสังเกต (Observation) 2) การระบุความรู้สึก (Feelings) 3) ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs) 4) การร้องขอ (Request) และ 5) การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)	

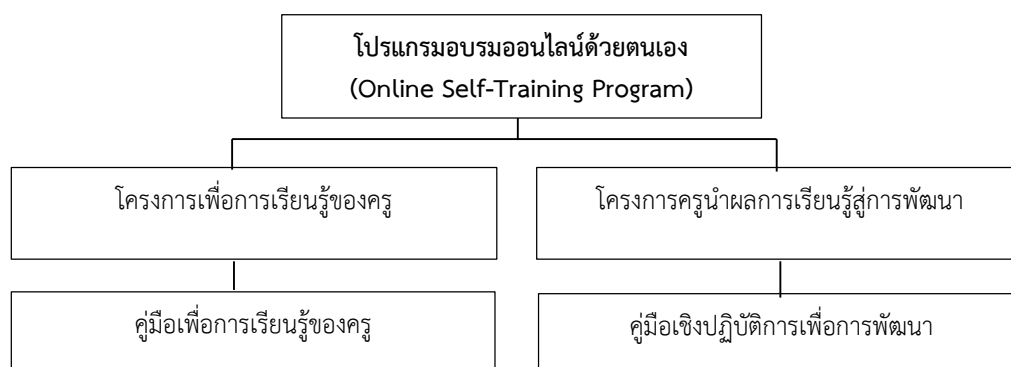
ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ปัจจัยป้อนเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังในงานวิจัย
	Burnes (2021) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) คิดก่อนพูด (Think before you speak) 2) พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position) 3) เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully) 4) มองหาจุดร่วม (Look for common ground) 5) บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) 6) ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) 7) แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) 8) อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) 9) สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) และ 10) แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)	

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อเสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองในงานวิจัยนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนาตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2561) ที่เห็นว่า นวัตกรรมทางการศึกษาหรือทางการบริหารการศึกษาที่พัฒนาขึ้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้พัฒนาบุคลากรสู่การพัฒนาคุณภาพของงาน ที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นเกิดขึ้น เช่น เป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทายของหน่วยงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ที่บุคลากรยังขาดความรู้ในองค์ความรู้ตามกระบวนการที่ตนใหม่ และในต้นศตวรรษที่ 21 มีหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่ถือเป็นนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้เหล่านี้สู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ด้วยแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และด้วยแนวคิด “พัฒนาครูแล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อผู้เรียน” และด้วยแนวคิดที่ว่าการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการวิจัยและพัฒนา เพราะจะทำให้ได้เนื้อหาที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อพัฒนาเป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง ซึ่งหมายถึงสื่อดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคม (Social Tool) เพื่อใช้สื่อสารระหว่างกันในเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ผ่านทางเว็บไซต์ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน โครงการแรกมีคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู โครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวในการพัฒนานักเรียน ซึ่งจัดทำในลักษณะเป็น E-program หรือ E-book ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ใช้ในงานวิจัย

ที่มา. จาก การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิด แนวปฏิบัติ และกรณีศึกษา, (หน้า 139), โดย วิโรจน์ สารรัตนะ, 2561 กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.

ดังนั้น วิธีดำเนินการวิจัยในงานวิจัยนี้จึงเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องใน บทที่ 2 ในลักษณะเป็น R1D1..R2D2..R3D3..RiDi มีขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิจัยเชิงทดลอง ดังภาพที่

3.2



ภาพที่ 3.2 ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1D1..R2D2..R3D3..RiDi ที่ใช้ในงานวิจัยที่มา. จาก การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิด แนวปฏิบัติ และกรณีศึกษา, (หน้า 139), โดย วิโรจน์ สารัตนะ, 2561 กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.

คำอธิบายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน

3.1 การจัดทำคู่มือประกอบโครงการ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อเสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน ที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วยโครงการ 2 โครงการนั้น ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยดังกล่าว มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือประกอบ ดังนี้

3.1.1 โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู ประกอบด้วย คู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Modules) เพราะงานวิจัยนี้ มีขั้นตอนการวิจัยเชิงทดลองกับกลุ่มทดลอง (Experimental Group) ที่ต้องการประเมินประสิทธิภาพของคู่มือที่จัดทำขึ้น ซึ่งหลังจากการทดลอง

หากพบว่าคู่มือมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็สามารถนำไปเผยแพร่ใช้กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) ในวงกว้างได้อย่างประหยัดและทั่วถึง จำนวน 7 ชุด คือ

1. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร
2. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
3. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
4. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
5. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
6. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
7. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร

3.1.2 โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

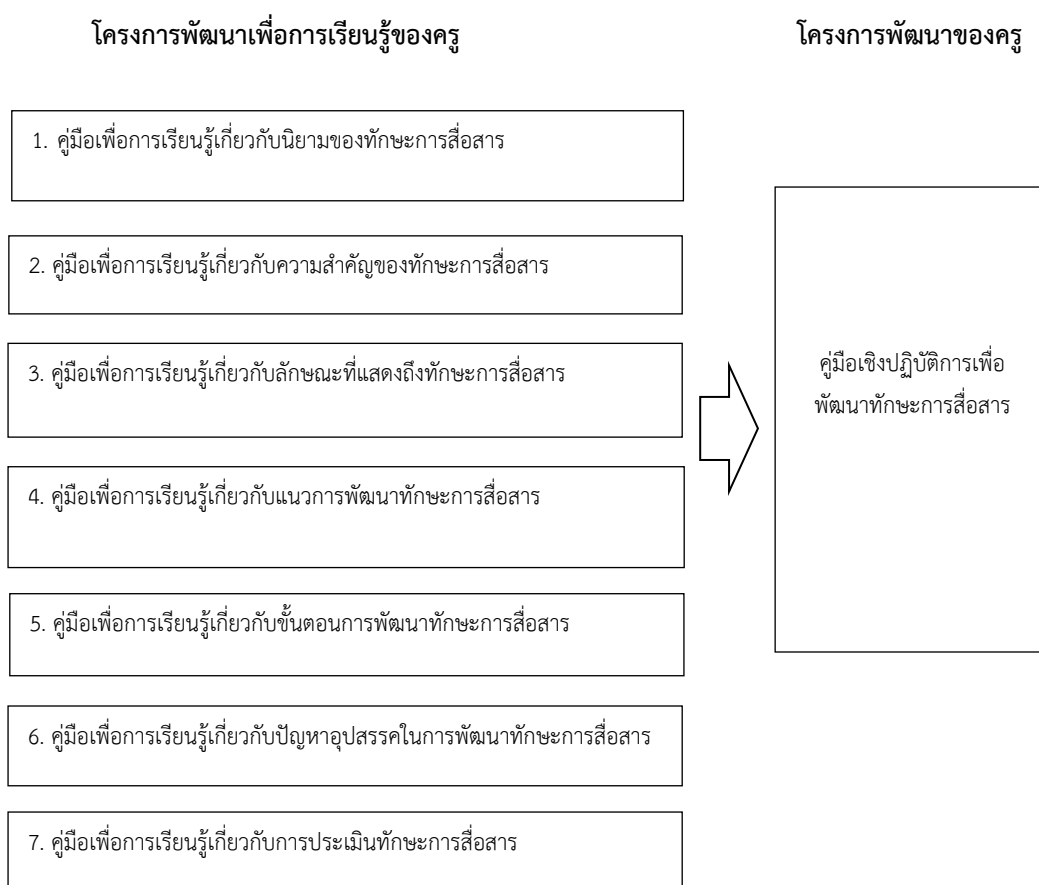
ประกอบด้วยคู่มือเพื่อการปฏิบัติจำนวน 1 ชุด

ในโครงการแรก คู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Modules) มีลักษณะเป็นชุดของเนื้อหาเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ต้องการพัฒนาขึ้นที่เป็นองค์ความรู้เพื่อพัฒนาครูให้เกิดการเรียนรู้ด้วยวิธีการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) เป็นคู่มือประกอบโครงการที่จัดทำขึ้นโดยคำนึงถึงจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) ที่เห็นว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมุ่งไปที่ชีวิตประจำวัน (Life-Centered) หรือเน้นที่งานหรือการแก้ปัญหา (Task-Centered) นั่นคือ ผู้ใหญ่จะยอมรับและสนใจกิจกรรมการเรียนรู้ หากเชื่อและเห็นว่าการเรียนรู้นั้นๆ จะช่วยให้ทำงานหรือช่วยแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น การจัดโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองในงานวิจัยนี้ จึงอาศัยสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวของผู้ใหญ่ และเป็นการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ทักษะซึ่งมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงด้วย (Wisdom Max Center Company Limited, 2015) องค์ประกอบของคู่มือในโครงการแรกนี้ นำเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับนิยาม ความสำคัญ ลักษณะ แนวการพัฒนา ขั้นตอนการพัฒนา อุปสรรคและวิธีการเอาชนะอุปสรรค และแนวคิดการประเมินทักษะการสื่อสาร โดยมีชื่อของคู่มือ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ คำชี้แจงการใช้คู่มือ เนื้อหาที่นำเสนอจำแนกตามแหล่งอ้างอิง แต่ละแหล่งอ้างอิงมีกิจกรรมให้บทวน เช่น การตั้งคำถามให้บทวนความเข้าใจ การแนะนำให้ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ การวิจารณ์และให้ข้อเสนอแนะในข้อสรุป การตั้งประเด็นให้คิดที่เป็นภาพรวม และรายชื่อเอกสารอ้างอิง

ในโครงการที่สอง คู่มือเพื่อการปฏิบัติ นำเสนอสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะหรือคุณลักษณะที่คาดหวังจากการพัฒนา แนวการพัฒนา และขั้นตอนการพัฒนา และในตอนท้ายของคู่มือ มีแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) สำหรับครูใช้ในการประเมินตนเองดังนี้ 1) มีการนำเอาแนวทางการพัฒนาที่นำเสนอไว้ในคู่มือไปสู่การปฏิบัติมากน้อยเพียงใด 6 ระดับ คือ จากระดับ

ไม่ได้นำไปปฏิบัติเลย ไปถึงการนำไปปฏิบัติในระดับ 1 – 2 – 3 – 4 – 5 ซึ่งระดับ 5 หมายถึงระดับการนำไปปฏิบัติมากที่สุด 2) มีการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็นแบบนำแนวคิดของใครไปปฏิบัติโดยตรง หรือได้บูรณาการแนวคิดของใครไปปฏิบัติบ้าง มีขั้นตอนที่บูรณาการใหม่เป็นอย่างไร และ 3) มีความเห็นจากครูในลักษณะที่เป็นการสะท้อนผลจากการปฏิบัติ ดังนี้ (1) ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวก (2) ปัญหาหรืออุปสรรค (3) วิธีการที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค (4) บทเรียนที่ได้รับ และ (5) ข้อเสนอแนะแนวการพัฒนาที่สำคัญที่เห็นว่าจะทำให้การพัฒนาได้ผลดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้กรอบแนวคิดในการจัดทำคู่มือประกอบโครงการทั้ง 2 โครงการ แสดงได้ดังภาพที่ 3.3 ต่อไปนี้



ภาพที่ 3.3 กรอบแนวคิดในการจัดทำคู่มือประกอบโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองในงานวิจัย

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข

ระยะที่ 1 การตรวจสอบภาคสนามเบื้องต้นและการปรับปรุงแก้ไข (Preliminary Field Testing and Revision)

การตรวจสอบภาคสนามเบื้องต้นและการปรับปรุงแก้ไข (Preliminary Field Checking and Revision) เป็นการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือประกอบโครงการทั้ง 2 โครงการ โดยการอภิปรายกลุ่มเป้าหมาย (Focused Group Discussion) โดย

1) ผู้วิจัยใช้เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นส่งคู่มือประกอบโครงการให้กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูในโรงเรียนหนองเรือวิทยา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) ได้ศึกษาล่วงหน้า 10 – 15 วัน

2) ผู้วิจัยไปพบปะด้วยตัวเองกับกลุ่มเป้าหมาย (Face to Face) ในการอภิปรายกลุ่มเพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้น ก่อนนำไปตรวจสอบและปรับปรุงครั้งสำคัญในระยะที่ 2

ในการตรวจสอบ มีประเด็นดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหา โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ต่อการนำไปใช้ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านรูปแบบการนำเสนอ 4) อื่นๆ

ระยะที่ 2 การตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข (Main Field Testing and Revision)

การตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข (Main Field Testing And Revision) เป็นการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือในโครงการทั้ง 2 โครงการ ภายหลังจากผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในระยะที่ 1 แล้ว ด้วยวิธีการอภิปรายกลุ่ม (Focused Group Discussion) โดยวิธีการเช่นเดียวกับระยะที่ 1 คือ

1) ผู้วิจัยใช้เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นส่งคู่มือประกอบโครงการให้กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูในโรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร จังหวัดหนองคาย จำนวน 10 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ค) ได้ศึกษาล่วงหน้า 10 - 15 วัน

2) ผู้วิจัยไปพบปะด้วยตัวเองกับกลุ่มเป้าหมาย (Face to Face) ในการอภิปรายกลุ่มเพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้น ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดลองในภาคสนาม

ในการตรวจสอบ มีประเด็นการตรวจสอบเช่นเดียวกับระยะที่ 1 คือ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหา โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์

(Utility) ต่อการนำไปใช้ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านรูปแบบการนำเสนอ 4) อื่นๆ โดยใช้แบบตรวจสอบชุดเดียวกับชุดที่ใช้ในระยะที่ 1

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม

ในขั้นตอนการวิจัยเชิงทดลองใช้คู่มือในภาคสนามกับกลุ่มทดลองนั้น ต้องมีเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของการใช้คู่มือในโครงการทั้งสองด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สร้างเครื่องมือขึ้นเพื่อใช้ในขั้นตอนการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม ดังนี้

3.3.1 แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู

แบบทดสอบนี้สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของคู่มือประกอบโครงการที่ 1 หลังการพัฒนาครูว่าสามารถใช้คู่มือนี้พัฒนาให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองให้มีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ที่กำหนดได้หรือไม่ และมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ลักษณะของแบบทดสอบ

แบบทดสอบนี้มีลักษณะเป็นแบบปรนัย มี 4 ตัวเลือก ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามเนื้อหาของคู่มือประกอบโครงการที่ 1 ประกอบด้วย “นิยาม ความสำคัญ ลักษณะ แนวการพัฒนา ขั้นตอนการพัฒนา และแนวคิดการประเมิน” ลักษณะของข้อทดสอบได้ยึดถือขอบเขตด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพทางสมองหรือสติปัญญาตามแนวคิดของ Benjamin S. Bloom โดยจำแนกพฤติกรรมในขอบเขตนี้ออกเป็น 6 ระดับ เรียงลำดับจากพฤติกรรมที่สลับซับซ้อนน้อยไปหามาก หรือจากทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหาทักษะการคิดขั้นสูงกว่า ดังนี้ คือ ความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (creating) (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2556) (ดูแบบทดสอบในภาคผนวก จ)

การตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบ

1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้เครื่องมือวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดหรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Polit & Beck, 2012) ตามทัศนะของ Chaichanawirote and Vantum (2017) ทำได้โดยการพิจารณาความสอดคล้องของข้อความถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการและทฤษฎีของสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยที่ร่างไว้ให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดที่ต้องการวัด จำนวน 3-5 คน พิจารณาวัดข้อความถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการและทฤษฎีหรือไม่ และให้คะแนนตามวิธีการคำนวณค่าความตรงซึ่งมีหลายวิธี เช่น ดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Indexes of Item-Objective Congruence) ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI: Content Validity Index) ดัชนีความตรงตามเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI: Content Validity Index for Scale) และค่าเฉลี่ยของสัดส่วนความ

สอดคล้อง (ACP: Average Congruency Percentage) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค (IOC: Indexes of Item-Objective Congruence) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า พัฒนาขึ้นโดย Rovinelli and Hambleton (1977) เป็นการประเมินความสอดคล้องระหว่าง 1 ข้อคำถามกับ 1 วัตถุประสงค์ แม้ในระยะต่อมา Turner and Carlson (2003) ได้พัฒนาแนวคิดการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่ปรับแก้ (The adjusted Index of Item-Objective Congruence) ขึ้น เป็นการหาความสอดคล้องของ 1 ข้อคำถามกับชุดของวัตถุประสงค์

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ตามทัศนะของ Rovinelli and Hambleton เพราะข้อคำถามในแบบประเมินที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มุ่งการวัดทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหาทักษะการคิดขั้นสูงกว่าในลักษณะ 1 ข้อคำถาม ต่อ 1 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ คือ วัตถุประสงค์เกี่ยวกับความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (creating) ในสิ่งที่ต้องการวัด คือ นิยาม ความสำคัญ ลักษณะ แนวการพัฒนา ขั้นตอนการพัฒนา ปัญหาอุปสรรค และการประเมินผลการพัฒนา

ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน และ/หรือ การวัดและประเมินผลการศึกษา จำนวน 5 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ฉ) โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 โดย +1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความสอดคล้อง และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง ผลที่ได้รับจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ นำมาวิเคราะห์หาค่า IOC โดยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ที่ระดับเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Chaichanawirote & Vantum, 2017) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แนใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

-1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

2. การนำแบบทดสอบไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในโรงเรียนหนองเรือวิทยา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ราย ผลการทดลองใช้แบบทดสอบดังกล่าว นำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติเพื่อตรวจสอบคุณภาพของข้อสอบรายข้อและของแบบทดสอบดังนี้

1) **คุณภาพของข้อสอบรายข้อ** ใช้เกณฑ์ค่าความยากง่าย (Difficulty) ใช้สัญลักษณ์ (p) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ใช้สัญลักษณ์ (r) พิจารณาร่วมกัน ดังนี้

- **ระดับความยากง่าย (p)** หมายถึง สัดส่วนของจำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบได้ถูกต้องต่อจำนวนผู้ที่ตอบข้อสอบทั้งหมด หรือหมายถึงจำนวนร้อยละของผู้ตอบข้อสอบนั้นๆ ถูก เช่น ค่า $p = 0.30$ แสดงว่าจำนวนผู้ตอบ 100 คน มีผู้ที่ตอบข้อนั้น ๆ ถูก 30 คน ค่าความยากง่ายจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1.00 ใช้สูตรดังนี้ คือ ความยากง่าย (p) = จำนวนผู้ตอบถูก (n) / จำนวนผู้เข้าสอบ (N))

ในการพิจารณาค่าความยากง่ายนั้น ถ้าข้อสอบมีค่าความยากง่ายสูง เช่น $p = 0.95$ แสดงว่า มีผู้ตอบถูกจำนวนมาก จึงถือว่าเป็นข้อสอบที่ง่าย แต่ในทางกลับกัน ถ้าข้อสอบมีผู้ตอบถูกน้อย เช่น $p = 0.15$ แสดงว่า เป็นข้อสอบที่ยาก ข้อสอบที่ดีจะมีระดับความยากง่าย เท่ากับ 0.5 ซึ่งจะทำให้เกิดค่าอำนาจการจำแนกสูงสุดและมีความเที่ยงสูง อย่างไรก็ตามในการสอบวัดความรู้ผลการเรียนโดยทั่วไป มักนิยมให้มีข้อสอบที่มีระดับความยากง่ายในระดับต่าง ๆ ปะปนกันไป โดยจัดให้มีข้อสอบมีค่าความยากง่ายพอเหมาะ (p มีค่าใกล้เคียง 0.5) เป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งให้มีข้อสอบที่ค่อนข้างยากและค่อนข้างง่ายอีกจำนวนหนึ่ง แต่ถ้าเป็นการสอบแข่งขันเพื่อคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถควรมีสัดส่วนของข้อสอบที่ยากสูงขึ้น ทั้งนี้ ข้อสอบที่ดีควรมีค่าความยากง่ายระหว่าง 0.20 – 0.80 ในข้อสอบประเภท 4 ตัวเลือก ส่วนข้อสอบประเภทถูก – ผิด ค่าความยากง่าย ควรอยู่ระหว่าง 0.60 - 0.95 โดยมีเกณฑ์การพิจารณาค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบรายข้อ ดังตาราง 3.1 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543 และ เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2552)

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การพิจารณาค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบ

ค่าความยากง่าย (p)	แปลความ	การพิจารณา
0.00 - 0.19	ยากมาก	ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
0.20 - 0.39	ค่อนข้างยาก	พอใช้ได้
0.40 - 0.60	ยากง่ายปานกลาง	ใช้ได้
0.61 - 0.80	ค่อนข้างง่าย	พอใช้ได้
0.81 - 1.00	ง่ายมาก	ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

- **อำนาจจำแนก (r)** หมายถึง ความสามารถของข้อสอบในการจำแนกหรือแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างผู้สอบที่มีผลสัมฤทธิ์ต่างกัน เพื่อที่จะใช้พยากรณ์หรือบ่งชี้ความแตกต่างที่เห็นชัดในด้านความสามารถ เช่น จำแนกคนเก่งกับคนอ่อนจากกันได้ โดยถือว่าคนเก่งควรทำข้อสอบข้อนั้นได้ ส่วนผู้ที่อ่อนไม่ควรทำข้อสอบข้อนั้นได้ อำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ จะมีค่า

ตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ค่าอำนาจจำแนกที่ดี ควรมีค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป กรณีที่ค่าอำนาจจำแนก (r) ตีลบ แสดงว่าข้อสอบข้อนั้นจำแนกกลับ คนเก่งทำไม่ได้ แต่คนอ่อนทำได้ ถือว่าเป็นข้อสอบที่ไม่ดี ควรตัดทิ้ง (นภาพร สิงห์ต, ม.ป.ป.) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$r = \frac{RH - RL}{N / 2}$$

$$N / 2$$

r = ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบข้อหนึ่งๆ

RH = จำนวนผู้ตอบในกลุ่มสูง (เก่ง) ที่ตอบข้อนั้น

RL = จำนวนผู้ตอบในกลุ่มต่ำ (อ่อน) ที่ตอบข้อนั้นถูก

N = จำนวนผู้ตอบทั้งหมดในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

มีเกณฑ์การพิจารณาอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบรายข้อดังตาราง 3.2

ตาราง 3.2 เกณฑ์การพิจารณาอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ

อำนาจจำแนก (r)	การพิจารณา
0.60 - 1.00	อำนาจจำแนกดีมาก
0.40 - 0.59	อำนาจจำแนกดี
0.20 - 0.39	อำนาจจำแนกพอใช้
0.10 - 0.19	อำนาจจำแนกต่ำ (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)
-1.00 - 0.09	อำนาจจำแนกต่ำมาก (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)

2) คุณภาพของแบบทดสอบ พิจารณาจากเกณฑ์ความเชื่อมั่น (Reliability) และความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบดังนี้

- ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ (Reliability) หมายถึง ความคงที่ในการวัด กล่าวคือ ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้ง ๆ ก็ตามจะได้ผลคงที่เสมอ อุปมาเหมือนตาชั่งที่สามารถบอกน้ำหนักของวัตถุก้อนหนึ่งเท่าเดิม ไม่ว่าจะเอาวัตถุก้อนนั้นมาชั่งกี่ครั้งก็ตาม ตาชั่งนั้นก็จะมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบทดสอบใดๆ มีค่าอยู่ระหว่าง .00 ถึง 1.00 ยิ่งมีค่าใกล้ 1.00 เท่าใดก็ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูงขึ้นเท่านั้น ในงานวิจัยนี้ ใช้วิธีของ Kuder – Richardson ซึ่งเป็นการทดสอบโดยวิธีหาความคงที่ภายในว่าแบบทดสอบแต่ละข้อมีความสัมพันธ์กับข้ออื่น ๆ ในฉบับเดียวกันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบทั้งฉบับอย่างไร ไม่เป็นการหาโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เนื่องจากแบบทดสอบที่ใช้มีการให้คะแนนแต่ละข้อเป็นแบบ 0, 1 คือตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิด ให้ 0 คะแนน โดยอาศัยการวัดหรือการสอบเพียงครั้งเดียว วิธีการคำนวณมีสองแบบ (Hopkins & Stanley, 1983; Aiken, 1985)

(1) ใช้สูตร KR - 20 ในกรณีที่มีการวิเคราะห์หาค่าความยากรายข้อไว้แล้ว ดังนี้

$$r_{tt} = [k/(k-1)] [1 - (\text{ผลรวม } pq)/S^2]$$

เมื่อ k คือ จำนวนข้อ

p คือ ค่าความยากของแต่ละข้อ

$$q = 1 - p$$

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับที่ได้จากการทดสอบ

(2) ใช้สูตร KR - 21 ในกรณีที่ข้อสอบทุกข้อมีค่าความยาก (Item Difficulty) เท่าๆ กัน หรือใช้คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบ ดังนี้

$$r_{tt} = [k/(k-1)] [1 - MX (k - MX)/KS^2]$$

เมื่อ MX คือ คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ และสัญลักษณ์อื่นเหมือน KR - 20

ในงานวิจัยนี้ เนื่องจากมีการวิเคราะห์หาค่าความยากรายข้อด้วยแล้ว จึงใช้สูตร KR - 20 เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่น ดังนี้ 0.00 – 0.20 มีความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย 0.21 – 0.40 มีความเชื่อมั่นต่ำ 0.41- 0.70 มีความเชื่อมั่นปานกลาง และ 0.71 – 1.00 มีความเชื่อมั่นสูง (Naiyatip Teerapuk, n.d.) แต่อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาคุณภาพของแบบทดสอบที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ตามที่ UCLA: Statistical Consulting Group (2016) กล่าวถึง คือ หากแบบทดสอบมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่มีความเชื่อมั่นสูง

- **ความยากของแบบทดสอบ** ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเกณฑ์ หากคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 30-50 ของคะแนนเต็ม ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่มีความยากเหมาะสม หากคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 30 เท่าใด ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่ยากขึ้นเท่านั้น และหากคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 50 เท่าใด ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่ง่ายขึ้นเท่านั้น

3.3.2 แบบประเมินทักษะการสื่อสาร

แบบประเมินนี้สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของการนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติของครูที่เป็นกลุ่มทดลอง ว่าสามารถทำให้เกิดผลการพัฒนาตามที่คาดหวังหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ลักษณะของแบบประเมิน

แบบประเมินนี้มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากผลการศึกษาทศนะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร. จากทศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress

(n.d.) และผลการศึกษาทักษะเกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) เป็นแบบประเมินออนไลน์ด้วย Google Form (ดูแบบประเมินในภาคผนวก ฅ)

การตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน

1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยดัชนีความสอดคล้องของ ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item - Objective Congruence: IOC) เพื่อพิจารณาความ สอดคล้องระหว่าง 1 ข้อคำถามกับ 1 วัตถุประสงค์ ตามทัศนะของ Rovinelli and Hambleton ดังกล่าวข้างต้น โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา และ / หรือ ด้านการ วัดและประเมินผล จำนวน 5 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ฅ) โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 โดย + 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความ สอดคล้อง และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง ผลที่ได้รับจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ นำมาวิเคราะห์หาค่า IOC จากสูตรดังกล่าวในหัวข้อแบบทดสอบผลการพัฒนาเพื่อการ เรียนรู้ของครูข้างต้น โดยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ที่ระดับเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จึงจะถือว่าข้อ คำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Chaichanawirote & Vantum, 2017)

วัตถุประสงค์การพัฒนาพิจารณาได้จาก “นิยามศัพท์เฉพาะ” ในงานวิจัยนี้ 7 ด้าน ดังนี้

- **การควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารหรือรับสาร** หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พุดคุยได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกท้าทาย เป็นมิตร และให้ความเคารพต่อคู่สนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา
- **ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร** หมายถึง การมีความคิดและความเข้าใจในการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอ ความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และยอมรับการ ชักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- **ทักษะการฟังในการสื่อสารหรือรับสาร** หมายถึง การฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะ ต่าง ๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด ขอคำอธิบายกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูดด้วยคำพูดของตน และจดบันทึกขณะฟัง
- **ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา** หมายถึง การสื่อสารด้วยคำพูดที่มี องค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออกเสียงคำชัดเจน พูดด้วยระดับ

เสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้คำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟัง ตรึกตรองคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน

– **ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร** หมายถึง การเขียนสื่อสารที่ดี หรือมีประสิทธิภาพประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียนรายงานอย่างเป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ

– **ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด** หมายถึง การแสดงออกทางด้านท่าทาง หรือพฤติกรรมระหว่างการสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น สบตาเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็น ใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรศัพท์หรือนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วยท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิริยาเพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่

– **ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ** หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด การแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย

2) **การนำแบบประเมินไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง** คือ นักเรียนในโรงเรียนหนองเรือวิทยา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ราย มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เป็นการหาความสอดคล้องภายในโดยพยายามอธิบายว่าข้อคำถามแต่ละข้อในข้อคำถามชุดหนึ่งนั้นเป็นเรื่องเดียวกันหรือทิศทางเดียวกัน ในกรณีนี้ที่ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า นิยมใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นอกจากนี้แล้วอาจหาความเชื่อมั่นด้วยการสอบซ้ำก็ได้ ถ้าต้องการแสดงว่าใช้วัดก็ครั้งก็ให้ผลคงที่ แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient of Reliability) โดยใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach's Method) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ เท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 (UCLA: Statistical Consulting Group, 2016)

3.4 การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (Trial)

การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม ผู้วิจัยใช้แบบแผนการวิจัยขั้นพื้นฐาน (Pre Experimental Research) มีกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม มีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (One Group Pretest-Posttest Design) ในการวิจัยนี้ ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive

Sampling) เพื่อกำหนดโรงเรียนเป็นพื้นที่ทดลอง (Experimental Areas) โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน รวมทั้งความสมัครใจในการให้ความร่วมมือ คือ โรงเรียนกัลยาณวัตร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1-6 ตั้งอยู่ที่ 240 ถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น และกำหนดกลุ่มทดลอง (Experimental Group) ในโรงเรียนแห่งนี้ โดยคำนึงถึงความสมัครใจในการเข้าร่วมเป็นกลุ่มทดลอง เป็นครูจำนวน 15 คน และนักเรียน 446 คน ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 โดยแบ่งระยะของการทดลองออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงทดลองโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู

เป็นระยะของการพัฒนาตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองตามโครงการที่ 1 โดยการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) จากคู่มือประกอบโครงการที่ 1 และโครงการที่ 2 ที่จัดทำขึ้นแบบออนไลน์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบว่าหลังการพัฒนาครูแล้ว คู่มือประกอบโครงการทั้งสองสามารถส่งผลให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองว่ามีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ที่กำหนดหรือไม่ และมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ มีกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงกิจกรรมและระยะเวลาในโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู

กิจกรรม	ระยะเวลา
(1) เตรียมการ และทดสอบผลการเรียนรู้ของครูก่อนการพัฒนา (Pre-test) - ชี้แจงการดำเนินงานวิจัยในระยะที่ 1 ให้กับครูที่เป็นกลุ่มทดลอง - ทดสอบครูโดยใช้แบบทดสอบผลการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูที่สร้างขึ้น ถือเป็นการทดสอบก่อนการพัฒนา (Pre-test)	1-2 วัน
(2) พัฒนาครูโดยหลักการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) ใช้คู่มือประกอบโครงการที่พัฒนาขึ้น โดยเข้าไปดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	1 เดือน
(3) ครูตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ และ ทดสอบครูหลังการพัฒนา (Post-test) - ครูที่เป็นกลุ่มทดลองร่วมกันตรวจสอบคุณภาพของคู่มือทั้ง 2 โครงการ - ทดสอบครูโดยใช้แบบทดสอบผลการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูที่สร้างขึ้น ถือเป็นการทดสอบหลังการพัฒนา (Post-test)	1-2 วัน
(4) วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดสอบครูหลังการพัฒนากับเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 และ เปรียบเทียบผลการเรียนรู้ก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test) แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent)	1-2 วัน

ระยะที่ 2 การทดลองโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

เป็นระยะของการนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติของครูที่เป็นกลุ่มทดลอง โดยในการปฏิบัติ นั้น เป็นการกำหนดให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองร่วมกันนำผลการเรียนรู้ที่ได้จากการพัฒนาตนเองจากคู่มือตามโครงการที่ 1 และโครงการที่ 2 ไปใช้ให้เกิดผลการพัฒนาตามที่คาดหวัง มีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบประสิทธิภาพว่าครูที่เป็นกลุ่มทดลองสามารถนำผลการเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารให้เกิดผลหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ มีกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงกิจกรรมและระยะเวลาในโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

กิจกรรม	ระยะเวลา
1. เตรียมการ และ ประเมินนักเรียนก่อนการพัฒนา (Pre-Test) – ชี้แจงการดำเนินงานวิจัยในระยะที่ 2 ให้กับครูที่เป็นกลุ่มทดลอง – ประเมินนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองโดยใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสารที่สร้างขึ้น ถือเป็น การประเมินก่อนการพัฒนา (Pre-Test)	1-2 วัน
2. ครูที่เป็นกลุ่มทดลองนำผลการเรียนรู้สู่การนำไปใช้พัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน โดย ดำเนินการตามคำชี้แจงในคู่มือเชิงปฏิบัติการในโครงการที่ 2	2 เดือน
3. ครูที่เป็นกลุ่มทดลองร่วมกันตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ และ ประเมินนักเรียนหลังการพัฒนา (Post-Test) – ครูที่เป็นกลุ่มทดลองร่วมกันตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ – ประเมินนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองโดยใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสาร ที่สร้างขึ้น ถือเป็น การประเมินหลังการพัฒนา (Post-Test)	1 วัน
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินของนักเรียนก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test) แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent)	1-2 วัน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ของครูตามโครงการที่ 1

จากผลการทดสอบผลการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูตามโครงการที่ 1 ถูกนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบว่าครูเกิดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 หรือไม่ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ดังนี้

การประเมินตามแนวคิดเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 (The 90/90 Standard) เป็นการบอกค่าประสิทธิภาพของบทเรียนสำเร็จรูปหรือบทเรียนโปรแกรม (Programmed Materials หรือ Programmed Textbook หรือ Programmed Lesson) ซึ่งเป็นสื่อที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ผู้เรียนใช้เรียนด้วยตนเองเป็นสำคัญ หลักจิตวิทยาสำคัญที่เป็นฐานคิดความเชื่อของสื่อชนิดนี้คือทฤษฎีการเรียนรู้แบบรอบรู้ (Mastery Learning) ซึ่งมีความเชื่อว่า ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ หากจัดเวลาเพียงพอจัดวิธีการเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียนก็สามารถที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนได้

ในงานวิจัยนี้เกณฑ์มาตรฐาน 90/90 (The 90/90 Standard) หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดความมีประสิทธิภาพของคู่มือต่อการเสริมสร้างความรู้ในโครงการพัฒนาความรู้ให้กับครูผู้สอนที่เป็นกลุ่มทดลอง โดย 90 ตัวแรก หมายถึง ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เรียนทั้งกลุ่มที่ได้จากการวัดด้วยแบบทดสอบวัดความรู้หลังจากเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจบลง 90 ตัวหลัง หมายถึง ร้อยละของจำนวนผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบ (วัดความรู้หลังการเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจบลง) โดยสามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์ (มนตรี แยมกสิกร, 2551)

ทั้งนี้ ความหมายนี้แตกต่างจากความหมายของเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ดังเดิมตามทัศนะของ เปรี๊ยะ กุมุท (2519) ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้นำเสนอแนวคิดเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 คนแรก (ในประเทศไทย) นั่นคือ 90 ตัวแรก เป็นคะแนนเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม ซึ่งหมายถึงทุกคน เมื่อสอนครั้งหลังเสร็จให้คะแนนเสร็จ นำคะแนนมาหาค่าร้อยละให้หมดทุกคน คะแนนแล้วหาค่าร้อยละเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม ถ้าบทเรียนโปรแกรมถึงเกณฑ์ ค่าร้อยละเฉลี่ยของกลุ่มจะต้องเป็น 90 หรือสูงกว่า 90 ตัวที่สองแทนคุณสมบัติที่ว่า ร้อยละ 90 ของผู้เรียนทั้งหมด ได้รับผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหมายแต่ละข้อ และทุกข้อของบทเรียนโปรแกรมนั้น (เปรี๊ยะ กุมุท, 2519 อ้างถึงใน มนตรี แยมกสิกร, 2551)

ตามทัศนะของ มนตรี แยมกสิกร (2551) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ 90 ตัวแรก = $\{(\Sigma X / N) \times 100\} / R$ โดย 90 ตัวแรก หมายถึง จำนวนร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียน ΣX หมายถึง คะแนนรวมของผลการทดสอบที่ผู้เรียนแต่ละคน ทำได้ถูกต้องจากการทดสอบหลังเรียน N หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณประสิทธิภาพครั้งนี้ R หมายถึง จำนวนคะแนนเต็ม ของแบบทดสอบหลังเรียน สูตรที่ใช้ในการคำนวณ 90 ตัวหลัง = $(Y \times 100) / N$ โดย 90 ตัวหลัง หมายถึง จำนวนร้อยละของผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบผ่านทุกวัตถุประสงค์ Y หมายถึง จำนวนผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบผ่านทุกวัตถุประสงค์ N หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณประสิทธิภาพครั้งนี้

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินก่อนและหลังการทดลองของครูตามโครงการที่ 1 และของนักเรียนตามโครงการที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินก่อนและหลังการทดลองของครูตามโครงการที่ 1 และของนักเรียนตามโครงการที่ 2 ใช้การทดสอบที (t-test) ซึ่งเป็นเทคนิคการทดสอบสมมติฐานชนิดหนึ่งที่น่าสนใจนิยมใช้ในการทดสอบ โดยวิธีการนี้ใช้ในกรณีข้อมูลมีจำนวนน้อย ($n < 30$) ผู้ที่ค้นพบการแจกแจงของ t มีชื่อว่า W.S. Gosset ในการใช้การทดสอบทีกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มนั้น จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การใช้ t-test แบบเป็นอิสระจากกัน (Independent) เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน ข้อมูลที่รวบรวมได้อยู่ในระดับอันดับหรืออัตราส่วน ใช้สถิติการทดสอบค่า t มีชื่อเฉพาะว่า t - test for Independent Samples 2) การใช้ t - test แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกัน และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว ใช้สถิติการทดสอบค่า t มีชื่อเฉพาะว่า t - test for Dependent Samples ซึ่งมักพบในการวิจัยเชิงทดลองที่ต้องการเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนทดลองกับหลังทดลองหรือเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่ได้จากการจับคู่คุณลักษณะที่เท่าเทียมกัน (Paired Samples) (Thesis Thailand, 2020)

ในงานวิจัยนี้ ใช้ t - test แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) เนื่องจากการวิจัยเชิงทดลองที่ต้องการเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนทดลองกับหลังทดลอง โดยมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้ 1) ข้อมูลอยู่ในมาตราอันดับ (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) 2) กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มได้จากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ 3) ค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน และ 4) ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุขโข, 2551) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{N - 1}}}$$

$\sum D$ หมายถึง ผลรวมของความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนและหลังการพัฒนา

$\sum D^2$ หมายถึง ผลรวมความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังการพัฒนายกกำลังสอง

N หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ได้รับการพัฒนาทั้งหมด

3.6 การเขียนรายงานผลการวิจัยและการเผยแพร่ผลงานวิจัย

เขียนและนำเสนอรายงานผลการวิจัยในรูปแบบอิงแนวคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Approach) แสดงหลักฐานประกอบทั้งข้อมูล สถิติ และเอกสาร ที่ผู้ร่วมโปรแกรมและผู้เกี่ยวข้องได้ร่วมกันปฏิบัติ

ใช้วิธีการสกัดความรู้และประสบการณ์จากการสะท้อนผล พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโปรแกรมและเพื่อให้การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการนำเสนอผลการวิจัยจึงมีลักษณะเป็นการพรรณนาหรือบรรยายเชิงวิพากษ์ประกอบกับค่าสถิติที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในวิธีดำเนินการวิจัยดังกล่าวข้างต้น

สำหรับการเผยแพร่ผลงานวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการโดยการตีพิมพ์ในวารสารตามเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษา และหากมีโอกาสจะนำเสนอผลงานวิจัยในการสัมมนาวิชาการ และการจัดพิมพ์คู่มือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อการเผยแพร่

นอกจากนั้น ผลผลิตจากการวิจัยและพัฒนาในงานวิจัยนี้ ที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ได้มีการทดลองในภาคสนาม และได้ทดสอบความมีประสิทธิภาพแล้ว พบว่า มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่มีผลงานวิจัยรองรับในควมมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ จึงสามารถนำไปเผยแพร่เพื่อใช้กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) ได้ทั่วประเทศ ตามหลักการของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ที่วิจัยและพัฒนานวัตกรรมใด ๆ ขึ้นมา แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ในพื้นที่ทดลองแห่งใดแห่งหนึ่ง ที่มีคุณลักษณะเป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลจากการทดลอง พบว่า นวัตกรรมนั้นมีคุณภาพหรือมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็แสดงว่า สามารถเผยแพร่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้ และยังเป็นโปรแกรมแบบออนไลน์ (Online Program) ไม่เป็นโปรแกรมแบบเอกสาร (Document Based Program) ก็ยิ่งทวีความเป็นประโยชน์ต่อการนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปเผยแพร่เพื่อใช้ประโยชน์ของประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้อย่างกว้างขวาง อย่างประหยัด อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลได้มากกว่า

บทที่ 4

ผลการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรม อบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วยโครงการ 2 โครงการ คือ โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน และได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ 1) ครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลการทดสอบหลังการพัฒนาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 2) ครูครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) นักเรียนครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลการประเมินทักษะการสื่อสารหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้คือ (1) การจัดทำคู่มือประกอบโครงการ (2) การตรวจสอบคุณภาพคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข (3) การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (4) การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม แล้วนำผลการดำเนินการวิจัยแต่ละขั้นตอนมาเขียนรายงานการวิจัย ดังนี้

4.1 ขั้นตอนที่ 1 ผลการจัดทำคู่มือประกอบโครงการ

ผลจากการศึกษารรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน โดยแต่ละโครงการมีคู่มือประกอบ มีการจัดทำคู่มือประกอบโครงการในช่วงวันที่ 1 เดือน พฤษภาคม 2568 ถึงวันที่ 31 เดือน พฤษภาคม 2568 ดังมีผลการดำเนินงานดังนี้

4.1.1 ผลการจัดทำคู่มือประกอบโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู

ประกอบด้วยคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) จำนวน 7 ชุด คือ

1. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร
2. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
3. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
4. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
5. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
6. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

7. คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร

คู่มือแต่ละชุดมีลักษณะเป็นชุดของข้อมูลเพื่อการพัฒนาครูด้วยการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) แบบออนไลน์ เป็นคู่มือประกอบโครงการที่คำนึงถึงจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) ที่เห็นว่าการเรียนรู้จะมุ่งไปที่ชีวิตประจำวัน (Life-Centered) หรือเน้นที่งานหรือการแก้ปัญหา (Task-Centered) นั่นคือ ผู้ใหญ่จะยอมรับและสนใจกิจกรรมการเรียนรู้ของเขา หากเขาเชื่อและเห็นว่าการเรียนรู้ที่นั่น ๆ จะช่วยให้เขาทำงานได้ดีขึ้นหรือช่วยแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันของเขา การจัดหลักสูตรเพื่อการเรียนการสอน ผู้ใหญ่จึงควรพิจารณาการณ์ต่าง ๆ รอบตัวของเขา และเป็นการเพิ่มความรู้อย่างเข้าใจ ทักษะซึ่งมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงของเขาด้วย โดยมีองค์ประกอบของคู่มือดังนี้ ชื่อของคู่มือ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ คำชี้แจงการใช้คู่มือ เนื้อหาที่น่าสนใจ จำแนกตามแหล่งอ้างอิง แต่ละแหล่งอ้างอิงมีกิจกรรมให้ทบทวน เช่น การตั้งคำถามให้ทบทวนความเข้าใจ การแนะนำให้ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ การวิจารณ์และให้ข้อเสนอแนะในข้อสรุป การตั้งประเด็นให้คิดที่เป็นภาพรวม และรายชื่อเอกสารอ้างอิง

สำหรับเนื้อหาในคู่มือแต่ละชุด เป็นผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ดังนี้

ชุดที่ 1 นิยามของทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Northup (2023), Nazaruk (2023), Coursera (2023), Naz (2023), Raju and Swamy (n.d.), MBA Skool Team (2021), . Deeksha (n.d.), Daniel II (2023), PDF Education Editorial Team (2021), Skills You Need (n.d), และ Vain (2021)

ชุดที่ 2 ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร จากทัศนะ Skill You Need (n.d.), Kendre (2021), ASM IBMR Team (2020), Harappa Education (2021) , Open Education Portal (n.d.), Sharma (2023), Lancaster (n.d.), Zwart (2021), Pertemps Team (n.d.), และ Huckle (2019)

ชุดที่ 3 ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.)

ชุดที่ 4 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะ Gattig (2023), Emerson (2021), MasterClass (2021), Courseara (2023), Adreev (2023), Presidency University (n.d.), Gaid (2021), Geller (n.d.), Garfinkle (n.d.), Patel (2019), Pinola (2019), UNICEF (n.d.), Haralayya (2016), Robert Half (2020), Stanier (2023), Florko (2021), Sharma (2021) และ Kamble (2022)

ชุดที่ 5 ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Richards (2012), Bachrach (2019), Business Consi (n.d.), Chand (n.d.), Vaughan (2017), Point Park University (2021), Thorpe (2022), Science & Technology Australia (2018), StudySmarter (n.d.), Summer (n.d.) และ Burnes (2021)

ชุดที่ 6 The Indeed Editorial Team (2022), Sharma (2023), Leadership Management Australia (n.d.), Leadership Management Australia (n.d.), Datta (n.d.), Willkomm (2018), Florida Institute of Technology (n.d.), Naybour (2022), Centre for Teaching Excellence (n.d.), และ Fingerprint for Success (n.d.)

ชุดที่ 7 การประเมินทักษะการสื่อสาร จากทัศนะ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018)

4.1.2 ผลการจัดทำคู่มือประกอบโครงการครุณาผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

ประกอบด้วยคู่มือเพื่อการปฏิบัติจำนวน 1 ชุด คือ คู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครุณาผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน โดยคู่มือเน้นการสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะหรือคุณลักษณะที่คาดหวังจากการพัฒนา แนวทางการพัฒนา และขั้นตอนการพัฒนา และในตอนท้ายของคู่มือ มีแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) สำหรับครูใช้ในการประเมินตนเองดังนี้ 1) มีการนำเอาแนวทางการพัฒนาที่นำเสนอไว้ในคู่มือไปสู่การปฏิบัติมากน้อยเพียงใด 6 ระดับ คือ จากระดับไม่ได้นำไปปฏิบัติเลย ไปถึงการนำไปปฏิบัติในระดับ 1 – 2 – 3 – 4 – 5 ซึ่งระดับ 5 หมายถึงระดับการนำไปปฏิบัติมากที่สุด 2) มีการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็นแบบนำแนวคิดของใครไปปฏิบัติโดยตรง หรือได้บูรณาการแนวคิดของใครไปปฏิบัติบ้าง มีขั้นตอนที่บูรณาการใหม่เป็นอย่างไร และ 3) มีความเห็นจากครูในลักษณะที่เป็นการสะท้อนผลจากการปฏิบัติอะไรบ้าง ดังนี้ (1) ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (2) ปัญหาหรืออุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (3) วิธีการที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรค 4) บทเรียนสำคัญที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และ 5) ข้อเสนอแนะแนวการพัฒนาที่สำคัญที่เห็นว่าจะทำให้การพัฒนาทักษะการสื่อสารได้ผลดียิ่งขึ้น

โปรดดูรายละเอียดของคู่มือประกอบใน 2 โครงการดังกล่าวจากที่นำเสนอไว้ในบทที่ 5 ของงานวิจัยนี้ และดูได้จากเว็บไซต์ <https://phd.mbuisc.ac.th/Module9/Natthawut10.pdf>

4.2 ขั้นตอนที่ 2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข

ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือของโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และโครงการครูผู้นำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาการเรียน 2 ระยะ มีดังนี้

4.2.1 ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข ระยะที่ 1

การตรวจสอบภาคสนามเบื้องต้นและการปรับปรุงแก้ไข (Preliminary Field Checking and Revision) เป็นการตรวจสอบคุณภาพของ “คู่มือ” ในโครงการทั้ง 2 โครงการ โดยการอภิปรายกลุ่มเป้าหมาย (Focused Group Discussion) โดย (1) ผู้วิจัยใช้เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นส่งคู่มือประกอบโครงการให้กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูในโรงเรียนหนองเรือจำนวน 5 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) ได้ศึกษาล่วงหน้า 10 วัน (2) ผู้วิจัยไปพบปะด้วยตัวเองกับกลุ่มเป้าหมาย (Face to Face) เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2568 เพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นก่อนนำไปตรวจสอบและปรับปรุงต่อไป ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 กิจกรรมการสนทนากลุ่มเป้าหมายเพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะที่ 1

ในการตรวจสอบ มีประเด็นดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหา โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ต่อนำไปใช้ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านรูปแบบการนำเสนอ

4) อื่นๆ ผลการตรวจสอบในแต่ละประเด็น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขในแต่ละด้านแล้ว ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - เนื้อหาโดยรวมของคู่มือมีความเหมาะสม และตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการพัฒนา
 - เนื้อหาที่จะพัฒนามีความน่าสนใจมาก เหมาะกับสภาพปัญหาของผู้เรียนในปัจจุบัน
 - เนื้อหามีความทันสมัย เหมาะกับทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21
- 2) ด้านภาษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - ภาษาที่ใช้แม้จะมีโครงสร้างภาษาที่คล้ายกับภาษาต่างประเทศ แต่สามารถอ่านเข้าใจได้
 - ภาษาโดยรวมของคู่มือใช้ได้ ไม่มีอะไรที่ต้องปรับปรุง
- 3) ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - คู่มือเป็นแบบออนไลน์สะดวกสำหรับการเข้าถึง
 - เนื่องจากคู่มือมีเนื้อหาละเอียด และมีจำนวนหน้ามาก การใช้คู่มือเป็นแบบออนไลน์จึงรู้สึกเหมาะสมดี
- 4) อื่นๆ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - ถ้าเป็นไปได้ให้ปรับเป็นคู่มือออนไลน์ที่มีลักษณะน่าสนใจกว่านี้ เช่น ทำเป็นไฟล์คล้ายหนังสือ E-Book

4.2.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข ระยะที่ 2

การตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข (Main Field Testing And Revision) เป็นการตรวจสอบคุณภาพของ “คู่มือ” ในโครงการทั้ง 2 โครงการ ภายหลังจากที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในระยะที่ 1 แล้ว ด้วยวิธีการอภิปรายกลุ่ม (Focused Group Discussion) โดยวิธีการเช่นเดียวกับระยะที่ 1 คือ (1) ผู้วิจัยใช้เว็บไซต์ที่สร้างขึ้นส่งคู่มือประกอบโครงการให้กลุ่มเป้าหมาย คือ ครูในโรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร รวมจำนวน 10 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ค) ได้ศึกษาล่วงหน้า 10 วัน (2) ผู้วิจัยไปพบปะด้วยตัวเองกับกลุ่มเป้าหมาย (Face to Face) เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2568 เพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขในเบื้องต้นก่อนนำไปตรวจสอบและปรับปรุงต่อไป ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 กิจกรรมการสนทนากลุ่มเป้าหมายเพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะที่ 2

ในการตรวจสอบ มีประเด็นการตรวจสอบเช่นเดียวกับระยะที่ 1 คือ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหา โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ต่อการนำไปใช้ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านรูปแบบการนำเสนอ 4) อื่นๆ โดยใช้แบบตรวจสอบชุดเดียวกับชุดที่ใช้ในระยะที่ 1 ผลการตรวจสอบในแต่ละประเด็น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขในแต่ละด้านแล้ว ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - เนื้อหามีความทันสมัย เหมาะกับสภาพปัญหาของนักเรียนในปัจจุบัน
 - ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญของนักเรียนในศตวรรษที่ 21 หัวข้อวิจัยมีความเหมาะสมอย่างมากต่อการพัฒนานักเรียน
 - เนื้อหามีความละเอียดและหลากหลาย ในแต่ละหัวข้อเป็นการสรุปเนื้อหาจากทัศนคติของผู้คนที่มีชื่อเสียงทางด้านการสื่อสาร ถือเป็นเนื้อหาที่ดี
- 2) ด้านภาษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ภาษามีโครงสร้างที่ไม่ใช่ภาษาไทย เนื่องจากแปลมาจากภาษาต่างประเทศ แต่ในภาพรวมถือว่าอ่านเข้าใจได้
 - ภาษาที่ใช้สามารถอ่านให้เข้าใจ และส่งเสริมให้คิดตามได้
 - ภาษาโดยรวมถือว่าเหมาะสมสำหรับคู่มือออนไลน์
- 3) ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
- คู่มือออนไลน์เป็นแนวคิดที่ดี ทำให้สามารถศึกษาหาความรู้ได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เวลาใด (Anywhere, anytime)
 - เนื่องจากคู่มือออนไลน์มีจำนวนหน้าค่อนข้างมาก และการจึงอาจเป็นอุปสรรคมาก เนื่องจากต้องใช้สมาธิในการอ่านค่อนข้างสูง
 - ในการสรุปแต่ละประเด็น ควรมีการสรุปแบบ อินโฟกราฟฟิก (Infographic) เพื่อช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจผ่านภาพให้ดียิ่งขึ้น
- 4) อื่นๆ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
- ในการทำรูปแบบออนไลน์ ถ้าทำเป็นแพลตฟอร์มการเรียนรู้โดยแยกเนื้อหาออกเป็นโมดูล และมีแบบฝึกหัดเพื่อเป็นการทดสอบจะทำให้การเรียนรู้ง่ายขึ้น เนื่องจากการอบรมออนไลน์แบบที่เป็นโมดูลสามารถเรียนรู้ได้เช่นเดียวกับคู่มือออนไลน์ แต่สามารถเรียนได้เป็นระบบโดยผู้เรียนจะเห็นเป้าหมายของแต่ละตอนชัดเจน นอกจากนี้การเรียนผ่านแพลตฟอร์มสะดวกต่อการประเมินผล และผู้เรียนสามารถกลับไปทบทวนเฉพาะส่วนที่ยังไม่เข้าใจได้

4.3 ขั้นตอนที่ 3 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในขั้นตอนการวิจัยเชิงทดลองใช้คู่มือในภาคสนามกับกลุ่มเป้าหมาย (ขั้นตอนที่ 4) ต้องมีเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของการใช้คู่มือในโครงการทั้งสอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สร้างเครื่องมือขึ้น เพื่อใช้ในขั้นตอนการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม ดังนี้

4.3.1 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู

แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีลักษณะเป็นแบบปรนัย มี 4 ตัวเลือก มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการวิจัยในภาคสนามตามโครงการที่ 1 ว่ามีผลการเรียนรู้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 หรือไม่ และมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยข้อสอบในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มุ่งการวัด 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ในเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ใน 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ดังนี้ 1) นิยาม 2) ความสำคัญ 3) ลักษณะ 4) แนวการพัฒนา 5) ขั้นตอนการพัฒนา และ 6) การประเมิน โดยแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อวัดทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหา

ทักษะการคิดขั้นสูงกว่า คือ ความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating) รวมข้อสอบทั้งฉบับ 36 ข้อ (ดูแบบทดสอบในภาคผนวก จ) มีผลการนำไปตรวจสอบความมีคุณภาพของแบบทดสอบ ดังนี้

4.3.1.1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ดังกล่าวในบทที่ 3 ว่า การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้เครื่องมือวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดหรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Polit & Beck, 2012) ตามทัศนะของ Chaichanawiroe and Vantum (2017) ทำได้โดยการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการและทฤษฎีของสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือวิจัยที่ร่างให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดที่ต้องการวัด จำนวน 5 คน พิจารณาว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการหรือไม่และให้คะแนนตามวิธีการคำนวณค่าความตรงซึ่งมีหลายวิธี เช่น ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Indexes of Item-Objective Congruence) ดัชนีความตรงตามเนื้อหา (CVI: Content Validity Index) ดัชนีความตรงตามเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI: Content Validity Index for Scale) และค่าเฉลี่ยของสัดส่วนความสอดคล้อง (ACP: Average Congruency Percentage)

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Indexes of Item-Objective Congruence) ซึ่งจากการศึกษา พบว่า พัฒนาขึ้นโดย Rovinelli and Hambleton (1977) เป็นการประเมินความสอดคล้องระหว่าง 1 ข้อคำถามกับ 1 วัตถุประสงค์ แต่ในระยะต่อมา Carlson (2000 cited in Turner & Carlson, 2003) ได้พัฒนาแนวคิดการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่ปรับใหม่ (The adjusted Index of Item-Objective Congruence) เป็นการหาความสอดคล้องของ 1 ข้อสอบกับชุดของวัตถุประสงค์

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ตามทัศนะของ Rovinelli and Hambleton เพราะดังที่กล่าวถึงข้างต้น ข้อสอบในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มุ่งการวัดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ดังนี้ 1) นิยาม 2) ความสำคัญ 3) ลักษณะ 4) แนวการพัฒนา 5) ขั้นตอนการพัฒนา และ 6) การประเมิน โดยแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้วัดทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหาทักษะการคิดขั้นสูงกว่า คือ ความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating)

ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละเนื้อหาจากแบบทดสอบซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ รวมข้อสอบทั้งฉบับ 36 ข้อ ใช้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านหลักสูตรและการสอน และ / หรือ การวัดและ

ประเมินผลการศึกษา จำนวน 5 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ฉ) โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 โดย + 1 หมายถึง ข้อสอบมีความสอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความสอดคล้อง และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง ผลที่ได้รับจากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ นำมาวิเคราะห์หาค่า IOC ตามสูตรที่กำหนดในบทที่ 3 โดยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ที่ระดับเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จึงจะถือว่าข้อสอบนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Chaichanawirote & Vantum, 2017) ขณะเดียวกันผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสำนวนภาษาในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูด้วย

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละเนื้อหาจากแบบทดสอบซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ดังกล่าว ดำเนินการในช่วงวันที่ 11 เดือน กรกฎาคม 2568 ถึงวันที่ 20 เดือน กรกฎาคม 2568 ดังมีผลการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่แสดงข้างล่าง คือ ตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และแสดงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงสำนวนภาษา ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของครู ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	1. ข้อใดแสดงถึงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับนิยามหรือหลักการพื้นฐานของทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิผล (Effective Communication) ก. ทักษะการสื่อสารในบริบททางวิชาชีพ หมายถึง สมรรถนะในการส่งผ่านข้อมูล ความคิด และความรู้สึก เพื่อก่อให้เกิดความหมายร่วม (Shared Meaning) และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ตั้งไว้ ข. องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่สมบูรณ์ตามแบบจำลองเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive Model) ต้องรวมถึงปัจจัยของการเข้ารหัส (Encoding) และการถอดรหัส (Decoding) สารของผู้รับและผู้ส่งสารด้วย ค. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในฐานะครูจำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับสาร (Audience Analysis) การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม และการควบคุมสัญญาณรบกวน (Noise) เพื่อรักษาความชัดเจนของสาร ง. ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะเน้นที่ความสามารถของผู้ส่งสารในการถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาได้อย่างครบถ้วนเท่านั้น โดยผลป้อนกลับ (Feedback) หรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสารไม่ถือเป็นส่วนกำหนดความสำเร็จหลัก				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
ความเข้าใจ	2. ข้อใดอธิบายถึงนิยามของทักษะการสื่อสารที่มีความชัดเจนมากที่สุด ก. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลหรือความคิดเห็นให้ผู้อื่นรับรู้ โดยมุ่งเน้นเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อเท่านั้น ข. ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น หรือความรู้กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทั้งวาจา ภาษากาย และสื่อที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ค. ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลหรือความคิดโดยเลือกใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่คุณสื่อสารนัด ง. ความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยีร่วมกับการสื่อสาร เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง				
การประยุกต์	3. เมื่อท่านต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยใดถือว่าสำคัญที่สุด ก. การฟังอย่างกระตือรือร้น เพื่อทำความเข้าใจสารและปฏิกิริยาของผู้ฟัง ข. การเตรียมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอต่อการสื่อสาร ค. การปรับเนื้อหาและรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทและลักษณะของผู้ฟัง ง. การเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ชัดเจน และไม่สร้างความกำกวมต่อผู้ฟัง				- หลีกเลี่ยงตัวเลือก ถูกทุกข้อ เป็นคำถามของข้อนั้น ๆ เนื่องจากผู้ทำแบบทดสอบจะเดาคำตอบได้ง่าย จึงไม่สามารถวัดความรู้ในข้อนั้นได้
การวิเคราะห์	4. จากนิยามทักษะการสื่อสาร “พูดน้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้งโหรงเหรง” สำนวนนี้สะท้อนถึงข้อบกพร่องที่สำคัญด้านใดในกระบวนการสื่อสารเชิงวิชาการ ก. การขาดการวิเคราะห์ผู้รับสาร (Audience Analysis) ทำให้ไม่สามารถปรับระดับภาษาและเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้ ข. ปัญหาในการใช้ช่องทาง (Channel) หรือรูปแบบการนำเสนอที่ไม่น่าสนใจเพียงพอที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง ค. การขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของสาร (Prioritization) และความกระชับ (Conciseness) ทำให้เนื้อหามีรายละเอียดมากเกินไปโดยขาดประเด็นหลักที่จำเป็น				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ง. การแสดงออกที่ขาดความมั่นใจและภาษากายที่ไม่สอดคล้องกับสารที่นำเสนอ ส่งผลให้การสื่อสารขาดความน่าเชื่อถือ (Credibility)				
การประเมิน	5. เมื่อต้องการประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสาร ปัจจัยใดถือว่าสำคัญที่สุด ก. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ข. การใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อสนับสนุนความหมายของสารที่สื่อออกไป ค. การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร โดยแสดงความเคารพและเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม ง. การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของสารและบริบทของผู้ฟัง				
การสร้างสรรค	6. ในบริบทของการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ หรือการนำเสนอเชิงวิชาชีพ วิธีการใดต่อไปนี้ถือเป็นกลไกหลักที่กระตุ้นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) และส่งเสริมให้ผู้รับสารมีการมีส่วนร่วม (Engagement) อย่างชัดเจนที่สุด ก. การสร้างระบบที่เน้นผลป้อนกลับเชิงบวกและสร้างสรรค์ (Constructive Feedback) อย่างต่อเนื่องระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ข. การแสดงออกถึงการรับฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) และการตอบสนองที่ไม่ใช่ถ้อยคำ (Non-verbal) ต่อสารของผู้พูด ค. การออกแบบช่วงเวลาและกลไกที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังสามารถซักถาม แลกเปลี่ยน หรือโต้แย้งประเด็นสนทนาได้อย่างเป็นทางการและเหมาะสม ง. การบริหารจัดการเวลาและโครงสร้างของสารให้กระชับและสอดคล้องกับขอบเขตความสนใจของผู้รับสาร				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	7. ข้อใดเป็นข้อความที่ไม่สอดคล้องโดยตรงกับความสำคัญเชิงหน้าที่หลัก (Core Functions) ของการมีทักษะการสื่อสารที่มีคุณภาพในบริบทวิชาชีพและสังคม ก. การเป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ สร้างความเข้าใจร่วม และกระตุ้นการมีส่วนร่วม (Engagement) ของผู้เรียนในกระบวนการเรียนการสอน ข. การอำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบความคิด แลกเปลี่ยนมุมมองเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์กร ค. การทำหน้าที่เป็นปัจจัยหลักในการลดช่องว่างและแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับมหภาคและเชิงโครงสร้าง ง. การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคคล สร้างความไว้วางใจ และส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีแรงจูงใจ (Motivation)				
ความเข้าใจ	8. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของเราอย่างไรมากที่สุด ก. ช่วยให้เราสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ข. ช่วยให้เราสามารถเข้าใจและถูกเข้าใจโดยผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค. ช่วยให้เราสามารถโน้มน้าวและสร้างความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นได้ ง. ช่วยให้เราสามารถพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงเหตุผลได้โดยตรง				
การประยุกต์	9. ในสถานการณ์ต่อไปนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยแก้ปัญหาได้ดีที่สุดคือสถานการณ์ใด ก. ตั้งคำถามและตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนรับข้อมูลใด ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด ข. การแก้ไขความเข้าใจผิดกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับโครงการให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน ค. การหารือร่วมกันเพื่อวางแผนการทำงานกลุ่มให้เป็นไปอย่างราบรื่น				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ง. การเจรจาเพื่อแบ่งงานหรือหน้าที่รับผิดชอบในโครงการให้ทุกคนเห็นพ้อง				
การวิเคราะห์	10. ในยุคดิจิทัลที่การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นเรื่องปกติ การมีทักษะการสื่อสารที่ดีมีความสำคัญอย่างไรเมื่อเทียบกับยุคก่อน ก. สำคัญในระดับพื้นฐานเช่นเดิม เพราะหลักการสื่อสารยังเหมือนเดิม เพียงเปลี่ยนช่องทางเท่านั้น ข. สำคัญมากขึ้นสำหรับการสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน เนื่องจากการสื่อสารออนไลน์มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาทั้งวาจา อวัจนภาษา และสัญลักษณ์ดิจิทัล ค. สำคัญมากขึ้นในเชิงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี แต่ไม่ได้เปลี่ยนหลักการพื้นฐานของการสื่อสาร ง. มีความสำคัญเท่าเดิม แต่รูปแบบและวิธีการสื่อสารต้องปรับให้เหมาะสมกับช่องทางดิจิทัล				
การประเมิน	11. ในมุมมองของการประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทวิชาชีพและสังคม ข้อใดต่อไปนี้สะท้อนถึงผลลัพธ์สูงสุดเชิงองค์รวม (Holistic Maximum Outcome) ของสมรรถนะการสื่อสาร ก. การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงผลลัพธ์ (Task Outcomes) เช่น การทำงานหรือโครงการที่ตั้งไว้ได้สำเร็จตามกำหนด ข. การประสบความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้อื่น และรักษาความไว้วางใจในระยะยาว ค. การจัดการกับความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง ง. การแสดงออกถึงความสามารถในการสร้างความสมดุลระหว่างการบรรลุเป้าหมายของงาน การรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และการจัดการปัญหาเฉพาะหน้าในคราวเดียวกัน				- การประเมินเป็นเป็นลักษณะคำถามตัดสินคุณค่า จึงไม่ควรให้คำตอบที่ถูกเป็นถูกทุกข้อ - ปรับคำถามให้เหมาะสม
การสร้างสรรค์	12. ถ้าทักษะการสื่อสารเป็นสี่ คุณคิดว่าสี่ใดเหมาะสมที่สุดในการเปรียบเทียบ และเพราะเหตุใด ก. สี่แดง สื่อถึงพลังงาน ความมุ่งมั่น และการดึงดูดความสนใจอย่างรุนแรง เพื่อให้ผู้รับสารจดจ่ออยู่กับสาระสำคัญ ข. สี่น้ำเงิน สื่อถึงความสงบ รอบคอบ และความเข้าใจซึ่งกันและกันในการสื่อสาร				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. สีเขียว สื่อถึงการเติบโตและการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผ่านการสื่อสาร ง. สีเหลือง สื่อถึงความคิดสร้างสรรค์ การเปิดกว้าง และความยืดหยุ่นในการสื่อสาร				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	13) ในมุมมองของนักศึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร พฤติกรรมหรือแนวปฏิบัติใดต่อไปนี้ ที่ขัดแย้งกับหลักการพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีประสิทธิภาพ ก. การสามารถประเมินบริบททางสังคมและอารมณ์ของผู้รับสาร เพื่อเลือกใช้กลวิธี (Tactics) ในการถ่ายทอดสารได้อย่างเหมาะสม ข. การแสดงออกซึ่งความสามารถในการปรับตัวเชิงภาษา (Linguistic Adaptability) โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบคำพูดและโทนเสียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ค. การแสดงออกถึงความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในประเด็นสนทนาด้วยการแทรกแซง (Interruption) หรือการด่วนสรุปความคิดเห็นก่อนที่ผู้พูดจะถ่ายทอดสารจบสิ้น ง. การใช้ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อตีความสารทั้งในส่วนที่เป็นถ้อยคำและไม่เป็นถ้อยคำ (Non-verbal Cues) เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน				
ความเข้าใจ	14. เมื่อเราพูดถึงบุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี นั้นหมายความว่าบุคคลผู้นั้นมีลักษณะเด่นอย่างไร ก. สามารถโน้มน้าวใจและนำเสนอความคิดได้อย่างชัดเจน แต่ไม่จำเป็นต้องตรงกับความต้องการของผู้ฟังเสมอ ข. สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญให้เข้าใจตรงกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลได้ ค. มีความสามารถในการปรับตัวและใช้สื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อให้สารเข้าใจง่าย ง. มีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดและความรู้ทั้งทางวาจาและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ				
การประยุกต์	15. ในการนำเสนอโครงการเชิงกลยุทธ์ต่อคณะผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีเวลาจำกัดและต้องการข้อมูลที่ใช้ในการ				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ตัดสินใจ ข้อใดคือการประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเชิงวิชาชีพที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพสูงสุด ก. การกำหนดจังหวะการนำเสนอให้รวดเร็วและกระชับ เพื่อแสดงความเคารพต่อเวลาของผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นการถ่ายโอนข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนพิจารณาผลป้อนกลับ (Feedback) ข. การมุ่งเน้นเฉพาะจุดแข็งและผลลัพธ์ที่น่าประทับใจของโครงการ (Highlighting Strengths) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นเชิงบวก โดยลดการให้ความสำคัญกับประเด็นที่มีความเสี่ยงหรือข้อจำกัด ค. การจัดเตรียมโครงสร้างสารที่ชัดเจนและกระชับ โดยเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับระดับของผู้ฟัง และเปิดช่องทางให้เกิดการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมและสนับสนุนการตัดสินใจ ง. การใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะทางและข้อมูลเชิงลึกที่ซับซ้อน เพื่อเน้นย้ำความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้เสนอ และแสดงถึงความแม่นยำทางวิชาการของข้อมูล				
การวิเคราะห์	16. ในสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างสิ้นเชิง คุณคิดว่าทักษะใดสำคัญที่สุดในการรักษาสันติภาพการสนทนาให้เป็นไปในเชิงบวก ก. การยืนยันความคิดเห็นของตนเองอย่างชัดเจน พร้อมยกเหตุผลสนับสนุนอย่างสุภาพ ข. การฟังอย่างตั้งใจและพยายามเข้าใจมุมมองของอีกฝ่าย พร้อมแสดงความเคารพ ค. การแสดงความเห็นอย่างเป็นกลาง โดยหลีกเลี่ยงการโต้แย้งเรื่องที่อาจก่อความขัดแย้ง ง. การปรับวิธีสื่อสาร เช่น การใช้คำถามเชิงเปิด หรือยกตัวอย่างเพื่อสร้างความเข้าใจร่วม				
การประเมิน	17. ในการประเมินสมรรถนะการสื่อสาร (Communication Competence) ของบุคคลในบริบทวิชาชีพ เกณฑ์ใดต่อไปนี้สะท้อนถึงความสำเร็จและประสิทธิภาพสูงสุด (Maximum Effectiveness) ของทักษะการสื่อสาร ก. การแสดงออกทางคำพูดที่ชัดเจนรัดกุม มีน้ำเสียงน่าฟัง และการใช้ถ้อยคำที่ถูกกาลเทศะ ข. การแสดงออกถึงความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลาย สามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่าง				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	คล่องแคล่ว ค. การผลิตงานเขียน (Written Communication) ที่ปราศจากข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และมีโครงสร้างที่ชัดเจน ง. การบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร โดยสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหา และการสร้างผลผลิต (Productivity) ร่วมกัน				
การสร้างสรรค	18. หากเปรียบเทียบ "ทักษะการสื่อสาร" ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องมีความต่อเนื่อง ความยืดหยุ่นในการปรับตัว และส่งผลต่อการหล่อเลี้ยงความเข้าใจระหว่างบุคคล จะเปรียบเทียบกับภูมิประเทศแบบใด และเพราะเหตุผลใดที่สะท้อนถึงคุณสมบัติเหล่านี้ได้สมบูรณ์ที่สุด ก. ทะเลทราย (Desert): เพราะสะท้อนถึงการสื่อสารที่หยุดนิ่งและขาดความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ขาดความอุดมสมบูรณ์ในการแลกเปลี่ยนความคิด ข. ภูเขาสูง (High Mountain): เพราะสะท้อนถึงความแข็งแกร่งและความพยายามในการเอาชนะอุปสรรคของการสื่อสาร แต่ขาดมิติของความราบรื่นและความสัมพันธ์เชิงปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง ค. ป่าฝนเขตร้อน (Tropical Rainforest): เพราะสะท้อนถึงความหลากหลายและความซับซ้อนของรูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่หนาแน่น แต่ไม่ใช่สัญลักษณ์หลักของการไหลเวียนและความราบรื่น ง. แม่น้ำ (River System): เพราะสะท้อนถึงการไหลเวียนของสาระและความคิดที่ต่อเนื่องและปรับทิศทางได้ อีกทั้งยังหล่อเลี้ยงความเข้าใจและสร้างผลประโยชน์ร่วมในทุกพื้นที่ที่ผ่านไป				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	19. หากครูต้องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Communication Competence) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แนวทางปฏิบัติใดต่อไปนี้ที่ขัดแย้งกับหลักการพื้นฐานของการพัฒนาทักษะดังกล่าว				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ก. การเข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) ด้านการนำเสนอสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและพัฒนาความสามารถในการจัดโครงสร้างของสาร ข. การขยายขอบเขตความรู้และมุมมองผ่านการอ่านงานเขียนทางวิชาการและสื่อที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มความลุ่มลึกของเนื้อหาในการสื่อสาร ค. การเปิดโอกาสให้ตนเองได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ต้องอาศัยการประสานงาน เพื่อฝึกฝนทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และการบริหารจัดการความเห็นที่แตกต่าง ง. การจำกัดปฏิสัมพันธ์หรือการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เพื่อป้องกันความเสี่ยงของความขัดแย้งและปกป้องพื้นที่ส่วนตัว				
ความเข้าใจ	20. จากหลักการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Communication Competence) แนวทางใดต่อไปนีถือเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลสูงสุดในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (Practical Application) ก. การเข้าร่วมกิจกรรมที่เน้นการปฏิสัมพันธ์: เพื่อเปิดโอกาสให้มีการฝึกฝนการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การจัดการความเห็นที่แตกต่าง และการสร้างการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ข. การขยายฐานความรู้ทางวิชาการ: ด้วยการอ่านและวิเคราะห์สื่อความรู้หลากหลาย เพื่อเสริมสร้างความลุ่มลึกของเนื้อหา (Content Depth) ที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลัก ค. การฝึกฝนทักษะการนำเสนอส่วนบุคคล: ด้วยการซ้อมพูดหรือบันทึกภาพตนเอง เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความชัดเจนในการถ่ายทอดสาระสำคัญ ง. การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง: โดยการเลือกสื่อสารเฉพาะกับกลุ่มที่มีความเห็นสอดคล้องกัน เพื่อคงไว้ซึ่งความราบรื่นของปฏิสัมพันธ์				
การประยุกต์	21. ในการเข้าร่วมการประชุมสำคัญซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Communication Skill) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการประชุมนั้น				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ควรเน้นที่กิจกรรมใดมากที่สุด ก. การให้ความสำคัญกับการสังเกตพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูด (Non-verbal Cues) ของผู้เข้าร่วมประชุมเป็นหลัก เพื่อประเมินทัศนคติและอารมณ์ที่ซ่อนอยู่ ข. การเตรียมและจัดทำเอกสารนำเสนอที่รัดกุมและโน้มน้าวใจ เพื่อแสดงถึงความพร้อมและสนับสนุนความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของสารที่นำเสนอ ค. การใช้การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อจับประเด็นสำคัญ และการตั้งคำถามเชิงสำรวจ (Probing Questions) เพื่อขยายความเข้าใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ง. การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่องและหนักแน่น เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นสำคัญของตนเองได้รับการพิจารณาอย่างครบถ้วนตามลำดับความสำคัญ				
การวิเคราะห์	22. ในยุคดิจิทัล ผลกระทบที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่อทักษะการสื่อสารคือข้อใด ก. ทำให้การสื่อสารง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่บางครั้งอาจลดความลึกซึ้งในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข. ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการตีความข้อความอาจไม่ตรงกับเจตนาของผู้ส่ง ค. ทำให้ขาดโอกาสฝึกทักษะการสื่อสารทางอารมณ์ เช่น การอ่านน้ำเสียง สีหน้า และท่าทาง ง. ลดความจำเป็นในการใช้ภาษากายและการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ทำให้ผู้สื่อสารต้องพึ่งพาข้อความหรือสัญลักษณ์มากขึ้น				
การประเมิน	23. ในการประเมินสมรรถนะการสื่อสารของครูอย่างรอบด้านและเป็นไปตามหลักการประเมินผลสมัยใหม่ แนวทางใดต่อไปนี้ถือเป็นวิธีการที่มีความครอบคลุมและแม่นยำทางข้อมูลสูงสุด ก. การประเมินจากผู้รับผิดชอบโดยตรง เนื่องจากการประเมินที่อิงตามเป้าหมายขององค์กรและมาตรฐานวิชาชีพ แม้จะมีข้อจำกัดในการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์จริงอย่างต่อเนื่อง ข. การประเมินตนเอง เนื่องจากการส่งเสริมการสะท้อนตนเอง และการรับรู้ในจุดแข็ง/จุดอ่อน แต่มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดอคติเชิงบวกหรือเชิงลบ				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. การประเมินแบบพหุแหล่งข้อมูล เนื่องจากเป็นการผสมมุมมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย (ตนเอง, เพื่อนร่วมงาน, ผู้บังคับบัญชา, และ/หรือผู้เรียน) เพื่อหากล้างอคติและสร้างภาพรวมของพฤติกรรม ง. การประเมินจากผู้ร่วมงาน เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากสภาพแวดล้อมการทำงานจริงในลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่การตัดสินใจอาจได้รับอิทธิพลจากความสัมพันธ์ส่วนตัว				
การสร้างสรรค์	24. หากครูต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ (Creative Communication) เพื่อเพิ่มความสามารถในการนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ที่ซับซ้อนและน่าสนใจต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหาร ควรเลือกเข้าร่วมหรือฝึกฝนกิจกรรมใดต่อไปนี้เป็นประจำเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก. การฝึกฝนงานเขียนเชิงสุนทรีย์: เช่น การเขียนบทกวี เรื่องสั้น หรือบทละคร เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ภาษาที่หลากหลายและผลิตแนวคิดเชิงนามธรรม ข. การบริโภคสื่อเชิงข้อมูล: เช่น การอ่านวารสารวิชาการ บทความเชิงวิเคราะห์ หรือข่าวสารประจำวัน เพื่อปรับปรุงคลังความรู้เชิงข้อเท็จจริงที่ใช้ในการสื่อสาร ค. การเข้าร่วมกิจกรรมที่เน้นการแก้ปัญหาแบบมีปฏิสัมพันธ์: เช่น การระดมสมอง (Brainstorming) หรือการเล่นเกมที่ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ร่วมกัน เพื่อฝึกการสื่อสารความคิดสร้างสรรค์เชิงปฏิบัติและการทำงานร่วมกัน ง. การรับชมสื่อเชิงความรู้: เช่น สารคดีเชิงประวัติศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์ เพื่อเปิดมุมมองใหม่และฝึกฝนการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking)				- แก่คำที่ซ้ำกันออก เช่น หนังสั้นๆ แก่เป็นหนังสือ
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	25. ขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาทักษะการสื่อสารคืออะไร ก. ตั้งเป้าหมายและกำหนดทิศทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อรู้ว่าต้องพัฒนาเรื่องใดเป็นอันดับแรก ข. ฝึกฝนการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงทักษะผ่านการปฏิบัติจริง แม้สำคัญ แต่ควรทำหลังการ				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ตั้งเป้าหมาย ค. ประเมินผลการพัฒนาของตนเอง เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า แต่เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังการฝึกฝน ง. วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง เพื่อเข้าใจตัวเองก่อนการตั้งเป้าหมายและฝึกฝน				
ความเข้าใจ	26. ในการฝึกฝนการสื่อสารในสถานการณ์จริง ทักษะด้านใดจะพัฒนาขึ้นได้ชัดเจนที่สุด ก. การปรับตัวเข้ากับผู้ฟังและสถานการณ์ เพียงแต่ช่วยให้สื่อสารได้เหมาะสม ข. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อเกิดความเข้าใจผิดหรือสถานการณ์ไม่คาดคิด ค. การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจกับผู้ฟัง ง. การจัดการองค์ประกอบทั้งหมดอย่างพร้อมเพรียง ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุดและครอบคลุมทั้งการปรับตัว การแก้ไขปัญหา และการสร้างความสัมพันธ์				
การประยุกต์	27. ในการเริ่มต้นพัฒนาสมรรถนะการพูดในที่สาธารณะ (Public Speaking Competence) เพื่อยกระดับประสิทธิผลในการนำเสนอเชิงวิชาชีพ ขั้นตอนแรกที่เป็นไปตามหลักการพัฒนาตนเองและมีประสิทธิผลสูงสุดคือข้อใด ก. การจัดทำโครงสร้างและสคริปต์ของการนำเสนออย่างละเอียด เพื่อให้มั่นใจในความครบถ้วนของสาระสำคัญก่อนการฝึกฝน ข. การแสวงหาการฝึกฝนเชิงปฏิบัติการ เช่น การฝึกพูดต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความคุ้นชินและได้รับผลป้อนกลับทันที ค. การเข้าร่วมโปรแกรมหรือหลักสูตรเฉพาะทางเพื่อเรียนรู้เทคนิคการนำเสนอที่ทันสมัยจากผู้เชี่ยวชาญ ง. การดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา โดยการประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่างของทักษะในการสื่อสารของตนเอง				
การวิเคราะห์	28. ในสถานการณ์ที่มีการโฆษณาชวนเชื่อหรือการโน้มน้าวใจ ความเชื่อหรือแนวคิดพื้นฐานในข้อใดต่อไปนี้ที่สะท้อนถึงช่องโหว่ทางตรรกะ (Logical Fallacy) หรืออคติ (Bias) และทำให้บุคคลมีความเสี่ยงที่จะถูกชักนำ				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	อย่างขาดการไตร่ตรองมากที่สุด ก. ความเชื่อในเสรีภาพทางความคิด การมองว่า "การแสดงทัศนะส่วนบุคคลต่อประเด็นสาธารณะเป็นสิทธิเสรีภาพที่พึงกระทำได้โดยสมบูรณ์" เป็นหลักการทางสิทธิ แต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อการขาดการไตร่ตรอง ข. ความเชื่อในนวัตกรรม การถือว่า "ผลิตภัณฑ์หรือแนวคิดที่ถูกนำเสนอในรูปแบบ 'สิ่งใหม่' ย่อมมีประสิทธิภาพหรือคุณภาพสูงกว่าสิ่งที่เคยมีอยู่เสมอ" เป็นการด่วนสรุปที่ละเลยการตรวจสอบเชิงประจักษ์ ค. ความเชื่อในความเป็นจริง การยึดหลักว่า "ความพยายามในการเบี่ยงเบนประเด็นหรือการบิดเบือนข้อมูลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงและความจริงได้" เป็นหลักการที่ช่วยส่งเสริมการคิดเชิงวิพากษ์ ง. ความเชื่อในการตอบสนองความต้องการ: การมองว่า "สิ่งที่ถูกนำเสนอและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือแรงปรารถนาของมนุษย์ได้ คือสิ่งที่ทรงคุณค่าและจำเป็นอย่างแท้จริง" เป็นการเปิดรับการชักจูงจากอารมณ์หรือความปรารถนา				
การประเมิน	29. หากคุณต้องการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการพูดในที่สาธารณะของตนเองอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) ของความก้าวหน้าในระยะยาว วิธีการใดต่อไปนี้ที่เหมาะสมและให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูงสุดในการวินิจฉัยตนเอง ก. การบันทึกวิดีโอเชิงเปรียบเทียบ เพื่อวิเคราะห์และวัดผลองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (เช่น ภาษากาย โทนเสียง และจังหวะการนำเสนอ) เทียบกับผลการปฏิบัติครั้งก่อนหน้า ข. การรวบรวมผลป้อนกลับเชิงอัตนัย (Subjective Feedback) จากผู้ฟังในรูปแบบของคะแนนความพึงพอใจโดยรวม ค. การสังเกตและตีความปฏิกิริยาของผู้ฟังแบบทันที (Real-time Audience Reaction) เพื่อประเมินความสนใจและการมีส่วนร่วมขณะนำเสนอ ง. การประเมินจากระดับความมั่นใจและความวิตกกังวลที่ผู้พูดรู้สึกขณะปฏิบัติ ซึ่งเป็นข้อมูลทางอารมณ์ที่				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	สำคัญ				
การสร้างสรรค์	30. หากคุณต้องการสร้างความโดดเด่นของแบรนด์ส่วนตัวและกระตุ้นการจดจำในระยะยาว (Recall) จากกลุ่มเป้าหมาย คุณจะใช้กลยุทธ์การสื่อสารใดที่ให้ประสิทธิผลสูงสุด ก. ใช้ภาษาที่เป็นทางการและสุภาพเสมอ การใช้ภาษาที่เป็นทางการจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ แต่อาจทำให้ขาดความเป็นกันเองและน่าสนใจ ข. ใช้ภาษาที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย ภาษาที่เข้าใจง่ายจะทำให้ผู้คนจดจำได้ง่าย แต่อาจขาดความโดดเด่นและไม่สามารถแสดงออกถึงบุคลิกภาพของเราได้อย่างเต็มที่ ค. สร้างสโลแกนหรือคำพูดที่สั้น จับใจ และเป็นเอกลักษณ์ สโลแกนที่ดีจะช่วยให้คนจดจำเราได้ง่าย และเชื่อมโยงกับแบรนด์ของเราได้อย่างรวดเร็ว ง. ใช้ภาษาที่หลากหลายและสร้างสรรค์ เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่สื่อสาร การใช้ภาษาที่หลากหลายจะช่วยให้การสื่อสารของเราน่าสนใจและไม่น่าเบื่อ แต่ต้องระวังไม่ให้ใช้ภาษาที่ยากเกินไปหรือไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	31. ในบริบทของการประเมินสมรรถนะการสื่อสารของบุคลากรทางการศึกษา วิธีการประเมินใดที่มุ่งเน้นการวัดความสามารถในการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างตรงไปตรงมาและมีความแม่นยำในการวัดผลสูงสุด ก. การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน: ข้อมูลที่ได้มักเน้นที่การสื่อสารด้วยวาจา และการแสดงออกทางอวัจนภาษา ในสภาพแวดล้อมจริงเป็นหลัก ข. การทดสอบการเขียนแบบมีโครงสร้าง เป็นการออกแบบเครื่องมือวัดที่มุ่งเน้นให้ผู้ถูกประเมินสร้างสรรค์หรือตอบคำถามในรูปแบบข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยตรง				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. การประเมินเชิงสัมภาษณ์ (Interview Assessment) เป็นการวัดทักษะการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive) และความสามารถในการตอบคำถามอย่างมีไหวพริบเป็นสำคัญ ง. การวิเคราะห์ผลงาน สามารถใช้ประเมินผลงานได้หลากหลายรูปแบบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจา				
ความเข้าใจ	32. ในบริบทของการวัดและประเมินผลทางการศึกษา เป้าหมายหลักเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal) ของการประเมินสมรรถนะการสื่อสาร (Communication Competence) ของบุคลากรทางการศึกษาคือข้อใด ก. เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน (Summative Report) และใช้เป็นข้อมูลหลักในการพิจารณาให้คะแนนหรือการเลื่อนตำแหน่ง ข. เพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการเปรียบเทียบระดับทักษะระหว่างบุคคล (Benchmarking) และจัดลำดับความสามารถในการสื่อสารในภาพรวมขององค์กร ค. เพื่อดำเนินการวินิจฉัย (Diagnosis) จุดแข็งและช่องว่างของทักษะ (Skill Gaps) และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาศักยภาพ (Developmental Planning) รายบุคคล ง. เพื่อตรวจสอบและยืนยันความรู้ความเข้าใจทางทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร (Theoretical Knowledge) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในบทบาทครู				
การประยุกต์	33. หากคุณเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ของบุคลากรเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาศักยภาพ วิธีการประเมินใดที่ให้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมในสถานการณ์จริงและมีความตรงตามสภาพจริงสูงสุด ก. การประเมินตนเอง (Self-Assessment) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อกระตุ้นการสะท้อนตนเอง (Self-Reflection) ข. การสังเกตพฤติกรรมเชิงโครงสร้าง (Structured Observation) ขณะที่พนักงานกำลังปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจริง เพื่อประเมินในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง ค. การนำเสนอผลงานในสถานการณ์จำลอง (Simulation/Role-Play) ให้พนักงานนำเสนอต่อ				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	คณะกรรมการเพื่อประเมินความชัดเจนและความมั่นใจ ง. การวิเคราะห์ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative Outcome Analysis): เช่น การตรวจสอบรายงานยอดขายย้อนหลัง เพื่อดูผลสำเร็จสุดท้าย				
การวิเคราะห์	34. หากครูต้องการประเมินสมรรถนะการสื่อสารเชิงวิพากษ์ (Critical Communication Competence) ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเน้นความสามารถในการวิเคราะห์ ประเมิน และได้แย้งอย่างมีเหตุผล วิธีการประเมินที่ให้ความตรงตามเนื้อหา ในการวัดทักษะดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมที่สุดคือข้อใด ก. การใช้แบบทดสอบปรนัย เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจในหลักการและโครงสร้างของภาษาที่ใช้ในการวิพากษ์ ข. การประเมินชิ้นงานเขียนเชิงวิเคราะห์ โดยให้นักเรียนเขียนบทความหรือเรียงความเพื่อวิพากษ์ ประเมิน และให้ข้อสรุปเชิงตรรกะต่อสถานการณ์หรือข้อความที่กำหนด ค. การประเมินการนำเสนอผลงานกลุ่มเชิงอภิปราย เน้นการวัดความสามารถในการพูด การแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ และการปฏิสัมพันธ์ในทีม ง. การประเมินเชิงสัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อวัดความสามารถในการใช้คำพูดและการให้เหตุผลในการตอบคำถามอย่างฉับพลัน				
การประเมิน	35. ในฐานะครูระดับประถมศึกษาที่ต้องการประเมินสมรรถนะการสื่อสาร (Communication Competence) ของนักเรียนอย่างเป็นระบบและต้องการให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจริง (Authentic Insights) ในการวินิจฉัยเพื่อพัฒนา ปัจจัยสำคัญที่สุดที่คุณควรพิจารณาในการออกแบบหรือเลือกเครื่องมือประเมินคือข้อใด ก. ความสอดคล้องกับวัยและการทางสติปัญญา และภาษาของเด็ก เพื่อให้เครื่องมือหรือกิจกรรมประเมินนั้นสามารถวัดทักษะที่นักเรียนควรทำได้ตามมาตรฐานพัฒนาการจริง ข. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้คะแนนและบันทึกผลของครู เพื่อให้กระบวนการประเมินสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและลดภาระงานด้านธุรการของครู				

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. ความหลากหลายของรูปแบบเครื่องมือและกิจกรรมที่ใช้ในการประเมิน เพื่อช่วยกระตุ้นความสนใจและแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของนักเรียน ทั้งยังสามารถประเมินตามสภาพจริงของนักเรียน ง. ความซับซ้อนของเนื้อหาที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือประเมินมีความท้าทายเพียงพอต่อการแยกแยะระดับความสามารถของนักเรียน				
การสร้างสรรค	36. คุณเป็นครูชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่ต้องการประเมินสมรรถนะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนในหัวข้อ "สัตว์เลื้อย" นักเรียนในชั้นมีความถนัดหลากหลาย (การวาดภาพ, การเล่าเรื่อง, การเขียน) คุณต้องการให้นักเรียนทุกคนสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ ถ่ายทอดเรื่องราว และสื่อสารไอเดียได้เต็มที่ จากสถานการณ์ข้างต้น วิธีการประเมินใดต่อไปนี้จะเหมาะสมที่สุด และสามารถบรรลุเป้าหมายการประเมินตามหลักการความยืดหยุ่นและการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ก. การมอบหมายให้สร้างงานนำเสนอในรูปแบบ "นิทานภาพแบบมีกรอบ" (Visual Storytelling in Panels) ข. การให้เขียนเรียงความบรรยายเรื่องราวเกี่ยวกับสัตว์เลื้อยที่ตนชื่นชอบ ค. การมอบหมายให้วาดภาพประกอบพร้อมคำอธิบายแบบสั้น ๆ ง. การให้ตอบคำถามแบบปลายเปิดที่เน้นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสัตว์เลื้อย				

ตารางที่ 4.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อความตรง
เชิงเนื้อหาในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู

ข้อ	ผลการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3	4	5		
คู่มือชุดที่ 1 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร							
1	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	0	+1	+1	0	0.60	ใช้ได้
5	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
คู่มือชุดที่ 2 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร							
7	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	+1	0	+1	+1	0	0.60	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	0	0	+1	+1	+1	0.60	ใช้ได้
คู่มือชุดที่ 3 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร							
13	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
คู่มือชุดที่ 4 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร							
19	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
คู่มือชุดที่ 5 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร							
25	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ผลการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3	4	5		
26	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
คู่มือชุดที่ 6 คู่มือเพื่อการเรียนรู้ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร							
31	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
32	+1	0	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	+1	0	0.80	ใช้ได้

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับ
วัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่พบว่าแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แต่ละ
วัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ รวมข้อสอบทั้งหมด 36 ข้อ พิจารณาโดยภาพรวมมีค่า IOC
สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.50 ทุกข้อ แสดงว่า แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่ใช้ในงานวิจัยนี้มี
ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สามารถนำไปใช้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัดได้

4.3.1.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของข้อสอบรายข้อและทั้งฉบับ

ในการนำเอาแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูไปทดลองใช้ (Try-out) กับครูใน
โรงเรียนหนองเรือวิทยา จังหวัดขอนแก่น รวมจำนวน 30 ราย เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2568 เพื่อ
วิเคราะห์หาค่าความยากง่าย ค่าการกระจาย ค่าความเชื่อมั่น ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่า
สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Kuder – Richardson คะแนนจากผลการทดลองใช้
แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูดังกล่าว ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 คะแนนจากการทดลองใช้ (Try-Out) แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูกับครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อวิเคราะห์ค่าความยากง่าย ค่าการกระจาย ค่าความเชื่อมั่น ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Kuder – Richardson

คนที่	วัตถุประสงค์การเรียนรู้ นิยาม						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ความสำคัญ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะ/คุณลักษณะ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้แนวการ พัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ขั้นตอน การพัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การประเมินผล						รวม
	วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
4	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	34	
7	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
8	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
9	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	31	
10	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
11	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	29	
12	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	29	
13	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	21	
14	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	21	
15	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	19		
16	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	18		
17	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	13		
18	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	10		

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

คนที่	วัตถุประสงค์การเรียนรู้ นิยาม						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ความสำคัญ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะ/คุณลักษณะ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ พัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ขั้นตอน การพัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การประเมินผล						รวม	
	วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์							
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6		
19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	8	
20	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	
21	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	7	
22	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	
23	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	5		
24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5		
25	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4		
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	4		
27	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4		
28	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
29	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3			
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
รวม	15	16	17	17	15	17	16	16	16	16	17	12	13	16	16	15	15	16	15	14	16	17	17	12	17	13	16	14	15	17	15	16	17	16	15	16		
เก่ง	12	12	12	14	11	15	13	12	13	14	12	10	11	13	14	11	14	14	14	11	13	14	14	10	14	12	14	13	12	13	13	13	14	13	14	11		
อ่อน	3	4	5	3	4	2	3	4	3	2	5	2	2	3	2	4	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	4	2	3	3	3	1	5		
p	0.50	0.53	0.57	0.57	0.50	0.57	0.53	0.53	0.53	0.53	0.57	0.40	0.43	0.53	0.53	0.50	0.50	0.53	0.50	0.47	0.53	0.57	0.57	0.40	0.57	0.43	0.53	0.47	0.50	0.57	0.50	0.53	0.57	0.53	0.50	0.53		
r	0.30	0.27	0.23	0.37	0.23	0.43	0.33	0.27	0.33	0.40	0.23	0.27	0.30	0.33	0.40	0.23	0.43	0.40	0.43	0.27	0.33	0.37	0.37	0.27	0.37	0.37	0.40	0.40	0.30	0.30	0.37	0.33	0.37	0.33	0.43	0.20		
N (จำนวนกลุ่มตัวอย่าง) =30, n (จำนวนข้อสอบ) = 36 ข้อ $\bar{X}$ = 19.00 S.D = 10.95 S ² = 119.95 KR - 20 =0.92																																						

หมายเหตุ เลข 1 หมายถึงทำถูก, เลข 0 หมายถึงทำผิด

คะแนนจากการทดลองใช้ (Try-Out) แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูกับครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 รายดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย ค่าการกระจาย ค่าความเชื่อมั่น ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของ Kuder – Richardson ต่อไปนี้ตามลำดับ

5 **คุณภาพของข้อสอบรายข้อ** การพิจารณาคุณภาพของข้อสอบรายข้อ ใช้เกณฑ์ความยากง่ายของข้อสอบ (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ร่วมกัน ซึ่งคำอธิบายถึงความหมายของความยากง่ายของข้อสอบ (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) รวมทั้งสูตรในการคำนวณได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 และตารางที่ 4.5 ตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 เกณฑ์การพิจารณาค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบ

ความยากง่าย (p)	แปลความ	การพิจารณา
0.00 - 0.19	ยากมาก	ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
0.20 - 0.39	ค่อนข้างยาก	พอใช้ได้
0.40 - 0.60	ยากง่ายปานกลาง	ใช้ได้
0.61 - 0.80	ค่อนข้างง่าย	พอใช้ได้
0.81 - 1.00	ง่ายมาก	ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ตารางที่ 4.5 เกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบ

อำนาจจำแนก (r)	การพิจารณา
0.60 - 1.00	อำนาจจำแนกดีมาก
0.40 - 0.59	อำนาจจำแนกดี
0.20 - 0.39	อำนาจจำแนกพอใช้
0.10 - 0.19	อำนาจจำแนกต่ำ (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)
-1.00 - 0.09	อำนาจจำแนกต่ำมาก (ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง)

จากเกณฑ์ค่าความยากของข้อสอบ (p) ในตารางที่ 4.4 พิจารณาว่า ข้อสอบที่มีค่าความยากง่าย (p) ระหว่าง 0.20 - 0.80 เป็นข้อสอบที่ใช้ได้ และจากเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนก (r) ในตารางที่ 4.5 พิจารณาว่าข้อสอบที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20-1.00 เป็นข้อสอบที่ใช้ได้ ซึ่งจากการตรวจสอบคุณภาพของข้อสอบรายข้อของแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูในงานวิจัยนี้จากค่า

ความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) พบว่า ข้อสอบมีคุณภาพที่ใช้ได้ทั้ง 36 ข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าความยากง่าย (p) ค่าอำนาจจำแนก (r) และผลการพิจารณาคุณภาพของข้อสอบรายข้อของแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู

ข้อสอบ	ค่าความยากง่าย (p)	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ผลการพิจารณาข้อสอบ
ข้อ 1	0.50	0.30	ใช้ได้
ข้อ 2	0.53	0.27	ใช้ได้
ข้อ 3	0.57	0.23	ใช้ได้
ข้อ 4	0.57	0.37	ใช้ได้
ข้อ 5	0.50	0.23	ใช้ได้
ข้อ 6	0.57	0.43	ใช้ได้
ข้อ 7	0.53	0.33	ใช้ได้
ข้อ 8	0.53	0.27	ใช้ได้
ข้อ 9	0.53	0.33	ใช้ได้
ข้อ 10	0.53	0.40	ใช้ได้
ข้อ 11	0.57	0.23	ใช้ได้
ข้อ 12	0.40	0.27	ใช้ได้
ข้อ 13	0.43	0.30	ใช้ได้
ข้อ 14	0.53	0.33	ใช้ได้
ข้อ 15	0.53	0.40	ใช้ได้
ข้อ 16	0.50	0.23	ใช้ได้
ข้อ 17	0.50	0.43	ใช้ได้
ข้อ 18	0.53	0.40	ใช้ได้
ข้อ 19	0.50	0.43	ใช้ได้
ข้อ 20	0.47	0.27	ใช้ได้
ข้อ 21	0.53	0.33	ใช้ได้
ข้อ 22	0.57	0.37	ใช้ได้
ข้อ 23	0.57	0.37	ใช้ได้
ข้อ 24	0.40	0.27	ใช้ได้
ข้อ 25	0.57	0.37	ใช้ได้
ข้อ 26	0.43	0.37	ใช้ได้
ข้อ 27	0.53	0.40	ใช้ได้
ข้อ 28	0.47	0.40	ใช้ได้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อสอบ	ค่าความยากง่าย (p)	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ผลการพิจารณาข้อสอบ
ข้อ 29	0.50	0.30	ใช้ได้
ข้อ 30	0.57	0.30	ใช้ได้
ข้อ 31	0.50	0.37	ใช้ได้
ข้อ 32	0.53	0.33	ใช้ได้
ข้อ 33	0.57	0.37	ใช้ได้
ข้อ 34	0.53	0.33	ใช้ได้
ข้อ 35	0.50	0.43	ใช้ได้
ข้อ 36	0.53	0.20	ใช้ได้

– **ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ** ในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการของ Kuder – Richardson ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากเป็นแบบทดสอบแบบปรนัย มีการให้คะแนนแต่ละข้อเป็นแบบ 0, 1 คือตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิด ให้ 0 คะแนน และมีการวัดหรือการสอบเพียงครั้งเดียว รวมทั้งมีการวิเคราะห์หาค่าความยากง่ายข้อไว้แล้ว โดยใช้สูตร KR – 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ KR - 20 มีค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ เท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 จึงแสดงว่าแบบทดสอบนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีความเชื่อมั่น

– **ความยากง่ายของแบบทดสอบ** ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเกณฑ์ หากคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างร้อยละ 30-50 ของคะแนนเต็ม ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่มีความเหมาะสม หากคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 30 เท่าใด ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่ยากขึ้นเท่านั้น และหากคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 50 เท่าใด ถือว่าเป็นแบบทดสอบที่ง่ายขึ้นเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 19 คิดเป็นร้อยละ 52.78 ของคะแนนเต็ม 36 คะแนน ซึ่งแสดงว่า แบบทดสอบทั้งฉบับมีค่าความยากง่ายอยู่ในระดับเหมาะสม

4.3.2 ผลการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน

แบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากผลการศึกษาลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารจากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.) และจากผลการศึกษาแนวคิดการประเมินทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ University of Louisville (n.d.),

The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) เป็นแบบประเมินออนไลน์ด้วย Google Form (ดูแบบประเมินในภาคผนวก ฅ) มีผลการนำไปตรวจสอบความมีคุณภาพของแบบประเมิน ดังนี้

4.3.2.1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมิน ใช้แนวคิดการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Indexes of Item-Objective Congruence) ตามทัศนะของ Rovinelli and Hambleton เพราะแบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียนที่ใช้ในงานวิจัยนี้หาความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การพัฒนาในแต่ละด้านซึ่งพิจารณาจากนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยแต่ละด้านที่เป็นผลจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีการดำเนินงานเมื่อ วันที่ 11 สิงหาคม 2568 ถึงวันที่ 20 สิงหาคม 2568 ดังมีผลการดำเนินงานแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์การพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
การควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารหรือรับสาร หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พูดคุยได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกท้าทาย เป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา	1) เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนจะไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธอยู่				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนสามารถควบคุมการสื่อสารด้วยน้ำเสียงปกติ ไม่แสดงอารมณ์โกรธขณะสนทนา
	2) นักเรียนสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - เมื่อถูกตั้งคำถามคัดค้าน นักเรียนยังรักษาน้ำเสียงให้สุภาพ ไม่พูดแทรก ไม่ได้ตอบด้วยอารมณ์ได้
	3) นักเรียนเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา				
	4) นักเรียนสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา				
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึง การมีความคิดและความเข้าใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และยอมรับการชักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม	5) นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น				
	6) นักเรียนให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์เมื่อจำเป็น				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - นักเรียนรับฟังจนจบความ สะท้อนความเข้าใจก่อนแสดงความคิดเห็นของตน
	7) นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ				
	8) นักเรียนเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง				
	9) นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อฉันทำข้อผิดพลาด				

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร หมายถึง การฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะต่าง ๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด ขอคำอธิบายกรณีที่ฟังไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูดด้วยคำพูดของตน และจดบันทึกขณะฟัง	10) นักเรียนยอมรับสิ่งที่ฉันไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของฉัน				
	11) นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร				
	12) นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด				
	13) นักเรียนฟังเงียบๆ ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด				
	14) นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฉันฟังไม่เข้าใจ				
	15) นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ				
	16) นักเรียนย้ำสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - นักเรียนสามารถทบทวนความเข้าใจ ถามยืนยันความถูกต้องของการสนทนาได้
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา หมายถึง การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออกเสียงคำชัดเจน พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้น้ำเสียงที่ต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟัง ตรึกตรองคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน	17) นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น				
	18) นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน				
	19) นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป				
	20) นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ				
	21) นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย ที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก				

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
	22) นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้คนเข้าใจประเด็นที่กำลังฟังอยู่				
	23) นักเรียนคิดก่อนที่จะพูด เพราะฉันรู้ว่าบางคำพูดอาจ ผู้ฟังอาจเข้าใจไม่ตรงกัน				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - นักเรียนคิดก่อนพูด ใช้เหตุผลและตัวอย่างสนับสนุนเพื่อความเข้าใจตรงกัน
	24) นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน				
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การเขียนสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียนรายงานอย่างเป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ	25) นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย				
	26) นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ				
	27) นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด				
	28) นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้นๆ ได้				
	29) นักเรียนสามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ				
	30) นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ				
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด หมายถึง การแสดงออกทางด้านท่าทาง หรือพฤติกรรมระหว่างการสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือการเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น สบตา เมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำ	31) นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น				
	32) นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่				
	33) นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น				- นักเรียนใช้ภาษาและท่าทางที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนต่างวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
ประเด็น ใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรทัศน์หรือนาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วยท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิกิริยาเพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่	34) นักเรียนไม่ดูโทรศัพท์ ดูนานาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - นักเรียนฟังโดยตั้งใจ ไม่ใช้โทรศัพท์ และทำกิจกรรมอื่นระหว่างสนทนา
	35) นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ				
	36) นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่				ปรับภาษาให้เหมาะสม เข้าใจง่าย - นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดตอบรับสั้น ๆ เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด การแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย	37) นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด				
	38) นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ				
	39) นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย				

ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาที่พิจารณาจากนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละด้านของแบบประเมินทักษะการสื่อสารนักเรียน ใช้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา และ / หรือ ด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 5 ราย (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 โดย +1 หมายถึง ข้อความมีความสอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความสอดคล้อง และ -1 หมายถึง ข้อความไม่มีความสอดคล้อง ผลที่ได้รับจากการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒินำมาวิเคราะห์หาค่า IOC จากสูตรที่กำหนดในบทที่ 3 โดยกำหนดเกณฑ์ค่า IOC ที่ระดับเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Chaichanawirote & Vantum, 2017) ดังแสดงผลการตรวจสอบในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาโดยพิจารณาจากนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละด้านเพื่อความตรงเชิงเนื้อหาของแบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน

ข้อ	ผลการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3	4	5		
ด้านการควบคุมอารมณ์ในการสื่อสารหรือรับสาร							
1	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
2	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร							
5	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านทักษะการฟังในการสื่อสารหรือรับสาร							
12	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อ	ผลการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3	4	5		
14	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
17	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา							
18	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21	1	1	0	1	1	0.80	ใช้ได้
22	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23	1	1	0	1	0	0.60	ใช้ได้
24	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร							
25	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
28	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด							
31	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
32	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
33	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
34	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
35	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
36	1	1	1	1	0	0.80	ใช้ได้
ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ							
37	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
38	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
39	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นถึงผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ในการพัฒนาโดยพิจารณาจากนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยที่พบว่าแบบประเมิน ทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียนซึ่งมีวัตถุประสงค์การพัฒนา 7 ด้าน พิจารณาโดยภาพรวมมีค่า IOC สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.50 ทุกข้อ แสดงว่า แบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียนที่ ใช้ในงานวิจัยนี้มีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สามารถนำไปใช้ได้ตรงกับวัตถุประสงค์การ พัฒนาได้

4.3.2.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

จากการนำเอาแบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน ไปทดลอง ใช้ (Try-out) กับนักเรียนในโรงเรียนหนองเรือวิทยา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ราย เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2568 เพื่อนำวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient of Reliability) โดยใช้วิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความ เชื่อมั่นที่ยอมรับได้ คือ เท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 (UCLA: Statistical Consulting Group, 2016) ผล การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 4.9 (ดูผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาคผนวก รู)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะการ สื่อสารตนเองของนักเรียนจำแนกเป็นรายด้านและทั้งฉบับ

แบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของความเชื่อมั่น
1. การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร	0.94
2. ทศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร	0.94
3. ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร	0.93
4. ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา	0.95
5. ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร	0.91
6. ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด	0.94
7. ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ	0.92
ทั้งฉบับ	0.99

จากตารางที่ 4.9 เห็นได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นของแบบประเมิน ทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียนทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.99 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การ ควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร มีค่าเท่ากับ 0.94 ทศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร มีค่าเท่ากับ 0.94 ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร มีค่าเท่ากับ 0.93 ความหลากหลายในการสื่อสารด้วย วาจา มีค่าเท่ากับ 0.95 ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเท่ากับ 0.91

ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด มีค่าเท่ากับ 0.94 และความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพด้าน มีค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นดังกล่าวมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ เท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 จึงแสดงว่า แบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียนนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีความเชื่อมั่น

4.4 ขั้นตอนที่ 4 ผลการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (Trial)

การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (Trial) ผู้วิจัยใช้แบบแผนการวิจัยขั้นพื้นฐาน (Pre Experimental Research) มีกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม มีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (One Group Pretest-Posttest Design) กลุ่มเป้าหมายในการทดลองที่ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ครูในโรงเรียนกัลยาณวัตร จำนวน 15 ราย และนักเรียน จำนวน 460 ราย ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568 มีผลการทดลองในภาคสนาม 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิจัยเชิงทดลองตามโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู

เป็นระยะของการพัฒนาตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองตามโครงการที่ 1 คือ โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู โดยให้วิธีการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) แบบออนไลน์ จากคู่มือที่จัดทำขึ้นจำนวน 2 ชุด (รายละเอียดได้กล่าวถึงมาแล้ว) ดำเนินการโดยการแนะนำการใช้คู่มือทั้ง 2 ชุด ที่ได้อัปโหลดไว้ในเว็บไซต์เรียบร้อยแล้ว มีผลการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) ผลการเตรียมการ

มีการจัดประชุมครูที่เป็นกลุ่มทดลองตามโครงการที่ 1 จำนวน 15 คน เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2568 ณ ห้อง Inspirative Room อาคารอนุสรณ์ 100 ปี โรงเรียนกัลยาณวัตร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การทำวิจัย ระยะเวลาที่ต้องเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งมีระยะเวลา 3 เดือน สำหรับทั้ง 2 โครงการ และขั้นตอนสำหรับครูที่เป็นกลุ่มทดลองระหว่างการวิจัย

นอกจากนี้ครูผู้เป็นกลุ่มทดลองทำแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูจำนวน 36 ข้อ “ก่อนการพัฒนา” (Pretest)





ภาพที่ 4.3 กิจกรรมในขั้นตอนการเตรียมการ ก่อนการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม

2) ผลการทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองก่อนการพัฒนา (Pre-test)

จากการให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองทำแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูจำนวน 36 ข้อ “ก่อน” การพัฒนา ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คน ได้คะแนนจากการทดสอบ 36 คะแนน ซึ่งคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ได้เท่ากับ 13 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 5.07 จากคะแนนเต็ม 36 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองก่อนการพัฒนา (Pretest)

คนที่	วัตถุประสงค์การเรียนรู้ นิยาม						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ความสำคัญ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะ/คุณลักษณะ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้แนว การพัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ขั้นตอนการพัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การประเมินผล						รวม
	วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	10
2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	13
3	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	15
4	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	16
5	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8
6	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	15
7	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	9
8	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	15
9	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	13
10	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10	
11	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	16
12	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	25
13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
14	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	16
15	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
คะแนนรวมทุกคน																																					190
คะแนนเฉลี่ย																																					13
S.D.																																					5.07

หมายเหตุ เลข 1 หมายถึงทำถูก, เลข 0 หมายถึงทำผิด

3. ผลการพัฒนาครูโดยวิธีการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) แบบออนไลน์

จากการนำคู่มือประกอบโครงการทั้งสองโครงการที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น และอัปโหลดไว้ในเว็บไซต์ <https://rb.gy/rlgacl> และส่งเข้าในกลุ่มไลน์ (Group Line) ที่สร้างขึ้นให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองได้ดาวน์โหลดไปศึกษาโดยวิธีการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training) แบบออนไลน์ ระยะเวลา 1 เดือนนั้น มีภาพที่แสดงถึงการนำเอาคู่มือไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเองของครู ดังภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 กิจกรรมการนำเอาคู่มือไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองของครู

3) ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะหลังโครงการเพื่อการเรียนรู้ของครู

ได้มีการประชุมประชุมครูกลุ่มทดลอง 15 คน เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2568 ณ ห้อง Inspirative Room อาคารอนุสรณ์ 100 ปี โรงเรียนกัลยาณวัตร เพื่อพูดคุยถึงผลการเรียนรู้คู่มือ ประกอบโครงการทั้งสองโครงการที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยเป็นการประชุมกลุ่มย่อยให้ครูได้แลกเปลี่ยนความรู้ และสะท้อนผลการเรียนรู้พร้อมทั้งเสนอข้อเสนอแนะ

นอกจากนี้ครูผู้เป็นกลุ่มทดลองทำแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูจำนวน 36 ข้อ “หลังการพัฒนา” (Posttest)



ภาพที่ 4.5 กิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะหลังโครงการเพื่อการเรียนรู้ของครู

ในการตรวจสอบ มีประเด็นการตรวจสอบดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหา โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ต่อการนำไปใช้ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านรูปแบบการนำเสนอ 4) อื่นๆ โดยใช้แบบตรวจสอบชุดเดียวกับชุดที่ใช้ในระยะที่ 1 ผลการตรวจสอบในแต่ละประเด็น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขในแต่ละด้านแล้ว ดังนี้

3.1 ด้านเนื้อหา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ในส่วนคำนำช่วงท้าย (ข้อ 2 เชิงวิชาชีพ) หากเพิ่มการเน้นย้ำถึง "ทักษะการสื่อสาร" ซึ่งเป็นหัวข้อหลักของงานวิจัยให้ชัดเจนขึ้นอีกนิด จะช่วยให้เนื้อหาส่วนนี้ดูเป็นเนื้อเดียวกันกับชื่อเรื่อง
- ควรระบุว่าเหมาะกับระดับใด (ประถม/มัธยม) หรือในสังกัดใดในส่วนของเนื้อหาบรรยาย ทำให้ภาพรวมดูเป็นทฤษฎีที่ค่อนข้างกว้างเกินไป
- ควรสรุปความเห็นของผู้วิจัย ว่ามีขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างไร สอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้
- ส่วนคำนำ ควรพูดเชื่อมโยง "ทักษะการสื่อสารของนักเรียน" ที่ต้องการพัฒนานั้นคืออะไร ทำไมการบริหารจัดการที่ดีถึงส่งผลโดยตรงต่อ "การสื่อสาร" ของเด็ก จะได้ครอบคลุมชื่อเรื่องวิจัย

3.2 ด้านภาษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ควรตรวจสอบคำผิด "อาทิเช่น" ตามหลักภาษาไทยมักใช้เพียงคำเดียวคือ "อาทิ" หรือ "เช่น"
- ควรตรวจสอบระยะขอบและการตัดคำ ฉีกคำ คำฟุ่มเฟือย
- ควรตรวจสอบการเว้นวรรคระหว่าง ภาษาไทย [เว้น] (ภาษาอังกฤษ) [เว้น] ภาษาไทย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งเล่ม

3.3 ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- การเว้นวรรค: บางช่วงมีการใช้เครื่องหมายวงเล็บภาษาอังกฤษติดกับภาษาไทย ควรเว้นวรรค 1 เคาะ ก่อนและหลังวงเล็บเพื่อความสวยงามและอ่านง่าย
- ควรขยายภาพ Qr code ให้ใหญ่ขึ้น
- ภาพหน้าปก มีตัวหนังสือค่อนข้างเยอะ สามารถตัดภาพประกอบ ที่แทรกในตัวหนังสือ หรือลดลายหัวมุมบนล่าง เพื่อให้อ่านง่าย

3.4 อื่นๆ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- การทำรูปแบบออนไลน์ ถ้าทำให้มีการนำเสนอที่แปลกออกไป เช่น เว็บไซต์การเรียนรู้ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นตอน ๆ ให้เรียนและจบเป็นเรื่อง ๆ จะน่าสนใจมากขึ้น

4) ผลการทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนา (Posttest)

จากการให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองทำแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูจำนวน 36 ข้อ “หลัง” การพัฒนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คน ได้คะแนนจากการทดสอบ 485 คะแนน ซึ่งคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ได้เท่ากับ 32 คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.45 จากคะแนนเต็ม 36 คะแนน ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนา (Posttest)

คนที่	วัตถุประสงค์การเรียนรู้ นิยาม						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ความสำคัญ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะ/คุณลักษณะ						วัตถุประสงค์การเรียนรู้แนว การพัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ขั้นตอนการพัฒนา						วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การประเมินผล						รวม
	วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						วัด 6 ระดับ ความจำถึง สร้างสรรค์						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	33	
3	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	32	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	31	
7	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
9	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	32	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	31	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	
12	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
13	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	32	
14	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	31	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	33	
คะแนนรวมทุกคน																																					485
คะแนนเฉลี่ย																																					32
S.D.																																					1.45

หมายเหตุ เลข 1 หมายถึงทำถูก, เลข 0 หมายถึงทำผิด

5) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบครู ก่อนและหลังการพัฒนา (Pretest & Posttest)

ดังกล่าวในบทที่ 3 ว่าการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดสอบก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test) ตามหลักการทางวิชาการ ถือเป็นเทคนิคการทดสอบสมมติฐานชนิดหนึ่งที่นักวิจัยนิยมใช้ในการทดสอบ โดยวิธีการนี้ใช้ในกรณีข้อมูลมีจำนวนน้อย ($n < 30$) ผู้ที่ค้นพบการแจกแจงของ t มีชื่อว่า W.S. Gosset ในการใช้การทดสอบทีกรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มนั้น จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การใช้ t-test แบบเป็นอิสระจากกัน (Independent) เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน ข้อมูลที่รวบรวมได้อยู่ในระดับอันตรภาคหรืออัตราส่วน ใช้สถิติการทดสอบค่า t มีชื่อเฉพาะว่า t - test for Independent Samples 2) การใช้ t - test แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) เป็นสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกัน และกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว ใช้สถิติการทดสอบค่า t มีชื่อเฉพาะว่า t - test for Dependent Samples ซึ่งมักพบในการวิจัยเชิงทดลองที่ต้องการเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนทดลองกับหลังทดลองหรือเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่ได้จากการจับคู่คุณลักษณะที่เท่าเทียมกัน (Thesis Thailand, 2020)

ในงานวิจัยนี้ ใช้ t - test แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงทดลองที่ต้องการเปรียบเทียบผลระหว่างก่อนทดลองกับหลังทดลอง โดยมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้ 1) ข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) 2) กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มได้จากประชากรที่มีการแจกแจงแบบปกติ 3) ค่าของตัวแปรตามแต่ละหน่วยเป็นอิสระต่อกัน และ 4) ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และ ดิเรก ศรีสุโข, 2551) มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{N - 1}}}$$

$\sum D$ หมายถึง ผลรวมของความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนและหลังการพัฒนา

$\sum D^2$ หมายถึง ผลรวมความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังการพัฒนายกกำลังสอง

N หมายถึง จำนวนกลุ่มทดลองที่ได้รับการพัฒนาทั้งหมด

จากการให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คน ทำแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู “ก่อน” การพัฒนา (Pre-test) ได้คะแนนจากการทดสอบ 190 คะแนน ซึ่งคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ได้เท่ากับ 13 คะแนนจากคะแนนเต็ม 36 คะแนน และจากการทดสอบ “หลัง” การพัฒนา (Posttest) พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองทำคะแนนได้เท่ากับ 485 คะแนน มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ

32 จากคะแนนเต็ม 36 คะแนน ซึ่งเมื่อนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนน “ก่อน” และ “หลัง” การพัฒนา โดยการทดสอบค่าที (t-test) ตามสูตรดังกล่าวข้างบน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนจากการทดสอบ “หลัง” การพัฒนาสูงกว่า “ก่อน” การพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองการเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ จากผลการวิจัยนี้ มีประสิทธิภาพที่สามารถจะนำไปใช้เพื่อพัฒนาครูให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีผลการวิจัยรับรอง

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบครู ก่อนและหลังการพัฒนา (Pretest & Posttest)

การทดสอบ	จำนวนกลุ่มทดลอง	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อน	15	13.00	5.07	13.95
หลัง	15	32.00	1.45	

* $p < 0.05$

6) ผลการวิเคราะห์คะแนนจากการทดสอบครูหลังการพัฒนา (Posttest) เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90/90

ดังกล่าวในบทที่ 3 ว่าตามทัศนะทางวิชาการ การประเมินตามแนวคิดเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 เป็นการบอกค่าประสิทธิภาพของบทเรียนสำเร็จรูปหรือบทเรียนโปรแกรม (Programmed Materials หรือ Programmed Textbook หรือ Programmed Lesson) ซึ่งเป็นสื่อที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ผู้เรียนใช้เรียนด้วยตนเองเป็นสำคัญ หลักจิตวิทยาสำคัญที่เป็นฐานคิดความเชื่อของสื่อชนิดนี้คือทฤษฎีการเรียนรู้แบบรอบรู้ (Mastery Learning) ซึ่งมีความเชื่อว่า ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ หากจัดเวลาเพียงพอจัดวิธีการเรียนที่เหมาะสมกับผู้เรียนก็สามารถที่จะทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการเรียนได้

โดยเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 (The 90/90 Standard) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดความมีประสิทธิภาพของคู่มือต่อการเสริมสร้างความรู้ในโครงการพัฒนาความรู้ให้กับอาจารย์ผู้สอนที่เป็นกลุ่มทดลอง โดย 90 ตัวแรก หมายถึง ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เรียนทั้งกลุ่มที่ได้จากการวัดด้วยแบบทดสอบวัดความรู้หลังจากเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจบลง 90 ตัวหลัง หมายถึง ร้อยละของจำนวนผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบ (วัดความรู้หลังการเรียนจากบทเรียนที่สร้าง

ขึ้นจบลง) โดยสามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์ (มนตรี แยมกสิกร, 2551)

ทั้งนี้ ความหมายนี้แตกต่างจากความหมายของเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ดังเดิมตามทัศนะของ เปรี๊อง กุมุท (2519) ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้นำเสนอแนวคิดเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 คนแรก (ในประเทศไทย) นั่นคือ 90 ตัวแรก เป็นคะแนนเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม ซึ่งหมายถึงทุกคน เมื่อสอนครั้งหลังเสร็จให้คะแนนเสร็จ นำคะแนนมาหารค่าร้อยละให้หมดทุกคะแนนแล้วหารค่าร้อยละเฉลี่ยของทั้งกลุ่ม ถ้าบทเรียนโปรแกรมถึงเกณฑ์ ค่าร้อยละเฉลี่ยของกลุ่มจะต้องเป็น 90 หรือสูงกว่า 90 ตัวที่สองแทนคุณสมบัติที่ว่า ร้อยละ 90 ของผู้เรียนทั้งหมด ได้รับผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหมายแต่ละข้อ และทุกข้อของบทเรียนโปรแกรมนั้น (เปรี๊อง กุมุท, 2519 อ้างถึงใน มนตรี แยมกสิกร, 2551)

ตามทัศนะของ มนตรี แยมกสิกร (2551) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ 90 ตัวแรก คือ $\{(\sum X / N) \times 100\} / R$ โดย 90 ตัวแรก หมายถึง จำนวนร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียน $\sum X$ หมายถึง คะแนนรวมของผลการทดสอบที่ผู้เรียนแต่ละคนทำได้ถูกต้องจากการทดสอบหลังเรียน N หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณประสิทธิภาพครั้งนี้ และ R หมายถึง จำนวนคะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน สูตรที่ใช้ในการคำนวณ 90 ตัวหลัง คือ $(Y \times 100) / N$ โดย 90 ตัวหลัง หมายถึง จำนวนร้อยละของผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบผ่านทุกวัตถุประสงค์ Y หมายถึง จำนวนผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบผ่านทุกวัตถุประสงค์ และ N หมายถึง จำนวนผู้เรียนทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการคำนวณประสิทธิภาพครั้งนี้

ผลจากการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนา (Posttest) จากการดำเนินงานในโครงการที่ 1 โดยใช้แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่มีลักษณะเป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 36 ข้อ เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูหลังการพัฒนา (Posttest) เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90/90

คนที่	วัตถุประสงค์การเรียนรู้ นิยาม		วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ความสำคัญ		วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ลักษณะ/คุณลักษณะ		วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แนวการพัฒนา		วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ขั้นตอนการพัฒนา		วัตถุประสงค์การเรียนรู้ การประเมินผล		รวม
	คะแนน	ผล	คะแนน	ผล	คะแนน	ผล	คะแนน	ผล	คะแนน	ผล	คะแนน	ผล	
1	5	ผ	5	ผ	4	ผ	6	ผ	6	ผ	6	ผ	32
2	5	ผ	5	ผ	6	ผ	6	ผ	5	ผ	6	ผ	33
3	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	6	ผ	31
4	6	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	6	ผ	32
5	6	ผ	5	ผ	5	ม	6	ผ	6	ผ	6	ผ	34
6	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	6	ผ	5	ผ	31
7	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	6	ผ	31
8	6	ผ	5	ผ	6	ผ	6	ผ	5	ผ	6	ผ	34
9	5	ผ	5	ผ	6	ผ	5	ผ	6	ผ	5	ผ	32
10	6	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	31
11	6	ผ	6	ผ	6	ผ	6	ผ	6	ผ	6	ผ	36
12	5	ผ	5	ผ	6	ผ	5	ผ	5	ผ	6	ผ	32
13	5	ผ	6	ผ	6	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	32
14	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	5	ผ	6	ผ	31
15	6	ผ	5	ผ	6	ผ	6	ผ	5	ผ	5	ผ	33
รวม	75	100	77	100	81	100	81	100	85	100	85	100	485
เฉลี่ย	5.4		5.13		5.4		5.4		5.67		5.67		32
90 แรก	95.00		91.67		91.67		93.33		96.67		96.67		94.17
90 หลัง		100.00		100.00		100		100.00		100.00		100.00	100

หมายเหตุ 1) เกณฑ์การผ่านแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ต้องตอบถูกไม่น้อยกว่า 5 ข้อจากข้อสอบ 6 ข้อ ซึ่งเท่ากับร้อยละ 83.33 ของคะแนนเต็มของแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้

2) ผล หมายถึง ผลการสอบผ่าน (ผ) หรือไม่ผ่านเกณฑ์ (ม) ของแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้ จำนวนผู้ที่สอบผ่านแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้นี้จะใช้ในการคำนวณตามเกณฑ์ร้อยละ 90 ตัวหลัง

6.1) ผลการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวแรก

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คน หลังการพัฒนา (Posttest) จากแบบทดสอบซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ รวมข้อสอบทั้งฉบับ 36 ข้อ เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวแรก ซึ่งหมายถึงจำนวนร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 32 คะแนนจากคะแนนเต็ม 36 คะแนน เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้วได้เท่ากับ 94.17 ซึ่งเป็นค่าร้อยละที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90 แสดงว่า คู่มือประกอบโครงการทุกชุดมีประสิทธิภาพที่สามารถนำไปใช้พัฒนาครูให้เกิดการเรียนรู้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

6.2) ผลการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวหลัง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คน หลังการพัฒนา (Posttest) จากแบบทดสอบซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ รวมข้อสอบทั้งฉบับ 36 ข้อ เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวแรก ซึ่งหมายถึงจำนวนร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียน พบว่า มีครูร้อยละ 100 ที่สามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านทุกวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ซึ่งเป็นค่าร้อยละที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90 แสดงว่า คู่มือประกอบโครงการทุกชุดมีประสิทธิภาพที่สามารถนำไปใช้พัฒนาครูให้เกิดการเรียนรู้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ระยะที่ 2 ผลการวิจัยเชิงทดลองตามโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนานักเรียน

เป็นระยะของการนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติของครูที่เป็นกลุ่มทดลองตามโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนานักเรียน โดยในการปฏิบัตินั้น เป็นการกำหนดให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองแต่ละรายนำผลการเรียนรู้ที่ได้ไปพัฒนานักเรียนของตนเอง ให้เกิดการพัฒนาตามที่คาดหวัง มีผลการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1) ผลการชี้แจงระเบียบวิธีวิจัยให้กับครูที่เป็นกลุ่มทดลอง

ได้มีการประชุมประชุมครูกลุ่มทดลอง 15 คน เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2568 ณ ห้อง Inspirative Room อาคารอนุสรณ์ 100 ปี โรงเรียนกัลยาณวัตร เพื่อพูดคุยชี้แจงการดำเนินงานวิจัยในระยะที่ 2 โดยชี้แจงขั้นตอนให้ครูกลุ่มทดลองเข้าใจขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติสำหรับการทำวิจัย ทั้งนี้ครูผู้เป็นกลุ่มทดลองเลือกนักเรียนกลุ่มที่ครูต้องการนำความรู้ที่ได้ไปสู่การพัฒนาทักษะของนักเรียน โดยครูให้นักเรียนห้องที่ครูเลือกไว้ทำแบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเอง จำนวน 39 ข้อ ซึ่งเป็นการทำแบบประเมิน “ก่อนการพัฒนา” (Pretest)



ภาพที่ 4.6 กิจกรรมการชี้แจงระเบียบวิธีวิจัยให้กับครูที่เป็นกลุ่ม

2) ผลการประเมินทักษะการสื่อสารของตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง ก่อนการพัฒนา (Pre-test)

จากการใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง “ก่อน” การพัฒนา (Pre-test) จำนวน 446 คน โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ปรากฏผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง ก่อนการพัฒนา (Pretest)

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน	ผลการประเมิน	
	$\bar{X}$	S.D.
การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร	2.77	0.76
1) เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนสามารถควบคุมการสื่อสารด้วยน้ำเสียงปกติ ไม่แสดงอารมณ์โกรธขณะสนทนา	2.68	0.56

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน	ผลการประเมิน	
	$\bar{X}$	S.D.
การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร	3.03	0.72
2) เมื่อถูกตั้งคำถามคัดค้าน นักเรียนยังรักษาน้ำเสียงให้สุภาพ ไม่พูดแทรก ไม่ได้ตอบด้วยอารมณ์ได้	2.31	0.73
3) นักเรียนมีความเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา	2.85	0.51
4) นักเรียนสามารถสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา	3.24	0.89
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร	3.20	0.88
5) นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น	2.33	0.53
6) นักเรียนรับฟังจนจบความ สะท้อนความเข้าใจก่อนแสดงความคิดเห็นของตน	3.26	0.87
7) นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ	3.33	0.82
8) นักเรียนเปิดเผยและมีความซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตนเอง	3.29	0.82
9) นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อทำข้อผิดพลาด	3.44	0.83
10) นักเรียนยอมรับสิ่งที่ตนไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของตนเอง	3.38	0.85
11) นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร	3.35	0.81
ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร	3.03	0.96
12) นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด	3.34	0.87
13) นักเรียนฟังเงียบ ๆ ไม่ขัดจังหวะขณะผู้อื่นพูด	3.37	0.83
14) นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฟังไม่เข้าใจ	3.03	0.92
15) นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ	3.13	0.81
16) นักเรียนสามารถทบทวนความเข้าใจ ถามยืนยันความถูกต้องของการสนทนาได้	3.11	0.86
17) นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น	2.22	0.97
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา	3.00	0.87
18) นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน	2.94	0.88
19) นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป	3.03	0.84
20) นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อบ่งประเด็นสำคัญ	2.90	0.85
21) นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก	3.03	0.91
22) นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟังอยู่	2.92	0.87
23) นักเรียนคิดก่อนพูด ใช้เหตุผลและตัวอย่างสนับสนุนเพื่อความเข้าใจตรงกัน	3.05	0.84

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน	ผลการประเมิน	
	$\bar{X}$	S.D.
24) นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน	3.12	0.91
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร	2.84	0.87
25) นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย	3.05	0.91
26) นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ	2.89	0.86
27) นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	2.89	0.83
28) นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้น ๆ ได้	2.96	0.86
29) นักเรียนสามารถใช้ภาษาเขียนเพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ	2.98	0.86
30) นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ	2.26	0.65
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด	2.86	0.86
31) นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น	2.91	0.96
32) นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่	2.84	0.89
33) นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น	2.72	0.87
34) นักเรียนฟังโดยตั้งใจ ไม่ใช่โทรศัพท์ และทำกิจกรรมอื่นระหว่างสนทนา	2.93	0.86
35) นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ	2.96	0.93
36) นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดตอบรับสั้น ๆ เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่	2.79	0.53
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ	2.78	0.94
37) นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด	2.60	0.93
38) นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ	2.88	0.94
39) นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็ง	2.85	0.92
รวม	2.95	0.89

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า จากการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง “ก่อน” การพัฒนา (Pretest) มีผลการประเมินโดยภาพรวม ดังนี้ คือ มีค่าเฉลี่ย (Mean) รวมเท่ากับ 2.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมเท่ากับ 0.89

3) ผลครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

ครูที่เป็นกลุ่มทดลองนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ โดยดำเนินการตามคำชี้แจงใน คู่มือเชิงปฏิบัติการในโครงการที่ 2 ได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 8 พฤศจิกายน 2568 – 8 มกราคม 2569 เป็นเวลา 2 เดือน และจากการสังเกตและจากการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับครูที่เป็น กลุ่มทดลอง พบว่า ครู ได้นำเอาทางเลือกที่สำคัญในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร โดยบูรณาการเข้า กับวิชาที่ตนเองสอน อาทิ เช่น การให้นักเรียนฝึกพูด การฟัง การเลือกใช้สื่อในการสื่อสาร รวมถึงการ นำเสนอทางวาจา และ การนำเสนอแบบลายลักษณ์อักษร ซึ่งมีความหลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกลุ่ม สารการเรียนรู้และรายวิชาที่ตนเองสอน





ภาพที่ 4.7 ตัวอย่างกิจกรรมครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

4) ผลการประเมินการนำข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “แนวการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

ในตอนท้ายของคู่มือประกอบโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) โดย Google Form ไว้เพื่อให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองใช้ประเมินตนเองว่า หลังจากการนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียนตลอดระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา ได้นำเอาข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “แนวการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียนในระดับใด จากตัวเลือก 6 ระดับ คือ 0

หมายถึง ไม่ได้นำไปปฏิบัติเลย ตัวเลือก 1 – 5 หมายถึง นำไปปฏิบัติจากระดับน้อยที่สุดถึงระดับมากที่สุด ดังมีผลการประเมินตนเองของครูแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการประเมินตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในการนำ “แนวการพัฒนา” (หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม) ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
1. คำนึงถึงผู้ฟังของคุณ (Keep Your Audience In Mind)					1	14	15
2. พิจารณาวิธีที่ดีที่สุดในการสื่อข้อความของคุณ (Consider The Best Method To Deliver Your Message)	-	-	-	2	3	10	15
3. ให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม (Get Them Involved)	-	-	-	1	2	12	15
4. ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบเห็นหน้าเมื่อเป็นไปได้ (Leverage Face-To-Face Communication When Possible)	-	-	2	6	3	4	15
5. สบตาในขณะที่มีคนพูด (Make Eye Contact While Someone Is Talking)	-	-	-	1	-	14	15
6. ใช้ภาษาที่มีประธานในประโยค (Use Active Voice)	-	-	3	9	2	1	15
7. ขอความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา และรับฟัง (Ask For Honest Feedback And Be receptive To Feedback)	-	-	-	3	6	6	15
8. เรียนรู้พื้นฐานของการสื่อสารอวัจนภาษา และคำนึงถึงการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Learn The Basics Of Nonverbal Communication And Be Mindful Of Nonverbal Communication)	-	-	1	6	3	5	15
9. กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็น และสิ่งรบกวนสมาธิออกไป (Get Rid Of Unnecessary Conversation Fillers And Distraction)	-	-	2	8	2	3	15
10. ฝึกฝนศิลปะแห่งการกำหนดเวลา ยึดมั่นกับเวลาที่กำหนด (Master The Art Of Timing And Stick To A Time Limit)	-	-	3	8	3	1	15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
11. สรุปรายละเอียดที่สำคัญ (Recap Important Details)	-	-	-	6	7	2	15
12. ให้ตอบรับและตอบกลับ (Don't Forget To Respond)	-	-	3	5	4	3	15
13. สามารถให้ผู้อื่นเข้าหาได้เสมอ (Be Approachable)	-	-	-	1	2	12	15
14. จงอดทน (Be Patient)	-	-	-	-	-	15	15
15. ตรวจสอบตนเองว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Are Understood)	-	-	-	1	6	8	15
16. สลับผู้ส่งสาร (Switch Out The Messenger)	-	-	1	9	4	1	15
17. มีความชัดเจน รัดกุม และเจาะจง (Be Clear Concise And Specific)	-	-	-	3	7	5	15
18. ยอมรับความโปร่งใสและการพูดคุยที่ตรงไปตรงมา (Embrace Transparency And Straight Talk)	-	-	-	-	1	14	15
19. วางแผนและฝึกฝนสิ่งที่คุณจะพูด (Plan And Practice What You'll Say)	-	1	1	11	1	1	15
20. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware Of Your Tone And Pitch)	-	-	1	2	7	5	15
21. การฟังแบบไตร่ตรอง (Reflective Listening)	-	-	-	3	5	7	15
22. พัฒนาทักษะการฟังเชิงรุกของคุณ (Improve Your Active Listening Skills)	-	-	1	6	4	4	15
23. สร้างความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build Your Emotional Intelligence)	-	-	-	-	2	13	15
24. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในสถานที่ทำงาน (Develop A Workplace Communication Strategy)	-	4	5	1	4	1	15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
25. พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านบวกรวมถึงการเติบโต (Develop A Company Culture Of Positivity And Growth)	1	7	2	3	-	2	15
26. ฝึกการพูดในที่สาธารณะ (Practice Public Speaking)	-	-	3	4	6	2	15
27. ให้ความเคารพ (Be Respectful)	-	-	-	-	1	14	15
28. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)	-	-	-	3	5	7	15
29. ปรับแต่งข้อความของคุณให้เหมาะกับผู้ฟังของคุณ (Tailor Your Message To Your Audience)	-	-	1	6	6	2	15
30. เป็นนักเล่าเรื่อง (Tell A Story)	-	-	-	3	3	9	15
31. ลดความซับซ้อนของภาษาของคุณและอยู่กันข้อความที่จะสื่อ (Simplify Your Language And Stay On Message)	-	-	1	7	5	2	15
32. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)	-	-	3	8	2	2	15
33. ถามคำถามและสรุปประเด็นหลักของอีกฝ่าย (Ask Questions And Summarize The Other Person's Main Points)	-	-	2	8	3	2	15
34. เตรียมพร้อมสำหรับคำตอบที่แตกต่างกัน (Be Ready For Different Answers)	-	-	1	8	4	2	15
35. เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up Your Empathy)	-	-	-	-	4	11	15
36. ปรับปรุงการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Improving Written Communication)	-	-	-	9	3	3	15
37. ปรับปรุงการสื่อสารด้วยภาพ (Improving Visual Communication)	-	-	-	2	5	8	15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
38. ตรวจสอบแก้ไขคำผิดเสมอ (Always Proofread)	-	-	3	7	2	3	15
39. ใช้เสียงที่แสดงความกระตือรือร้น และแน่วแน่ (Assertive & Active Voice)	-	-	-	2	8	5	15
40. บันทึกการนำเสนอที่สำคัญเพื่อคนอื่นได้อ่านภายหลัง (Record Important Presentations For Posterity)	-	-	8	4	2	1	15
41. ใช้ชื่อในการสนทนา (Use Names in Conversations)	-	-	2	7	3	3	15
42. พูดถึงความคิดและความคิดของคุณ (Speak Up About Your Thoughts And Ideas)	-	-	-	12	1	2	15
43. พยายามอย่าตั้งสมมติฐาน (Try Not To Make Assumptions)	-	-	2	9	3	1	15
44. ฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง โดยเฉพาะในระหว่างการสนทนาที่ยากลำบาก (Practice Self-Awareness, Especially During Tough Conversations)	-	-	2	10	2	1	15
45. อย่ากล่าวหาเมื่อหยิบยกประเด็นขึ้นมา (Don't Be Accusatory When Raising An Issue)	-	-	3	10	2	-	15
46. ควรมีสื่อสารข้ามแผนก (Communicate Across Functions)	-	-	-	2	11	2	15
47. อย่ากลัวที่จะเงียบเป็นครั้งคราว (Don't Be Afraid Of Silence Every Now And Then)	-	-	-	4	7	4	15
48. หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find A “Bridge” If You Need To Change The Subject)	-	-	2	7	2	4	15
49. หลีกเลี่ยงการเคลื่อนไหวที่กระสับกระส่ายหรือเสียสมาธิ (Avoid Fidgeting Or Distracting Movements)	-	-	-	9	3	3	15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) ผลการประเมินตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในการนำ “แนวการพัฒนา” (หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม) ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
50. รักษาท่าทางที่ดี (Keep Good Posture)	-	-	-	1	5	9	15
51. ให้ความสนใจกับท่าทางและปฏิกิริยาของผู้ฟัง (Pay Attention To The Same Cues From Others)	-	-	-	1	6	8	15
52. สื่อสารให้สั้นและไพเราะ (Keep It Short And Sweet)	-	-	-	-	4	11	15
53. มีทัศนคติที่ถูกต้องในการสื่อสาร (Have The Right Attitude)	-	-	-	1	4	10	15
54. หลีกเลี่ยงภาษาที่คลุมเครือ (Avoid Vague Language)	-	-	-	1	7	7	15
55. ฝึกการมีส่วนร่วมที่ดีในองค์กร (Practice Good Office Politics)	-	-	5	7	1	2	15
56. ทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาของคุณ (Make Communication A Priority For Your Development)	-	-	-	1	6	8	15
57. จงกล้าแสดงออกและมั่นใจ แต่ควรถ่อมตัว (Be Confident And Assertive Yet Humble)	-	-	-	1	6	8	15
58. เรียนรู้ที่จะเข้าใจสไตล์การทำงานและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน (Learn To Understand Different Working Styles And Personalities)	-	-	-	4	5	6	15
59. เป็นมืออาชีพในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Become A Pro At Conflict Resolution)	-	-	1	10	2	2	15
60. ใช้การสื่อสารเสมือนจริงอย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)	-	-	-	6	6	3	15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
61. หลีกเลี่ยงการพึ่งสื่อ/ทัศนวัสดุ (Avoid Relying On Visual Aids)	-	-	11	2	1	1	15
62. ให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการอภิปราย (Engage The Audience In Discussion)	-	-	-	-	6	9	15
63. คุณต้องสื่อสารให้มากเพื่อจะสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ (You Have To Over-Communicate Just To Communicate)	-	-	-	9	3	3	15
64. เริ่มต้นและจบด้วยประเด็นสำคัญ (Start And End With Key Points)	-	-	1	7	6	1	15
65. ใช้แนวทาง PIP (Use The PIP Approach)	15	-	-	-	-	-	15
66. พูดอย่างสบายใจและเป็นธรรมชาติในบางโอกาส (Get Comfortable Speaking Extemporaneously)	-	-	-	7	7	1	15
67. เพิ่มความแปลกใหม่เพื่อปรับปรุงการดึงดูดผู้ฟัง (Add Novelty To Improve Audience Retention)	-	-	-	-	3	12	15
68. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพแทนที่จะหัวเราะ (Focus On Earning Respect Instead Of Laughs)	-	-	-	-	7	8	15
69. มีสคริปต์สำหรับการพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ และโอกาสอื่นๆ (Have A Script For Small Talk And Other Occasions)	-	-	2	3	4	6	15
70. หลีกเลี่ยงการพึ่งสื่อ/ทัศนวัสดุ (Avoid Relying On Visual Aids)	-	-	11	2	2	-	15
71. การหลีกเลี่ยงการติดสินบน (Avoiding Bribes)	-	-	-	-	4	11	15
72. แสดงตัวตนที่แท้จริงของคุณ (Show your Authentic Self)	-	-	-	2	12	1	15

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แนวการพัฒนา หลักการ / แนวคิด / เทคนิค / วิธีการ / กิจกรรม	ค่าความถี่แสดงระดับการนำไปปฏิบัติ						
	0	1	2	3	4	5	รวม
73. มีความสนุกสนานร่วมกัน (Having Fun Together)	-	-	-	1	6	8	15
74. มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรม (Focusing On Behaviour)	-	-	-	1	8	6	15
75. การใช้คำ 'สังเกต' (Using 'Noticing' Statements)	-	-	-	9	3	3	15
76. สื่อสารแบบนำด้วยตัวอย่าง (Leading By Example)	-	-	-	7	2	6	15
77. สื่อสารให้บ่อยขึ้น (Communicate More Frequently)	-	-	-	3	7	5	15
78. สื่อสารโดยให้เห็นภาพโดยรวม (Paint The Big Picture)	-	-	1	7	3	4	15
79. สื่อสารให้ผู้ฟังมองโอกาสที่จะเกิดขึ้น และมุ่งมั่นไปกับโอกาสนั้น (Keep Their Future In Focus)	-	-	1	4	4	6	15
80. การรวมผู้ฟังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Uniting The Tribe)	-	-	6	3	3	3	15
81. ต้องมีความอยากรู้อยากเห็น (Get Curious)	-	-	-	-	8	7	15
82. จงหยุดพูดและเริ่มฟัง (Stop Talking and Start Listening)	-	-	-	5	6	4	15
83. คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)	-	-	-	-	1	14	15
84. พัฒนาการสื่อสารขององค์กรและรูปแบบการประชุม (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)	1	4	5	4	-	1	15

จากตารางที่ 4.15 เห็นได้ว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองได้นำเอาข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “แนวทางการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน มีลักษณะโดยรวมที่สังเกตได้ ดังนี้ ค่าความถี่ของของรายการส่วนมากอยู่ในระดับ 5 กล่าวคือ ถูกนำไปใช้มากที่สุด มีการนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารเกือบทุกรายการ ยกเว้นรายการข้อที่ 65 “ใช้แนวทาง PIP (Use The PIP Approach)” ไม่ได้ถูกนำไปใช้ในการพัฒนา อาจเพราะครูกลุ่มเป้าหมายอาจไม่เข้าใจถึงแนวทางดังกล่าว นอกจากนี้ รายการที่ถูกนำไปใช้มากที่สุดซึ่งมีความถี่ถึง 15 คน ได้แก่ ข้อที่ 14. จงอดทน (Be Patient) และมีรายการที่ถูกนำไปใช้รองลงมาจากการที่ถูกนำไปใช้ทั้งหมด 14 คน ได้แก่ รายการที่ 1. คำนึงถึงผู้ฟังของคุณ (Keep Your Audience In Mind) รายการที่ 5. สบตาในขณะที่มีคนพูด (Make Eye Contact While Someone Is Talking) รายการที่ 18 ยอมรับความโปร่งใสและการพูดคุยที่ตรงไปตรงมา (Embrace Transparency And Straight Talk) รายการที่ 27. ให้ความเคารพ (Be Respectful) และรายการที่ 83. คิดก่อนพูด (Think Before You Speak) เนื่องจากรายการดังกล่าวนี้เป็นรายการที่คนส่วนใหญ่ค่อนข้างใส่ใจมากในการสื่อสาร

5) ผลการประเมินการนำข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “ขั้นตอนการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

นอกจากให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองประเมินตนเองว่า หลังจากการนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนา นักเรียนตลอดระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมาได้นำเอาข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “แนวทางการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียนในระดับใดแล้ว ยังให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองได้ประเมินตนเองว่า ได้นำเอาข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “ขั้นตอนการพัฒนา” จากทักษะใดไปปฏิบัติ หรือได้นำเอาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวปฏิบัติของตนเองเองอย่างไร ดังมีผลการประเมินตนเองในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการประเมินตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในการนำข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “ขั้นตอนการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ขั้นตอนตามทักษะของ Richards (2012) มี 10 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal) ขั้นตอนที่ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete) ขั้นตอนที่ 3 รู้จักผู้ชมของคุณ (Know your audience) ขั้นตอนที่ 4 รู้ว่าผู้คนที่ต้องทำอะไรกับข้อมูล	7

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ขั้นตอนที่ 5 สื่อสารในลักษณะที่ผู้ชมของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily) ขั้นตอนที่ 6 วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าการสื่อสารผ่านไปได้ (Plan how you will check to make sure communication is getting through) ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณผ่านหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through) ขั้นตอนที่ 8 แก้ไขการสื่อสารที่ยังไม่เกิดผล (Correct the communication that hasn't yet been effective) ขั้นตอนที่ 9 หยุดชั่วคราวและสังเกตว่าการสื่อสารได้ผล เมื่อมันเกิดขึ้น (Pause and notice that the communication worked, when it does) ขั้นตอนที่ 10 ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อให้คุณสามารถทำซ้ำความสำเร็จได้ (Review and reflect so that you can repeat success)	
ขั้นตอนตามทัศนะของ Business Consi (n.d.) มี 7 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบข้อความ (Designing a Message) ขั้นตอนที่ 4 การเลือกช่องทาง (Selection of Channels) ขั้นตอนที่ 5 การเลือกแหล่งข้อความ (Selection of the Message Source) ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมคำติชม (Collection of Feedback) ขั้นตอนที่ 7 การฟังที่ดี (Good Listening)	5
ขั้นตอนตามทัศนะของ Bachrach (2019) มี 7 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 สร้างความน่าเชื่อถือ (Establish Trust) ขั้นตอนที่ 2 พูดอย่างชัดเจนและรัดกุม (Speak Clearly and Concisely) ขั้นตอนที่ 3 รับรู้ปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication) ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย	1

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ขั้นตอนที่ 5 อย่าสันนิษฐาน (Never Assume Anything) ขั้นตอนที่ 6 รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology) ขั้นตอนที่ 7 เรียนรู้วิธีพูดคุยทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)	
ขั้นตอนตามทัศนะของ Chand (n.d.) มี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives) ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดข้อความ (Determining the Message) ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions) ขั้นตอนที่ 5 เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)	-
ขั้นตอนตามทัศนะของ Vaughan (2017) มี 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้ฟังของคุณ (Assess the emotional state of your audience) ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบอารมณ์ของผู้ฟัง (Validate the emotions of your audience) ขั้นตอนที่ 3 แสดงความขอบคุณหรือชื่นชมหรือน้อยก็รับทราบสถานการณ์ (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) ขั้นตอนที่ 4 อธิบายบริบท (Explain the context) ขั้นตอนที่ 5 ส่งข้อความ (Deliver the message) และ 6) เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion)	-
ขั้นตอนตามทัศนะของ Point Park University (2021) มี 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) ขั้นตอนที่ 2 การแปลงข้อความ (Encoding the Message) ขั้นตอนที่ 3 การเลือกช่องทาง (Selecting the Channel) ขั้นตอนที่ 4 การส่งข้อความ (Message Transmission) ขั้นตอนที่ 5 การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message) ขั้นตอนที่ 6 คำติชม (Feedback)	-

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ขั้นตอนตามทัศนะของ Thorpe (2022) มี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 คำนึงถึงสิ่งที่คุณจะสื่อถึง (What You Mean to Say) ขั้นตอนที่ 2 คำนึงถึงสิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) ขั้นตอนที่ 3 คำนึงถึงสิ่งที่ผู้ฟังได้ยิน (What the Listener Hears) ขั้นตอนที่ 4 คำนึงถึงสิ่งที่ผู้ฟังรู้สึกตอนนี้ (What the Listener Now Feels)	-
ขั้นตอนตามทัศนะของ Science & Technology Australia (2018) มี 8 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ตั้งเป้าหมายและความคาดหวัง (Establish goals and expectations) ขั้นตอนที่ 2 กำหนดผู้ชม (Define audience(s)) ขั้นตอนที่ 3 ทำความเข้าใจความต้องการของผู้ชม (Understand the audience's needs) ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่กำลังสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated) ขั้นตอนที่ 5 ตัดสินใจเกี่ยวกับกลไกในการสื่อสาร – อย่างไร ที่ไหน และเมื่อใดที่จะเล่าเรื่อง บ่อยครั้งที่สิ่งนี้จะได้รับการกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่อาจมีความยืดหยุ่นในการเพิ่มผลลัพธ์สูงสุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximize outcomes) ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาสິงที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't) ขั้นตอนที่ 7 รวมการตรวจสอบภายใน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า: ความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ (Include internal, peer and client review: accuracy is vital) ขั้นตอนที่ 8 ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารและประยุกต์ใช้บทเรียนที่ได้รับ (Review the project, and document and apply lessons learned)	-

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ขั้นตอนตามทศนะของ StudySmarter (n.d.) มี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสร้างไอเดีย (Idea formation) ขั้นตอนที่ 2 การแปลงข้อความ (Message encoding) ขั้นตอนที่ 3 การส่งข้อความ (Message transmission) ขั้นตอนที่ 4 การถอดข้อความ (Decoding) ขั้นตอนที่ 5 คำติชม (Feedback)	-
ขั้นตอนตามทศนะของ Summer (n.d.) มี 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสังเกต (Observation) ขั้นตอนที่ 2 ความรู้สึก (Feelings) ขั้นตอนที่ 3: ความต้องการ (Needs) ขั้นตอนที่ 4 การคำขอ (Request) ขั้นตอนที่ 5 รวบรวมทั้งหมดเข้าด้วยกัน (Putting it all together)	-
ขั้นตอนตามทศนะของ Burnes (2021) มี 10 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 คิดก่อนพูด (Think before you speak) ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาจุดยืนของอีกฝ่าย (Consider the other person's position) ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully) ขั้นตอนที่ 4 มองหาจุดร่วม (Look for common ground) ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) ขั้นตอนที่ 6 ใช้การสรรเสริญอย่างเสรี (Use praise liberally) ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) ขั้นตอนที่ 8 อย่าบอก จงถาม (Don't TELL, ASK) ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)	1

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ไม่ได้นำทศนะใดไปปฏิบัติ แต่ได้นำเอาแนวคิดที่ได้รับจากทศนะของแต่ละแหล่งไปประยุกต์ใช้เป็นแนวปฏิบัติของตัวเอง ดังนี้ ครูที่เป็นกลุ่มทดลองรายที่ 1 กระบวนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 10 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์และเตรียมความพร้อม เป็นการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน (Goal) ศึกษาข้อมูลที่จะสื่อสารอย่างถ่องแท้ และเตรียมความพร้อมส่วนบุคคล เช่น การคิดก่อนพูด (Think before you speak) และการสร้างความน่าเชื่อถือ ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย ระบุและทำความเข้าใจผู้ชม ทั้งในด้านความต้องการ (Needs) สถานะทางอารมณ์ (Emotional state) และพื้นฐานความรู้ เพื่อให้สามารถสื่อสารได้ตรงประเด็นและถูกกาลเทศะ ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดวัตถุประสงค์และข้อความ วางโครงสร้างสิ่งที่จะสื่อสาร (Message) พิจารณาว่าสิ่งใดควรพูดหรือสิ่งใดไม่ควรพูด แยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น และกำหนดสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น (Expected Outcomes) ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนกลยุทธ์และทรัพยากร การตัดสินใจเลือกช่องทาง (Channels) สื่อ หรือเทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมถึงการบริหารจัดการงบประมาณและเครื่องมือสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ขั้นตอนที่ 5 การออกแบบและแปลงรหัสข้อความ (Message Design & Encoding) การเลือกใช้ภาษา น้ำเสียง (Tone) และภาษากาย (Body Language) ให้รัดกุมและเข้าใจง่าย รวมถึงการเรียบเรียงความคิดให้ออกมาเป็นรหัสหรือรูปแบบที่ผู้รับจะรับสารได้ง่ายที่สุด ขั้นตอนที่ 6 การส่งมอบสารและการสื่อสารเชิงรุก (Message Transmission) ดำเนินการส่งสารผ่านช่องทางที่เลือกไว้ โดยเน้นความชัดเจน (Clear & Concise) การสร้างความรู้สึกร่วม (Common ground) และการนำเสนอวิสัยทัศน์หรือคำขอที่ชัดเจน	1

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอทางเลือกที่เป็นขั้นตอนการพัฒนา	ความถี่ในการนำไปปฏิบัติ
ขั้นตอนที่ 7 การรับสารและการทำความเข้าใจ ในมุมมองของผู้รับหรือการสื่อสารสองทาง คือการฟังอย่างตั้งใจ (Good Listening) การถอดรหัสสารอย่างถูกต้อง และการหลีกเลี่ยงการสันนิษฐานไปเอง (Never assume) ขั้นตอนที่ 8 การประเมินผลและการตรวจสอบ การสังเกตปฏิกิริยาของผู้ฟัง (Observation) ตรวจสอบว่าสารที่ส่งไปถึงผู้รับอย่างถูกต้องหรือไม่ และรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น อุปสรรคจากเทคโนโลยี ขั้นตอนที่ 9 การรับข้อมูลป้อนกลับและการแก้ไข เปิดรับความคิดเห็น (Feedback) การตั้งคำถาม (Ask) และการอภิปรายร่วมกัน หากพบว่าการสื่อสารไม่เป็นผล ต้องพร้อมที่จะแก้ไข (Correct) และปรับปรุงความเข้าใจใหม่ ขั้นตอนที่ 10 การทบทวนและประยุกต์ใช้เพื่อความสำเร็จ (ขั้นตอนสุดท้าย คือการสรุปบทเรียน (Lesson learned) จากการสื่อสารนั้นๆ จัดทำเอกสารหรือจดบันทึก เพื่อนำไปพัฒนาและทำซ้ำ ความสำเร็จในครั้งต่อไป	1
ค่าความถี่รวม	15

จากตารางที่ 4.16 เห็นได้ว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองได้นำเอาข้อเสนอทางเลือกที่เป็น “ขั้นตอนการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีลักษณะโดยรวมที่สังเกตได้ ดังนี้

ขั้นตอนการพัฒนาของ Richards (2012) ซึ่งมี 10 ขั้นตอน มีครูกลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน เลือกนำไปพัฒนานักเรียน โดยให้เหตุผลว่ามีความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการพัฒนา และเหมาะกับบริบทของตน รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนตามทัศนะของ Business Consi (n.d.) มี 7 ขั้นตอน มีครูกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน เลือกนำไปพัฒนานักเรียน โดยให้เหตุผลว่าเหมาะกับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และบริบทในการจัดการเรียนการสอน นอกจากนี้ขั้นตอนตามทัศนะของ Bachrach (2019) มี 7 ขั้นตอน และขั้นตอนตามทัศนะของ Burnes (2021) ให้ข้อเสนอแนะขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสารมี 10 ขั้นตอน มีครูกลุ่มตัวอย่างนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะละ 1 คน ทั้งนี้มีครูจำนวน 1 คน จากครูกลุ่มตัวอย่างได้นำเอาแนวคิดที่ได้รับจากทัศนะของแต่ละแหล่งไปประยุกต์ใช้เป็นแนวปฏิบัติของตนเอง โดยนำไปสรุปเป็น 10 ขั้นตอน เนื่องจากแต่ละทัศนะมีข้อดีที่แตกต่างกัน จึงอยากนำมารวมและใช้ตามบริบทของตนเอง

นอกจากนั้น ในแบบประเมินตนเองของครูที่เป็นกลุ่มทดลองดังกล่าว นอกจากการประเมินถึงการนำเสนอทางเลือกที่เป็น “แนวการพัฒนา” และ “ขั้นตอนการพัฒนา” ไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียนแล้ว ยังได้สอบถามความเห็นในประเด็นต่างๆ ในลักษณะเป็นการสะท้อนผล (Reflection) จากการปฏิบัติด้วย ดังนี้

6) ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวกต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีดังนี้

- ความเชื่อมั่นในตนเองเมื่อเรามีความเชื่อมั่นในสิ่งที่พูดจะส่งผลให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น
- เป้าหมายของการสื่อสาร ถ้าเรามีเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้เราสามารถที่จะสื่อสารได้ดี เพราะเราจะวิเคราะห์ถึงกลุ่มเป้าหมาย การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม รวมถึงการคำนึงถึงรูปแบบการนำเสนอเพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
- ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการสื่อสารของตนเอง ไม่ว่าจะอย่างไรก็ตาม ถ้าเรามีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองแล้วไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในด้านของการพูด การฟัง หรือการนำเสนอ รวมถึงทักษะด้านอื่น ๆ ก็จะสามารถได้รับการพัฒนาที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
- สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้กล้าแสดงออกมากขึ้น
- ปัจจัยด้านทัศนคติและจิตวิทยา ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการฝึกฝน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและบริบท
- แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การที่นักเรียนรู้สึกว่าคุณพูดผิดได้ หรือเมื่อสร้างบรรยากาศที่ไม่มีใครถูกตัดสิน นักเรียนจะกล้าก้าวออกจากคอมฟอร์ทโซนในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าลองใช้คำศัพท์ใหม่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องของความถูกต้องหรือความสมบูรณ์แบบ
- การฟังอย่างเข้าใจ การสื่อสารที่ดีเริ่มจากการเป็นผู้ฟังที่ดี ดังนั้นนักเรียนจะต้องฝึกการฟังด้วยใจไม่ใช่ฟังเพื่อบอกว่าผิดต่อไป เมื่อนักเรียนรู้สึกว่ามีความรับฟังเขาจริง ๆ เขาจะเรียนรู้การให้เกียรติคู่สนทนาและรู้จักปรับระดับการสื่อสารให้เข้ากับอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างแม่นยำ
- การเป็นต้นแบบการสื่อสารของครู ปัจจัยนี้ขึ้นอยู่กับว่านักเรียนเรียนรู้จากการสังเกต หากครูพูดจาสุภาพ ชัดเจน รู้จักใช้ภาษาที่เหมาะสม และควบคุมอารมณ์ได้ดี นักเรียนจะซึมซับพฤติกรรมเหล่านั้นไปได้โดยปริยายและสามารถนำไปการเป็นต้นแบบการสื่อสาร

7) ปัญหาหรืออุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีดังนี้

- ความ bias หรืออคติทำให้เราปิดกั้นข้อมูลที่แท้จริงเพราะเราด่วนสรุปหรือตัดสินคู่สนทนาไปก่อนล่วงหน้า
- ความไม่ชัดเจนของเป้าหมาย และความยึดมั่นในตัวเองที่สูงเกินไป ถ้าเป้าหมายไม่ชัดเจนการสื่อสารก็ไม่อาจประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้ฟังหรือช่องทางในการสื่อสารควรจะเป็นแบบใด ความมีอัตตาให้ตัวเองสูงก็เป็นปัญหาหรืออุปสรรคได้เช่นกัน เมื่อใจไม่เปิดรับความรู้หรือสิ่งที่สื่อเข้ามา ก็อาจทำให้การสื่อสารไม่อาจประสบผลสำเร็จได้
- ความประหม่าหรือขาดความมั่นใจ ความกังวลว่าจะพูดผิดหรือแสดงออกไม่ดีพอ
- อุปสรรคทางด้านจิตใจและอารมณ์ ด้านทักษะและพฤติกรรม และด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม
- ความกังวลว่าถ้าพูดผิดจะดูโง่ไหมหรือเพื่อนจะขำ อุปสรรคอันดับหนึ่งนี้ก็คือความกังวลว่าถ้าพูดผิด และอาจจะทำให้เสียหน้า ดังนั้นเด็กเล็กที่จะเจียบแทนการฝึกฝนซึ่งถ้าเมื่อไม่ฝึก ความสามารถหรือทักษะทางด้าน การสื่อสารก็จะไม่เกิด
- การสื่อสารที่ล้มเหลวมักเริ่มจากการฟังไม่จบหรือฟังเพื่อจะรอสวนกลับ นักเรียนหลายคนสนใจแต่สิ่งที่ตัวเองจะพูดจนไม่ได้สังเกตสัญญาณของผู้สนทนา ทำให้การสื่อสารล้มเหลว การฟังไม่จบหรือฟังเพื่อจะรอสวนกลับทำให้การสื่อสารไม่ตรงประเด็นและเกิดความเข้าใจผิดได้ง่ายขึ้น
- ในยุคนี้นักเรียนคุ้นเคยกับการพิมพ์แชท มากกว่าการสบตาพูดคุยทำให้พวกเขาขาดทักษะการอ่านภาษากาย เช่น สีหน้า แววตา หรือสำเนียง เมื่อต้องมาสื่อสารแบบต่อหน้าจึงเกิดความประมาทและตีความหมายของคู่สนทนาผิดไปจากความจริง

8) วิธีการที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสารมีดังนี้

- การปรับ mind set แทนที่จะกลัวว่าคนอื่นจะมองเราอย่างไรให้เปลี่ยนไปโฟกัสว่าผู้ฟังจะได้ประโยชน์อะไรจากสิ่งที่เราพูดวิธีการนี้จะช่วยลดความกดดันในตนเองได้มากขึ้น
- ควรตั้งเป้าหมายให้โดยคำนึงถึงว่าต้องการจะสื่ออะไรผู้ฟังคือกลุ่มใดจะเลือกใช้วิธีการสื่อสารแบบไหนควรคำนึงถึงการใช้ภาษากายและการเลือกใช้

สื่อต่างๆ เพื่อให้การสื่อสารได้ตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มากขึ้น
 ควรมีการเปิดใจยอมรับโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฟังจะทำให้ควรมีการเปิดใจ
 ยอมรับโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการฟังจะทำให้การพัฒนาทักษะการสื่อสารของ
 ตัวเองได้ดีขึ้น

- การปรับทัศนคติสำหรับการสื่อสาร การเชื่อมั่นในตนเอง ละทิ้งความกลัว
 กล้าที่จะพูด และยอมรับข้อแนะนำต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาการสื่อสาร
 ของตน
- การฝึกซ้อมและเตรียมตัว เตรียมหัวข้อที่จะพูดล่วงหน้าเพื่อลดความตื่นเต้น
 การมีพื้นฐานความเชื่อหรือประสบการณ์ที่ต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจ
 คลาดเคลื่อน
- มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพูดผิดไม่เป็นไร หรือการทำพลาดนั้นก็ เป็น
 เรื่องที่เกิดขึ้นได้ แต่สิ่งที่ควรจะสอดแทรกให้นักเรียนก็คือ เมื่อพูดผิดแล้วก็
 รู้จักแก้ไขคำพูดของตัวเองให้ถูกต้อง
- ควรมีกิจกรรมการฝึกฟังให้มากขึ้น โดยเน้นเรื่องของการตั้งใจฟังเพื่อที่เด็กจะ
 ได้รับความรู้ และมีการคิดวิเคราะห์ประมวลผลออกมาก่อนที่จะโต้ตอบ
 ออกไป
- จัดกิจกรรมให้นักเรียนฝึกเป็นการช่างสังเกตโดยเป็นกิจกรรมที่ตึงนักเรียน
 ออกจากหน้าจอโทรศัพท์มือถือ ควรจะมีการทำสมาธิเพื่อให้เด็กเกิดความ
 เคยชิน
- เป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ดี เปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็น มีความ
 มั่นใจในการพูดและแสดงออกทางอย่างมั่นใจ

9) บทเรียนสำคัญที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีดังนี้

- เราเรียนรู้ว่าการพูดแบบเดียวกันกับคนทุกคนไม่ได้ผล แต่ละคนมีสไตล์การ
 รับสารที่ต่างกัน การสื่อสารที่ดีคือการปรับจนให้เข้ากับบริบทและ
 ประสบการณ์ของผู้ฟัง
- ทักษะการสื่อสารถือว่าเป็นทักษะสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการใช้
 ชีวิตในยุคศตวรรษที่ 21 แต่การที่การสื่อสารนั้นจะประสบผลสำเร็จต้องม
 การพัฒนาตัวเองให้มากขึ้นโดยเฉพาะการฟัง ขั้นตอนการสื่อสารที่ได้ศึกษา
 ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าขั้นตอนการพัฒนานั้นไม่มีรูปแบบ
 ที่ตายตัวเราสามารถที่จะนำเอาความรู้ของผู้รู้หลายหลายท่านมาปรับให้
 เหมาะสมกับบริบทของเราเอง

- ในการสื่อสารนั้นไม่ใช่เรื่องที่คนเราทุกคนจะเข้าใจเหมือนกัน จากการศึกษาบทเรียนออนไลน์พบว่าการสื่อสารนั้นมีหลายปัจจัยที่จะทำให้ในการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่สิ่งหนึ่งที่เรควรจะทำให้มีความสำคัญก็คือมุ่งมั่นพัฒนาการสื่อสารของตนเองอยู่เสมอ เพราะการสื่อสารไม่ใช่เป็นเพียงแค่ผู้พูดผู้ฟังเท่านั้น แต่รวมถึงหลายอย่างที่มีผลต่อการสื่อสาร เช่น สภาพแวดล้อม รูปแบบการนำเสนอ รวมถึงทักษะทำทางต่าง ๆ ที่เราจะสื่อสารออกไป
- ความสำคัญของ "ภาษากาย" ได้เรียนรู้ว่าน้ำเสียงและท่าทางส่งผลต่อความน่าเชื่อถือพอ ๆ กับคำพูด ความอดทน การสื่อสารที่ดีต้องใช้เวลาและการสังเกต เพื่อปรับรูปแบบให้เข้ากับผู้ฟังที่หลากหลาย
- การฟังถือเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในเรื่องของการสื่อสาร เมื่อฟังแล้วจึงจะสามารถที่จะคิดไตร่ตรองและโต้ตอบออกไปได้
- ได้เรียนรู้ว่า "การฟัง" สำคัญพอ ๆ กับ "การพูด" และการเตรียมตัวที่ดีช่วยลดความผิดพลาดได้มาก นอกจากนี้บุคลิกภาพและความจริงใจก็เป็นส่วนสำคัญของการสื่อสาร
- บทเรียนที่ยิ่งใหญ่ที่สุดสำหรับนักเรียนก็คือ นักเรียนไม่ได้เรียนรู้จากสิ่งที่ครูสอน แต่นักเรียนเรียนจากสิ่งที่คุณครูเป็น หากครูอยากให้เด็กฟัง ครูก็ต้องต้องเป็นแบบอย่างการฟังที่ดีให้กับเขาก่อน หากอยากให้เด็กพูดจาสุภาพ ครูต้องพูดจาสุภาพให้เห็นก่อน การพัฒนาเด็กจึงเริ่มต้นจากตัวเองของครู

10) ข้อเสนอแนะแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีดังนี้

- .อ่านหนังสือให้หลากหลายประเภทช่วยให้เรามีคลังคำศัพท์และตัวอย่างเปรียบเทียบที่หลากหลายทำให้สื่อสารเรื่องยากให้ดูง่ายขึ้นได้
- การสื่อสารที่ดีนั้นจะต้องคำนึงถึงทักษะทางสังคมด้วยเช่นเดียวกัน เพราะว่าเราอยู่ในสังคม ในการสื่อสารนั้นอาจจะมุ่งหวังในเรื่องของสิ่งที่ต้องการสื่อสารออกไป แต่ถ้าเราคำนึงถึงทักษะทางสังคมหรือลักษณะของสังคมประกอบด้วยจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จมากขึ้น
- ควรมีการศึกษาแบบองค์รวม หลากหลายวิธีการและหลากหลายช่องทาง เพื่อให้การสื่อสาร ของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
- การส่งเสริมวัฒนธรรมการพูดคุย สนับสนุนให้มีการแชร์ไอเดียกันบ่อย ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคย

- หัวใจของการสื่อสารไม่ใช่การพูดให้ดูฉลาดที่สุด แต่คือการทำให้ผู้ฟังเข้าใจเราได้ง่ายที่สุด
- ควรมีมีการปรับสัดส่วนเวลาเรียนให้นักเรียนได้ผู้สื่อสารอย่างน้อย 30% ของการเรียน โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้พูดไม่ใช่แค่รับข้อมูล แต่จะได้ฝึกประมวลผลและส่งสารด้วยอย่างสม่ำเสมอ
- ครูควรพัฒนาตนเองให้เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับเด็ก
- ควรมีการจัดเวทีหรือกิจกรรมกลุ่มย่อยให้ได้ฝึกแลกเปลี่ยนความคิดเห็น บ่อย ๆ และอยากให้มีโอกาสกิจกรรม Role Play สถานการณ์จำลองที่หลากหลาย ขึ้น

11) ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ภายหลังโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน

ได้มีการประชุมประชุมครูกลุ่มทดลอง เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2569 ณ ห้อง Inspirative Room อาคารอนุสรณ์ 100 ปี โรงเรียนกัลยาณวัตร เพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ภายหลังโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน





ภาพที่ 4.8 กิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือ ระยะหลังโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

ในการตรวจสอบ มีประเด็นการตรวจสอบดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านเนื้อหา โดยคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ต่อการนำไปใช้ 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านภาษา 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขด้านรูปแบบการนำเสนอ 4) อื่นๆ โดยใช้แบบตรวจสอบชุดเดียวกับชุดที่ใช้ในระยะที่ 1 ผลการตรวจสอบในแต่ละประเด็น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขในแต่ละด้านแล้ว ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
 - เนื้อหาน่าสนใจ มีประโยชน์กับการพัฒนาทักษะการสื่อสารกับนักเรียนได้เป็นอย่างดี
 - ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับบริบทการทำงานในปัจจุบันอย่างมาก สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม
 - ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับบริบทการทำงานในปัจจุบันอย่างมาก สามารถใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันและการทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรคเหมาะสมสำหรับผู้ที่ต้องใช้ภาษาในการสื่อสารกับบุคคลอื่น
 - ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมไว้อย่างครอบคลุม ทำให้เนื้อหาทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้อ้างอิงในงานวิจัยได้
 - ได้เข้าใจหลักการสื่อสารที่ดีที่หลากหลาย
 - เนื้อหาน่าสนใจ มีประโยชน์กับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และนำไปปรับใช้ในการทำงานในปัจจุบัน
 - ข้อมูลสอดคล้องกับบริบทการทำงานในปัจจุบัน สามารถปรับประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนพัฒนาตนเองและองค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

- เนื้อหาเหมาะสำหรับการนำความรู้ไปปรับใช้ต่อยอดหัดเพื่อนร่วมงานและนักเรียน
- เชื่อมโยงความรู้กับชีวิตประจำวัน เพื่อให้นักเรียนเห็นความสำคัญ
- เนื้อหามีความเหมาะสม สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้
- มีการจัดลำดับเนื้อหาชัดเจน มีการแบ่งหัวข้อย่อยเพื่อความเข้าใจง่ายและครอบคลุมเนื้อหา

2) ด้านภาษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- เนื้อหาบางอย่างใช้คำซ้ำซ้อน แต่ส่วนใหญ่อ่านเข้าใจง่าย
- ใช้ภาษาที่เป็นวิชาการแต่เข้าใจง่าย มีการกำกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อให้ความหมายมีความแม่นยำยิ่งขึ้น การเรียบเรียงทำได้กระชับ มีการแบ่งหัวข้อเป็นลำดับชัดเจน ช่วยให้ผู้อ่านจับประเด็นสำคัญได้อย่างรวดเร็ว
- ใช้ภาษาที่เป็นวิชาการแต่เข้าใจได้ไม่ง่ายมาก และซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการทำ ความเข้าใจในเนื้อหา แต่เข้าใจได้ดี
- ใช้ระดับภาษาที่เป็นทางการ ถูกต้องตามหลักวิชาการ แต่มีการเรียบเรียงให้เข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อนจนเกินไป
- ศัพท์วิชาการที่ซับซ้อน มีการแปลมาใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ศึกษาไม่รู้สึกว่ เนื้อหายากเกินไป
- ใช้ภาษาที่ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการทำ ความเข้าใจ
- มีความเป็นวิชาการแต่เข้าใจง่าย มีการกำกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อให้ความหมายมีความแม่นยำยิ่งขึ้น เรียบเรียงกระชับ แบ่งหัวข้อเป็นลำดับความสำคัญชัดเจน ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจประเด็นสำคัญได้อย่างรวดเร็ว
- เนื้อหาเข้าใจง่าย อธิบายชัดเจน ระดับภาษาเป็นทางการ
- ใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมกับวัยของนักเรียน
- ระดับภาษามีความเหมาะสม โดยที่เป็นภาษาที่มีความเป็นวิชาการและสามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย

3) ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- อธิบายได้อย่างละเอียด
- ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีการวางโครงสร้างบทความที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือ มีเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลายซึ่งช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพรวมได้ดีขึ้น

- การวางตำแหน่ง จัดระเบียบเนื้อหาได้อย่างเป็นระเบียบ อ่านง่ายทำให้เข้าใจในเนื้อหาได้เข้าใจง่าย
 - การจัดวางโครงเรื่องมีความต่อเนื่อง เริ่มจากการปูพื้นฐานทฤษฎี สู่การวิเคราะห์ และปิดท้ายด้วยแนวทางการปฏิบัติ แต่ด้วยความที่เนื้อหามีความละเอียดและจำนวนหน้าเยอะ จึงทำให้มีระยะเวลาในการอ่านค่อนข้างนาน ถ้าปรับเนื้อหาหรือสื่อที่ใช้ในอยู่ในรูปแบบเว็บไซต์ หรือแยกเป็น classroom module จะทำให้ง่ายต่อการเลือกบทเรียนในการศึกษา
 - เนื้อหา มีการใช้อินโฟกราฟิกเข้ามาแทรก เพื่อทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจและเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น
 - เรียบเรียงเป็นขั้นตอน เพื่อให้เข้าใจมากขึ้น
 - เรียบเรียงบทความเป็นระบบ และน่าเชื่อถือ มีเครื่องมือเรียนรู้ที่หลากหลายช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพรวมเข้าใจได้ดีขึ้น
 - การนำโปรแกรมการนำเสนอและสื่อในการนำเสนอที่เหมาะสม อ่านสื่อสารเข้าใจง่าย มีภาพประกอบชัดเจน
 - จัดบรรยากาศในห้องเรียนให้น่าสนใจ กระตุ้นการเรียนรู้
 - ชี้อและรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม
 - มีการเน้นหัวข้อให้เห็นชัดเจน การใส่อินโฟกราฟิกประกอบในบางส่วนทำให้ทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น
- 4) อื่นๆ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
- มีคำผิดเล็กน้อย

12) ผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง หลังการพัฒนา (Posttest)

จากการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง “หลัง” การพัฒนา (Posttest) จำนวน 446 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ปรากฏผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง หลังการพัฒนา (Posttest)

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน	ผลการประเมิน	
	$\bar{X}$	S.D.
การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร	4.30	0.69
1) เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนสามารถควบคุมการสื่อสารด้วยน้ำเสียงปกติ ไม่แสดงอารมณ์โกรธขณะสนทนา	4.11	0.69
2) เมื่อถูกตั้งคำถามคัดค้าน นักเรียนยังรักษาน้ำเสียงให้สุภาพ ไม่พูดแทรก ไม่ได้ตอบด้วยอารมณ์ได้	4.28	0.69
3) นักเรียนมีความเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา	4.55	0.62
4) นักเรียนสามารถสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา	4.27	0.69
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร	4.42	0.68
5) นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น	4.24	0.70
6) นักเรียนรับฟังจนจบความ สะท้อนความเข้าใจก่อนแสดงความคิดเห็นของตน	4.35	0.72
7) นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ	4.46	0.68
8) นักเรียนเปิดเผยและมีความซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง	4.35	0.69
9) นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อทำข้อผิดพลาด	4.61	0.59
10) นักเรียนยอมรับสิ่งที่ตนไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของตนเอง	4.44	0.65
11) นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร	4.46	0.68
ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร	4.27	0.70
12) นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด	4.47	0.66
13) นักเรียนฟังเงียบ ๆ ไม่ขัดจังหวะขณะผู้อื่นพูด	4.43	0.66
14) นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฟังไม่เข้าใจ	4.29	0.70
15) นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ	4.27	0.69
16) นักเรียนสามารถทบทวนความเข้าใจ ถามยืนยันความถูกต้องของการสนทนาได้	4.23	0.70
17) นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น	3.95	0.70
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา	4.25	0.69
18) นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน	4.13	0.67
19) นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป	4.24	0.69
20) นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ	4.23	0.68

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียน	ผลการประเมิน	
	$\bar{X}$	S.D.
21) นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก	4.24	0.69
22) นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้คนที่กำลังฟังอยู่	4.20	0.71
23) นักเรียนคิดก่อนพูด ใช้เหตุผลและตัวอย่างสนับสนุนเพื่อความเข้าใจตรงกัน	4.30	0.69
24) นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน	4.38	0.69
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร	4.18	0.72
25) นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย	4.26	0.73
26) นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ	4.17	0.72
27) นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด	4.10	0.72
28) นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้น ๆ ได้	4.19	0.73
29) นักเรียนสามารถใช้ภาษาเขียนเพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ	4.27	0.70
30) นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ	4.07	0.73
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด	4.26	0.70
31) นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น	4.23	0.67
32) นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่	4.22	0.70
33) นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น	4.13	0.70
34) นักเรียนฟังโดยตั้งใจ ไม่ใช่โทรศัพท์ และทำกิจกรรมอื่นระหว่างสนทนา	4.15	0.72
35) นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ	4.28	0.71
36) นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดตอบรับสั้น ๆ เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่	4.53	0.62
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ	4.12	0.73
37) นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด	4.04	0.72
38) นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ	4.14	0.73
39) นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็ง	4.17	0.74
รวม	4.27	0.71

จากตารางที่ 4.17 เห็นได้ว่า นักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองได้รับการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองหลังการพัฒนา (Posttest) มีค่าเฉลี่ย (Mean) รวมเท่ากับ 4.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมเท่ากับ 0.71

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนจากการประเมินนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการพัฒนา (Pretest & Posttest)

จากผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองกับนักเรียน “ก่อน” การพัฒนา (Pre-Test) ที่พบว่ามีค่าเฉลี่ย (Mean) รวมเท่ากับ 2.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมเท่ากับ 0.89 และจากผลการประเมิน “หลัง” การพัฒนา (Posttest) ที่พบว่ามีค่าเฉลี่ย (Mean) รวมเท่ากับ 4.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมเท่ากับ 0.71 เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test) แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนจากการประเมินนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ก่อนและหลังการพัฒนา (Pretest & Posttest)

การทดสอบ	จำนวนกลุ่มทดลอง	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อน	446	2.95	0.89	33.42
หลัง	446	4.27	0.71	

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.18 เห็นได้ว่า นักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมอบรมด้วยตนเองแบบออนไลน์ การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นที่ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน โดยโครงการแรกมีคู่มือประกอบ 7 ชุด โครงการที่สองมีคู่มือประกอบ 1 ชุดนั้น มีประสิทธิภาพที่สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาครูให้เกิดการเรียนรู้ และครูสามารถนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาให้นักเรียนได้อย่างมีผลทดสอบทางการวิจัยรองรับ และแสดงให้เห็นว่าโปรแกรมอบรมด้วยตนเองแบบนี้สามารถนำไปเผยแพร่เพื่อให้กลุ่มประชากรที่เป็นเป้าหมายดังที่กล่าวไว้ในหัวข้อขอบเขตการวิจัยในบทที่ 1 ได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย คือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการทุกโรงทั่วประเทศ

สรุป

ตามแนวคิดของระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตนะ (2561) ที่เห็นว่า นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นโดยกระบวนการวิจัยและพัฒนา มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้พัฒนาบุคลากรสู่การพัฒนาคุณภาพของงานที่มีปรากฏการณ์ หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นเกิดขึ้น เช่น เป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ท้าทายของหน่วยงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในกระบวนการที่ใหม่ และในปัจจุบันมีหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ทางการบริหารการศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำ - ความรู้เหล่านั้นสู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นตามแนวคิด “Knowledge + Action = Power” ดังคำกล่าวที่ว่า “Make Them Know What To Do, Then Encourage Them Do What They Know” หรือ “Link To On-The-Job Application” และตามแนวคิดการพัฒนาวิชาชีพครู (Teacher Professional Development) ที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ต่อนักเรียนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) (Gusky, 2000; Hoy & Miskel, 2001) หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนเป็นเป้าหมายสูงสุดของกิจกรรมใดๆ ของการพัฒนาวิชาชีพครู (Student achievement should be the ultimate goal of any teacher professional development activities.) (Kampen, 2019)

จากลักษณะสำคัญของการวิจัยและพัฒนาดังกล่าว ผู้วิจัยเชื่อว่าการวิจัยครั้งนี้จะช่วยพัฒนานวัตกรรมเพื่อการอบรมตนเองแบบออนไลน์ในยุคสังคมดิจิทัลให้เกิดการเรียนรู้และการนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในยุคสมัยดิจิทัลในปัจจุบัน มีความสำคัญจำเป็นมากและเป็นเรื่องใหม่ที่ครูจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ซึ่งเป็นประเด็นหลักสำหรับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปสู่การพัฒนานักเรียนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) ของการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้เพราะโปรแกรมอบรมด้วยตนเองแบบออนไลน์ การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ ที่เป็นผลจากการวิจัยและพัฒนาจาก “กลุ่มทดลอง” ที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูและนักเรียนในโรงเรียนกัลยาณวัตร ซึ่งเป็นโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ สามารถจะนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์ในประชากร (Population) ซึ่งเป็นเป้าหมายอ้างอิงในการนำผลการวิจัยไปเผยแพร่ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์หลังการวิจัยและพัฒนา คือ ครูและนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ทุกโรงทั่วประเทศได้ ตามหลักการของการวิจัยและพัฒนาที่วิจัยและพัฒนานวัตกรรมใด ๆ ขึ้นมาแล้วนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ในพื้นที่ทดลอง

แห่งใดแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะเป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลจากการทดลอง พบว่า นวัตกรรมนั้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็แสดงว่า สามารถเผยแพร่เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์กับประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นโปรแกรมแบบออนไลน์ (Online Program) ที่พัฒนาขึ้นตามยุคสมัยดิจิทัล ไม่เป็นโปรแกรมแบบเอกสาร (Document-Based Program) แบบยุคสมัยการพิมพ์แบบดั้งเดิม จะยิ่งทวีความจำเป็นประโยชน์ต่อการนำนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นไปเผยแพร่เพื่อใช้ประโยชน์ของประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้อย่างกว้างขวางอย่างประหยัด อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลได้มากกว่า

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งพัฒนาโปรแกรมอบรมด้วยตนเองแบบออนไลน์ การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพที่ประกอบด้วยโครงการ 2 โครงการ คือ โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน และได้กำหนดสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้ 1) ครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลการทดสอบหลังการพัฒนาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 2) ครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) นักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลจากการดำเนินการวิจัยตามที่กำหนดในบทที่ 3 และจากรายงานผลการวิจัยที่นำเสนอในบทที่ 4 นี้ พบว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้ 1) คู่มือที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้พัฒนาครูที่เป็นกลุ่มทดลองให้เกิดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 โดยเมื่อพิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวแรก คือ ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของการทดสอบหลังเรียน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 32 คะแนนจากคะแนนเต็ม 36 คะแนน เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้วได้ 94.17 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณาจากเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวหลัง คือ ร้อยละของจำนวนครูที่สามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านทุกวัตถุประสงค์การเรียนรู้จากจำนวนครูทั้งหมด 15 คน พบว่า มีครูที่เป็นกลุ่มทดลองร้อยละ 100 ที่สามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านทุกวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ซึ่งมีค่าที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90 2) คู่มือที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้พัฒนาครูที่เป็นกลุ่มทดลองให้มีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) คู่มือที่พัฒนาขึ้นสามารถทำให้ครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่มีผลการประเมินทักษะการสื่อสารตนเองของนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

บทที่ 5

โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง

“การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของ

นักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ”

นวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นผลผลิตจากผลการวิจัยและพัฒนา

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อสร้างนวัตกรรมทางการศึกษาที่มีลักษณะเป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self – Training Program) เพื่อนำไปให้ครูได้ศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ในหลายแง่มุม ก่อนที่จะให้ครูนำผลการเรียนรู้ไปใช้กับนักเรียนในห้องเรียนสืบเนื่องต่อไป เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน โดยกำหนดสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้ 1) ครูมีผลการทดสอบหลังการพัฒนาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 2) ครูมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ผลการประเมินความสำเร็จหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลจากการดำเนินการวิจัยที่นำเสนอในบทที่ 4 พบว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนด

ดังนั้น ในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอาหน่วยการเรียนรู้ (Learning Modules) สำหรับครูในโครงการแรก และคู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice) ของครูในโครงการที่สอง ที่เป็นผลผลิตที่ได้รับการยืนยันในคุณภาพจากการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มาแสดงไว้ ดังต่อไปนี้

โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง Online Self-Training Module



การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครู
เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน:
เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ

Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students'
Communication Skills: A Pathway to Professional
Communicators



นวัตกรรมการศึกษาที่เป็นผลผลิตจากการวิจัยและพัฒนา
หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ของนายณัฐวุฒิ นานาเอล รัตนภิรมย์
ปีการศึกษา 2568



คำนำ



การวิจัยเรื่อง “เสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน” นี้เป็นการวิจัยในหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการ บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้นวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self – Training Program) ที่ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน โครงการแรกมีหน่วยการเรียนรู้ (Learning Modules) สำหรับครู โครงการที่สองมีคู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice) เพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวการปฏิบัติกับนักเรียนในห้องเรียน โดยคาดหวังว่านวัตกรรมทางการศึกษานี้ เมื่อผ่านกระบวนการวิจัยและพัฒนาหลายขั้นตอน (Ri&Di) แล้วนำไปทดลองใช้ในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลการทดลองพบว่านวัตกรรมนั้นมีประสิทธิภาพ ก็สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับประชากรที่เป็นพื้นที่เป้าหมายได้ใช้ประโยชน์ในวงกว้างได้อย่างมีผลการวิจัยรองรับ

ทั้งนี้ โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง “เสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน” ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาที่เป็นผลผลิตจากการวิจัยและพัฒนา มีความสำคัญต่อการบริหารการศึกษาทั้งเชิงวิชาการและเชิงวิชาชีพ ดังนี้

1. ในเชิงวิชาการ มีดังนี้

1.1 งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพราะมีความสำคัญและเป็นสิ่งท้าทายต่อการบริหารการศึกษาในศตวรรษใหม่นี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการศึกษาที่แตกต่างจากศตวรรษที่ 20 ในทุกด้าน อาทิเช่น ด้านศาสตร์การสอน ด้านหลักสูตร ด้านทักษะการเรียนรู้ ด้านทักษะของครู ด้านทักษะที่คาดหวังต่อผู้เรียน ด้านลักษณะของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ด้านบริบทของสถานศึกษา ด้านบริบทของห้องเรียน และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ด้านบทบาทหน้าที่และภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา (Churches, 2008; Driscoll, 2022; and Kashyap, n.d.)

1.2 การวิจัยนี้ใช้หลักการ “พัฒนาครู ครูนำผลที่ได้รับไปพัฒนาผู้เรียนต่อไป” ถือเป็นหลักการที่เป็นจุดเน้นของการบริหารการศึกษา เนื่องจากการเสริมสร้างการสอนและการเรียนรู้ (The Focus of Educational Administration is the Enhancement of Teaching and Learning) (Amadi, 2008) เป็นกระบวนการช่วยให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครูที่ถูกต้อง (Enables the Right Pupils to Receive the Right Education from the Right Teachers) (Dhammei,

2022) เป็นการกระตุ้นการพัฒนาโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับการสอนและการเรียนรู้ (Bamte, n.d.) และเป็นไปตามหน้าที่ของการบริหารการศึกษาตามทัศนะของ Amadi (2008) ที่กล่าวถึงหน้าที่เกี่ยวกับหลักสูตร/การสอน (The Curriculum/Instructional Functions) หน้าที่เกี่ยวกับบุคลากร (The Staff Personnel Functions) และหน้าที่เกี่ยวกับนักเรียน (The Student Personnel Functions) และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริหารการศึกษา ได้แก่ การให้การศึกษาที่เหมาะสมแก่นักเรียน (To Provide Proper Education to Students) การให้ความแน่ใจว่ามีการพัฒนาวิชาชีพของครู (To Ensure Professional Development among Teachers) และความมั่นใจในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (To Ensure Qualitative Improvement of Education) (Kashyap, n.d.) อันเนื่องจากหลักการที่ว่า “พัฒนาครู ครุณาผลที่ได้รับไปพัฒนาผู้เรียนต่อไป” เป็นหลักการส่งเสริมบทบาทของผู้นำทางการศึกษาให้กับครูตามทัศนะของ Speck (1999) และ Seyfarth (1999) ส่งเสริมต่อการทำหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาที่จะต้องสนับสนุนคณะครูด้วยการฝึกอบรมและให้คำแนะนำตามทัศนะของ University of Bridgeport (2022) และ Target Jobs (n.d.) และส่งเสริมต่อแนวคิดพัฒนาวิชาชีพของครูที่ให้ความสำคัญถึงการส่งผลต่อการพัฒนาผู้เรียนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal) ของการศึกษาตามทัศนะของ Gusky (2000) และ Hoy and Miskel (2001)

1.3 งานวิจัยนี้มุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสถานศึกษา เนื่องจากนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารการศึกษาเกิดขึ้นในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ส่วนกลางถึงระดับสถานศึกษา แต่การบริหารการศึกษาระดับสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย หรือชื่อเรียกอื่นๆ นั้นมีความสำคัญเพราะเป็นฐานปฏิบัติที่จะทำให้การระดมทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรวัตถุให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานได้จริง เป็นฐานปฏิบัติที่ช่วยเสริมสร้างการสอนและการเรียนรู้ที่ส่งผลให้นักเรียนได้รับการศึกษาที่ถูกต้องจากครู และเป็นฐานปฏิบัติที่จะสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อนักเรียนให้เติบโตไปสู่เป้าหมายที่กำหนดโดยมีครูเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Kashyap, n.d.) ซึ่งเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจให้โรงเรียนที่เป็นหน่วยหลักในการจัดการศึกษา (Edge, 2000) และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management: SBM)

2. ในเชิงวิชาชีพ การวิจัยนี้คำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาตามมาตรฐานด้านความรู้ที่คุรุสภากำหนด โดยเน้นความสามารถในการพัฒนาครูและบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ สามารถวิเคราะห์สังเคราะห์และสร้างองค์ความรู้ทางการบริหารจัดการการศึกษา สามารถนำกระบวนการวิจัย การวัดและการประเมินผล ไปใช้ในการบริหารจัดการการศึกษาได้ สามารถส่งเสริมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารไปสู่ผู้เรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษา และตามมาตรฐานการ

ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในกรณีปฏิบัติโดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน พัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง และสร้างโอกาสการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์ (The Teachers Council of Thailand, n.d.)

นายณัฐวุฒิ นานาเอล รัตนภิรมย์



โครงสร้างของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง
“การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของ
นักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ”

โครงสร้างของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่มีองค์ประกอบครบสมบูรณ์ คือ ประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร มีหน่วยการเรียนรู้ (Learning Module) เพื่อการเรียนรู้ของครูจำนวน 7 หน่วยการเรียนรู้ และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ในหัวข้อต่างๆ ดังนี้ 1) คำชี้แจง 2) สรุปลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น 3) สรุปแนวทางการพัฒนา 4) สรุปขั้นตอนการพัฒนา 5) แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนา 6) ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนา 7) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ 8) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ และ 9) แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง ดังมีภาพประกอบดังนี้

โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง
“เสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน”

โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร มี 7 หน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

- 1) นิยามของทักษะการสื่อสาร
- 2) ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
- 3) ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
- 4) แนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- 5) ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- 6) อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- 7) การประเมินทักษะการสื่อสาร



โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติกับนักเรียน นำเสนอเนื้อหาในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 1) คำชี้แจง
- 2) สรุปลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
- 3) สรุปแนวทางการพัฒนา
- 4) สรุปขั้นตอนการพัฒนา
- 5) แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนา
- 6) ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนา
- 7) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ
- 8) แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ
- 9) แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง



โครงการที่ 1 **โครงการครูพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้** **เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร**

หน่วยการเรียนรู้
(Learning Module)

นิยามของทักษะการสื่อสาร

The Definition of Communication Skills

ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร

The Importance of Communication Skills

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร

The Characteristics of Communication Skills

แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Guidelines for Developing Communication Skills

ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Steps for developing communication skills

อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรค

Obstacles and Ways to Overcome Obstacles in

Development of Communication Skills

การประเมินของทักษะการสื่อสาร

Assessment of Communication Skills

21th
CENTURY



วัตถุประสงค์การเรียนรู้ในโครงการที่ 1



หลังจากการศึกษาแต่ละหน่วยการเรียนรู้แล้ว ท่านมีพัฒนาการด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถภาพทางสมองหรือสติปัญญาตาม The Revised Taxonomy (2001) ของ Benjamin S. Bloom 6 ระดับ เรียงจากทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหาทักษะการคิดขั้นสูงกว่า ดังนี้ คือ ความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating) เกี่ยวกับ นิยามของทักษะการสื่อสาร ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร แนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการประเมินทักษะการสื่อสาร จากการใช้คำกริยาคำใดคำหนึ่งจากรายการที่แสดงถึงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในแต่ละระดับของพุทธิพิสัย ดังนี้

- 1) **ระดับความจำ** - บอกคุณสมบัติ จับคู่ เขียนลำดับ อธิบาย บรรยาย ชี้ดเส้นใต้ จำแนก หรือระบุ
- 2) **ระดับความเข้าใจ** - แปลความหมาย อธิบาย ขยายความ สรุปความ ยกตัวอย่าง บอกความแตกต่าง หรือเรียบเรียง
- 3) **ระดับการประยุกต์** - แก้ปัญหา สาธิต ทำนาย เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ เปลี่ยนแปลง คำนวณ หรือปรับปรุง
- 4) **ระดับการวิเคราะห์** - แยกแยะ จัดประเภท จำแนกให้เห็นความแตกต่าง หรือบอกเหตุผล
- 5) **ระดับการประเมิน** - วัดผล เปรียบเทียบ ตีค่า ลงความเห็น วิจารณ์
- 6) **ระดับการสร้างสรรค์** - รวบรวม ออกแบบ จัดระเบียบ สร้าง ประดิษฐ์ หรือวางหลักการ

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 นิยามของทักษะการสื่อสาร DEFINITION OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษานิยามของทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์บทสรุปนิยามของทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของนิยามของทักษะการสื่อสาร

Northup (2023) ได้ให้ทักษะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) เป็นความสามารถที่ใช้เมื่อต้องการให้และรับข้อมูลประเภทต่างๆ แม้ว่าทักษะเหล่านี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงานประจำวัน แต่การสื่อสารที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการสื่อสารที่เยี่ยมยอดเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งและมีประโยชน์ การเรียนรู้จากนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมรอบ ๆ ตัว และการฝึกฝนที่จะปรับปรุงการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอสามารถสนับสนุนให้เกิดการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายทางอาชีพต่าง ๆ ได้อย่างแน่นอน

ทักษะการสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับการฟัง (Listening) การพูด (Speaking) การสังเกต (Observing) และการเอาใจใส่ (Empathizing) สิ่งนี้เป็นประโยชน์ช่วยให้เข้าใจถึงความแตกต่างของการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ และการสื่อสารทางดิจิทัล อาทิเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมต่างๆ

การสื่อสารในชีวิตประจำวันมี 4 ประเภทหลักๆ ได้แก่ 1) วจนภาษา (Verbal) คือ การสื่อสารด้วยคำพูด 2) อวจนภาษา (Nonverbal) คือการสื่อสารด้วยภาษากาย สีหน้า และน้ำเสียง 3) การเขียน (Written) คือ การสื่อสารด้วยภาษาเขียน สัญลักษณ์และตัวเลข และ 4) การสื่อสารด้วยภาพ (Visual) คือ การสื่อสารด้วยภาพถ่าย งานศิลปะ ภาพวาด ภาพร่าง แผนภูมิ และกราฟ

ทักษะการสื่อสารที่ยอดนิยมนายจ้างและผู้สรรหาบุคลากรต้องการเห็นในประวัติย่อและจดหมายสมัครงาน รวมถึงการสัมภาษณ์และการพัฒนาทางอาชีพของคุณ ได้แก่ การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสม (Using the Right Communication Method) ความเป็นมิตร (Friendliness) ความมั่นใจ (Confidence) การแบ่งปันความคิดเห็น (Sharing Feedback) การใช้ระดับเสียงและน้ำเสียง (Volume and Tone) การเอาใจ

ใส่ (Empathy) ความเคารพ (Respect) ลักษณะท่าทาง (Nonverbal Cues) และการตอบสนอง (Responsiveness)



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/yjhq4>



Nazaruk (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร เป็นความสามารถที่ช่วยในการส่งความคิด ข้อมูล ความเห็น หรืออารมณ์ไปยังผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีการตอบสนองหรือมีคำแนะนำเป็นการตอบแทน จากข้อมูลของ National Association of Colleges and Employers ทักษะด้านการสื่อสารอยู่ในทักษะต้นๆ ที่นายจ้างแสวงหาเมื่อต้องจ้างลูกจ้างที่พิจารณาจากผู้สมัคร

ทักษะการสื่อสารที่ดีมักจะเกี่ยวข้องกับ

- การรับรู้ การแบ่งปัน และการทำความเข้าใจข้อมูลที่น่าสนใจ
- การสื่อสารแบบที่ผู้อื่นเข้าใจได้ ไม่ว่าจะด้วยการเขียน หรือพูด
- การเคารพในความคิดของผู้อื่นผ่านการมีส่วนร่วม และการให้ความสนใจ
- ใช้ความรู้ ความชำนาญ และทักษะที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายและชี้แจงความคิดและแนวคิด
- ฟังผู้อื่นเมื่อพวกเขาสื่อสาร ถามคำถามเพื่อให้เข้าใจพวกเขาให้ดียิ่งขึ้น

ทักษะการสื่อสารในที่ทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารแบบวจนภาษา (Verbal) คือ การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น น้ำเสียง การออกเสียง และจังหวะเสียง (Inflection)

2. การสื่อสารแบบอวจนภาษา (Nonverbal) เป็นการส่งและรับสารผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น การสัมผัส และการมองเห็น การสื่อสารแบบนี้ที่พบบ่อย ได้แก่ การสบตา ลักษณะท่าทางของมือ การแสดงสีหน้า และภาษากาย

3. การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written) การสื่อสารผ่านตัวอักษร ซึ่งรวมถึงลายมือและข้อความที่พิมพ์ แม้ว่าดูเหมือนว่าการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรนี้ควรรวมอยู่ในการ

สื่อสารแบบอวัจนภาษา แต่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการแยกความแตกต่างในที่นี้ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของบทสนทนาด้านอาชีพ

หากคุณสงสัย ทักษะการสื่อสารอยู่ภายใต้ Soft skills สิ่งง่าย ๆ คำอธิบายนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจง่ายขึ้น

- Hard Skills คือ ความสามารถและความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการใช้ Photoshop การคิดเงินด้วยเครื่องแคชเชียร์ และทักษะด้านเทคโนโลยี

- Soft Skills เป็นคุณลักษณะที่พัฒนาตนเองจากประสบการณ์ชีวิต เช่น ทักษะทางสังคม และความสามารถในการปรับตัว

- การผสมผสาน (Combined) เมื่อรวมสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกันจะประกอบกันเป็นชุดทักษะ ซึ่งเป็นทักษะและความสามารถที่หลากหลายของผู้สมัครงาน



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/h5twy>



Coursera (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ พวกเราหลายคนสื่อสารกับผู้คนทุกวัน ไม่ว่าจะเป็นส่วนตัว หรือบนแพลตฟอร์มดิจิทัลนับไม่ถ้วนที่มีให้เราเลือกใช้ แต่การสื่อสารของเราเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือบุคคลตามที่เราหวังไว้มากน้อยเพียงใด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องการให้เราสื่อสารชัดเจนและครบถ้วนในสิ่งที่เรากำลังพยายามจะสื่อออกไป

การที่จะเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเรานั้น เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทักษะในการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยความชัดเจน ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจ ในบทความนี้ เราจะให้คำจำกัดความว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีลักษณะอย่างไร อภิปรายถึงประโยชน์ของการสื่อสาร และนำเสนอวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความคิด ความเห็น ความรู้ และข้อมูล เพื่อให้ข้อความที่ได้รับชัดเจนและตรงวัตถุประสงค์ เมื่อเราสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้ส่งและผู้รับจะรู้สึกพึงพอใจ

การสื่อสารเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ ได้แก่ แบบที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด (Verbal and Nonverbal) การเขียน (Written) ภาพ (Visual) และการฟัง (Listening) อาจเกิดขึ้นกับตัวบุคคล

บนอินเทอร์เน็ต (บนฟอรัม โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์) ทางโทรศัพท์ (ผ่านแอป การโทร และทางวิดีโอ) หรือทางไปรษณีย์

การที่การสื่อสารจะได้ผลนั้น การสื่อสารต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน รัดกุม และมีความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเรียกกันว่า 5C's ของการสื่อสาร แม้ว่ารายละเอียดอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับว่าคุณสื่อสารกับใคร

แม้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารจะวัดได้ยาก แต่ผลกระทบของการสื่อสารนั้นยากที่จะปฏิเสธ จากการศึกษางานหนึ่ง ซึ่งเป็นการสำรวจบริษัทในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรที่มีพนักงานอย่างน้อย 100,000 คน สูญเสียรายได้เฉลี่ยปีละ 62.4 ล้านดอลลาร์ เนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ดี ในทางตรงกันข้าม บริษัทที่มีผู้นำที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมีผลตอบแทนรวมต่อผู้ถือหุ้นสูงกว่าบริษัทที่ขาดทักษะการสื่อสารที่ดีเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/sf17g>



Naz (2023) ได้ให้ทักษะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสารเป็นสิ่งที่แยกออกจากชีวิตประจำวันไม่ได้ และเราไม่สามารถอยู่ได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งสองทาง ทั้งการสื่อสารแบบตัวต่อตัวหรือการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่คุณจำเป็นต้องรู้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทางธุรกิจ ในขณะที่เราสื่อสารกับผู้คนจำนวนนับไม่ถ้วนทุกวัน เราไม่รู้เลยว่าเราสามารถสื่อสารได้ที่เปอร์เซ็นต์และการสื่อสารของเราเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีเพียงใด

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การที่เรารู้ว่าเรากำลังพยายามสื่อสารอะไร และผู้ฟังได้รับสิ่งที่เราต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้เป็นสิ่งสำคัญมากทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเรา สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะบางอย่างซึ่งช่วยเหลือเราในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความชัดเจน มีความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจมากขึ้น

ความหมายของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ข้อมูล ความคิดเห็น หรือข้อความจากผู้ส่งโดยวิธีหรือช่องทางที่เลือกไปยังผู้รับ โดยมีจุดประสงค์ที่สามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจน

กระบวนการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้จะทำให้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพึงพอใจทั้งสองฝ่าย เพราะเป็นกระบวนการแบบวงจรที่เริ่มต้นจากผู้ส่งและสิ้นสุดด้วยผู้ส่ง เนื่องจากผู้ส่งได้รับการตอบรับ หรือคำติชมจากผู้รับ

การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ และสามารถสื่อสารข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งได้หลายวิธี ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) การสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication) การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written Communication) และการสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

รูปแบบการสื่อสารเหล่านี้อาจเกิดขึ้นได้ทั้งแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ แม้ว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารของคุณอาจแตกต่างกันไป แต่ก็ส่งผลต่อด้านอาชีพของคุณในรูปแบบต่าง ๆ ยิ่งการสื่อสารของคุณมีประสิทธิภาพมากเท่าไร คุณก็จะยิ่งเก่งในด้านการงานและด้านส่วนตัวของคุณมากขึ้นเท่านั้น

ตัวอย่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การให้และรับคำติชม (Giving and Taking Feedback) การเอาใจใส่ (Empathy) และความเคารพ (Respectfulness) การตอบสนองต่อข้อความ (Responding to Messages) การมีปริมาณเนื้อหา และความชัดเจนในข้อความ (Having Volume and Clarity in Messages) การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด (Understanding Non-Verbal Data) การสร้างมิตรภาพและความมั่นใจ (Building Friendliness and Confidence) การปรับรูปแบบการสื่อสารของคุณให้เข้ากับผู้ฟัง (Adapting your Communication Style to the Audience) และอื่น ๆ

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/xdqkr>



Raju and Swamy (n.d.) ได้ให้ทักษะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังนี้ ทักษะการสื่อสารคือความสามารถที่คุณใช้ส่งและรับข้อมูลประเภทต่างๆ ตัวอย่างเช่น การนำเสนอแนวคิดใหม่ การแสดงความรู้สึก หรือแม้แต่การอัปเดตเกี่ยวกับความคืบหน้าโครงการของคุณ

ประเภทของทักษะการสื่อสาร (Types of Communication Skills)

ทักษะการสื่อสารนั้นมีหลายประเภทที่คุณสามารถเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะหลายอย่างนี้มักทำงานร่วมกัน ดังนั้นการฝึกฝนในบริบทที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การฟังอย่างตั้งใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับผู้ที่กำลังพูดกับคุณ ผู้ที่มีทักษะการฟังที่ดีมักได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือเพื่อนร่วมชั้น เนื่องจากพวกเขาแสดงความใส่ใจและให้เกียรติผู้อื่น แม้ว่าจะดูเหมือนเป็นทักษะพื้นฐาน แต่การพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย

ปรับรูปแบบการสื่อสารของคุณให้เหมาะกับผู้ฟัง (Adapting your Communication Style to your Audience) รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เพื่อใช้ทักษะการสื่อสารของคุณให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญคือต้องพิจารณาผู้ฟังของคุณและเลือกรูปแบบที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการสื่อสารกับพวกเขา ตัวอย่างเช่น ในบางกรณีอาจต้องใช้จดหมายทางการที่พิมพ์อย่างเป็นทางการเป็นระเบียบ แทนที่จะใช้วิธีการสื่อสารแบบอื่น

ความเป็นมิตร (Friendliness) ในมิตรภาพนั้น ความซื่อสัตย์และความมีน้ำใจมักช่วยส่งเสริมความไว้วางใจและความเข้าใจ เช่นเดียวกับในความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรมีทัศนคติเชิงบวก เปิดใจรับฟังความคิดเห็น และตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นให้ดีขึ้น

ความมั่นใจ (Confidence) ในที่ทำงาน ผู้คนมักจะตอบรับโอเคเดียวที่นำเสนอด้วยความมั่นใจ คุณสามารถแสดงความมั่นใจได้หลายวิธี เช่น การสบตาขณะพูด การนั่งตัวตรง เปิดไหล่ และการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อให้แนวคิดของคุณมีความชัดเจนและเป็นระเบียบ

การให้และรับคำแนะนำ (Giving and Receiving Feedback) นักสื่อสารที่ดีสามารถรับคำติชมเชิงวิจารณ์ได้ และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์กับผู้อื่นได้เช่นกัน ข้อเสนอแนะที่ดีควรช่วยตอบคำถาม ให้แนวทางแก้ปัญหา หรือช่วยปรับปรุงโครงการหรือหัวข้อที่กำลังทำอยู่

ระดับเสียงและความชัดเจน (Volume and Clarity) เมื่อพูด การออกเสียงให้ชัดเจนและระดับเสียงที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ การปรับระดับเสียงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นทักษะที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ การพูดเสียงดังเกินไปอาจดูไม่สุภาพหรือทำให้เกิดความอึดอัดในบางสถานการณ์ หากไม่แน่ใจ ควรสังเกตบรรยากาศรอบตัวว่าผู้อื่นสื่อสารกันอย่างไร

การฝึกฝนและพัฒนาทักษะเหล่านี้อย่างต่อเนื่องจะช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในชีวิตส่วนตัวหรือในอาชีพการงาน



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/iEV39>



MBA Skool Team (2021) ได้ให้ทักษะต่อยอดของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ดังนี้

ทักษะการสื่อสารในธุรกิจเป็นวิธีที่พนักงานหรือหุ้นส่วนมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับการแบ่งปันข้อมูล เช่น ข้อกำหนด แผนงาน และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการเติบโตขององค์กร การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างพนักงาน หุ้นส่วน และลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ทักษะการสื่อสารที่จำเป็น ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา การฟัง การเขียน ภาษากาย และการสื่อสารด้วยภาพ

สำหรับธุรกิจบางธุรกิจ สิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน หน่วยงาน ผู้ขาย คู่ค้า และแม้แต่ลูกค้าทุกคน ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากไม่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจ และประเมินความต้องการทางธุรกิจ กระบวนการทำงาน ประสิทธิภาพ และแนวทางการพัฒนางานก็จะเป็นไปได้ยาก วิธีการสื่อสารที่พบบ่อยที่สุด คือ การเขียน การพูด ภาษากาย การแสดงภาพ และการฟัง

ทักษะบางอย่างที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ 1) การพัฒนาปรับปรุงการเขียนเพื่อสื่อสารให้ดีขึ้น 2) ฝึกฝนการฟังและการทำความเข้าใจ 3) ใช้ภาษาพูดที่ดีมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 4) มีภาษากายในเชิงบวก 5) เตรียมเนื้อหาที่การสื่อสารให้มีความชัดเจนของ และ 6) ให้ข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอ

ประเภทของการสื่อสาร (Types of Communication)

สิ่งเหล่านี้สามารถจำแนกตามพารามิเตอร์ต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ในองค์กร (Organizational Relationship) เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ
2. ทิศทางของการสื่อสาร (Based on the Flow)ว่าจะอยู่ในรูปแบบแนวราบ แนวตั้ง หรือ แนวทแยง

3. ลักษณะของการแสดงออก (Expression) การสื่อสารด้วยวาจา ภาษาเขียน หรือภาษากาย

อุปสรรคของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills Barriers)

อุปสรรคหรือการปิดกั้นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ได้แก่

1. อุปสรรคด้านภาษาและความหมาย (Semantic) กล่าวคือ การใช้ภาษาที่ไม่ชัดเจน บริบทไม่เหมาะสม หรือเนื้อหาที่ผิดพลาด เป็นต้น

2. อุปสรรคทางด้านจิตวิทยา (Psychological) กล่าวคือ การขาดความมั่นใจ การฟังที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือช่วงความสนใจที่สั้น

3. อุปสรรคด้านองค์กร (Organizational) กล่าวคือ นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ และความซับซ้อนในองค์กร

4. อุปสรรคด้านการบริหารจัดการ (Management) กล่าวคือ ความแตกต่างส่วนตัวระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานใต้บังคับบัญชา

อุปสรรคเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดปัญหาด้านทักษะการสื่อสารในองค์กร



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/wbmeo>



Deeksha (n.d.) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็น Soft Skill ที่สำคัญที่สุดที่ทุกคนต้องมีในปัจจุบัน เป้าหมายหลักคือการส่งสารให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจนและไม่คลุมเครือ นอกจากนี้ การสื่อสารยังหมายถึงการรับข้อมูลจากผู้อื่นส่งมาเช่นกัน ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการสองทาง

การสื่อสารสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร กระบวนการนี้จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อทั้งผู้ส่งและผู้รับสารมั่นใจว่าสารที่ส่งไปถึงปลายทางและได้รับการเข้าใจอย่างถูกต้อง

การส่งสารสามารถเปรียบได้กับการทำการตลาดของสารที่ต้องการสื่อออกไป อันดับแรก ผู้ส่งสารต้องมี “สินค้า” (สารที่ต้องการสื่อ) และต้องการ “ขาย” (ส่งหรือสื่อสารให้สำเร็จ) ไปยังผู้รับสินค้า (สาร) ควรถูกบรรจุอย่างน่าสนใจเพื่อให้ผู้รับ (ผู้ฟังหรือผู้อ่าน) ยอมรับได้ง่ายและเข้าใจอย่าง

ถูกต้อง เช่นเดียวกับที่ต้องมีทักษะด้านการตลาดที่แข็งแกร่งเพื่อขายสินค้า การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญในทุกแง่มุมของทักษะการสื่อสาร

ทักษะในการสื่อสารประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ 1. ทักษะการพูด (Speaking skills) 2. ทักษะการฟัง (Listening skills) และ 3. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดหรือภาษากาย (Non-verbal communication or body language) เป็นต้น

รหัสและเนื้อหาของทักษะการสื่อสาร (Code and Content of Communication Skills)

ระบบการสื่อสารของมนุษย์เกี่ยวข้องกับการสร้างข้อความ (Encoding) โดยใครบางคน และการรับข้อความ (Decoding) นั้นโดยบุคคลอื่น ในการเข้ารหัสข้อความ ต้องมีทักษะการเข้ารหัสที่จำเป็น

ภาษา คือ รหัส รหัสอาจกำหนดเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ที่สามารถจัดโครงสร้างในลักษณะที่มีความหมายต่อบุคคลอื่น ภาษาอังกฤษก็เหมือนภาษาอื่นๆ คือ รหัสประกอบด้วยองค์ประกอบที่จัดเรียงตามลำดับที่มีความหมาย รหัสมีกลุ่มขององค์ประกอบ (คำศัพท์) และชุดของขั้นตอนสำหรับการรวมองค์ประกอบเหล่านี้อย่างมีความหมาย (ไวยากรณ์)

เนื้อหาของสาร (Content) คือ ข้อความที่ผู้ส่งเลือกใช้เพื่อแสดงวัตถุประสงค์ของตนเอง ข้อความก็เหมือนรหัสที่มีองค์ประกอบและโครงสร้าง หากต้องการนำเสนอข้อมูลหลายชั้น ควรมีการจัดลำดับหรือโครงสร้างที่เหมาะสม

บางครั้งบุคคลอาจถูกจดจำได้จากลักษณะเฉพาะของวิธีการจัดโครงสร้างสารของตนเอง เพราะแต่ละคนมีวิธีการสื่อสารที่เป็นเอกลักษณ์และกลายเป็นนิสัยจากการใช้ซ้ำ ๆ

การกระตุ้นและการตอบสนองของทักษะการสื่อสาร (Stimulus and Response of Communication Skills)

สิ่งเร้าและการตอบสนองเป็นคำสองคำที่ใช้บ่อยในการอภิปรายเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร 'สิ่งเร้า' คือ สิ่งใดก็ตามที่บุคคลสามารถรับผ่านประสาทสัมผัสอย่างหนึ่งของเขา ในความเป็นจริงมันเป็นอะไรก็ได้ที่สามารถสร้างความรู้สึกได้ และ 'การตอบสนอง' คือสิ่งใด ๆ ที่แต่ละคนทำเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า สองแนวคิดนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/sefff>



Daniel II (2023) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนอกเหนือจากความสามารถในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน ทักษะการสื่อสารขั้นสูงช่วยให้บุคคลสามารถแสดงความคิดที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบสูงสุดต่อผู้ฟัง ทักษะเหล่านี้ครอบคลุมทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด และการสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร ทักษะเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการบรรลุการประสบความสำเร็จในที่ทำงาน

การพัฒนาทักษะการสื่อสารขั้นสูงสามารถให้ประโยชน์มากมายแก่บุคคล ทักษะเหล่านี้ช่วยให้บุคคลสามารถโต้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้จัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงภาพลักษณ์และความสัมพันธ์ในสายงาน และยังสามารถช่วยให้แต่ละคนถ่ายทอดประเด็นของพวกเขาได้อย่างรวดเร็ว ส่งเสริมการฟังอย่างกระตือรือร้น รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่นำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตัวอย่างทักษะการสื่อสารขั้นสูง

การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) การสื่อสารด้วยวาจาสื่อถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้คำพูด น้ำเสียง และการเน้นเสียง ซึ่งรวมถึงการพูดในที่สาธารณะ เสนอไอเดีย แสดงความคิดเห็น และอำนวยความสะดวกในการสนทนากลุ่ม การสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องแสดงความคิดอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication) การสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูดสื่อถึงข้อมูลผ่านภาษากาย สีหน้า ท่าทาง และการสบตา อาจส่งผลกระทบอย่างมากต่อวิธีที่แต่ละบุคคลรับรู้และตีความข้อความ ทักษะการสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูดขั้นสูงนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดอื่นๆ เพื่อสื่อความหมาย สร้างความสัมพันธ์ และสร้างความไว้วางใจ

การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรมีความสำคัญพอๆ กับการสื่อสารด้วยวาจาในที่ทำงาน เนื่องจากมักเป็นการสื่อสารครั้งแรกที่คุณแบ่งปันกับนายจ้าง แม้กระทั่งก่อนที่คุณจะได้รับการว่าจ้าง การพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วย

การเขียนชั้นสูงนั้นเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา น้ำเสียง และโครงสร้างเพื่อแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนและมีจุดมุ่งหมาย



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทัศนะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/dv6sy>



PDF Education Editorial Team (2021) ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ “การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการแบ่งปันความหมายผ่านกระแสของสัญลักษณ์อย่างต่อเนื่อง”

ดังนั้น โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารจึงถูกกำหนดให้เป็นกระบวนการของการทำความเข้าใจ และแบ่งปันความหมาย การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน มีความหลากหลาย คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มันเริ่มต้นก่อนที่คำพูดจะถูกเปล่งออกมาและสามารถดำเนินต่อไปได้แม้หลังจากคำพูดหยุดลง

ความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสาร

- 1) ผู้สื่อสาร (Communicators) คือ ผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสาร
- 2) ผู้ส่ง (Sender) คือ ผู้ส่งข้อความ
- 3) ผู้รับ (Receiver) คือ บุคคลที่ได้รับข้อความ เป็นเป้าหมายที่ต้องการของข้อความ
- 4) แหล่งที่มา (Source) คือ ที่มาของข้อความ เป็นส่วนประกอบที่เริ่มต้นข้อความ บทบาทของผู้ส่งและผู้รับสามารถเปลี่ยนไปมาได้ตลอดเวลา
- 5) ข้อความ (Message) คือ รูปแบบของความคิด ความรู้สึก หรือแนวคิดที่ถูกส่งไปยังผู้อื่น อาจอยู่ในรูปของคำพูดหรือพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูด ซึ่งเป็นเนื้อหาของการโต้ตอบ
- 6) รหัส (Code) คือ ระบบที่ใช้ในการกำหนดข้อความ เช่น ภาษาเขียนหรือภาษาพูด
- 7) ช่องทาง (Channel) กลไก วิธีการ หรือสื่อที่ใช้ในการส่งสาร เช่น การพูด หรือการใช้ภาษากาย
- 8) สื่อกลาง (Medium) เทคโนโลยีแบบฟอร์มที่ใช้ในการส่งข้อความ เช่น แบบเห็นหน้ากัน โทรศัพท์ เว็บ โทรศัพท์ ฯลฯ

9) สัญญาณรบกวน (Noise) อุปสรรคที่ขัดขวางการส่งสาร แบ่งออกเป็น สัญญาณรบกวนภายใน ได้แก่ ปัจจัยทางจิตใจและอารมณ์ที่ขัดขวางการรับสาร สัญญาณรบกวนภายนอก ได้แก่ ปัจจัยทางกายภาพ เช่น เสียงดัง หรือสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย สัญญาณรบกวนเชิงความหมาย ได้แก่ ความเข้าใจผิดหรือการตีความที่คลาดเคลื่อน

10) สภาพแวดล้อม (Environment) บริบทของสาร ซึ่งรวมถึงปัจจัยแวดล้อม เวลา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร วัฒนธรรม และพฤติกรรมของผู้สื่อสารที่มีผลต่อความหมายของสาร

11) คำติชม (Feedback) การตอบสนองของผู้รับสารหรือผู้ฟังต่อข้อความซึ่งใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพของสารที่ส่งไป โดยอาจเป็นได้ทั้งข้อเสนอแนะเชิงบวกและเชิงลบ



กิจกรรม

โปรดบททวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/p5tmd>



Skills You Need (n.d.) ได้ให้ทักษะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือสถานที่ ทุกกระบวนการสื่อสารต้องประกอบด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) และผู้รับสาร (Recipient)

แม้การสื่อสารจะดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมาก การส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับสามารถได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย เช่น อารมณ์ สถานการณ์ทางวัฒนธรรม ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร และแม้แต่สถานที่ที่อยู่ในขณะนั้น ความซับซ้อนนี้เองทำให้ทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งที่นายจ้างทั่วโลกต้องการ เนื่องจากการสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องที่ทำหาย

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้ที่ “เข้ารหัส” (Encode) สาร ซึ่งมักใช้ทั้งคำพูดและภาษากาย

สาร (Message) เป็นเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต้องการส่งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การพูดหรือการเขียน

ผู้รับสาร (Recipient) เป็นผู้ที่ “ถอดรหัส” (Decode) สารที่ได้รับ

เนื่องจากการสื่อสารมีความซับซ้อน ผู้รับแต่ละคนอาจตีความสารแตกต่างกันไป สองคนอาจเข้าใจความหมายจากคำพูดและภาษากายที่แตกต่างกัน หรืออาจไม่มีใครเข้าใจสารตรงตามที่คุณตั้งใจเลย

การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) บทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งสองฝ่ายมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เช่น การสบตา การใช้ภาษากาย หรือการตอบสนองแบบละเอียดอ่อน การสื่อสารแบบเขียน (Written Communication) ผู้ส่งและผู้รับสารมีบทบาทที่แยกจากกันอย่างชัดเจน ไม่มีปฏิสัมพันธ์แบบเรียลไทม์

หมวดหมู่ของการสื่อสาร

มีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายและอาจมีมากกว่าหนึ่งวิธีในเวลาใดก็ตาม ประเภทของการสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่

- การสื่อสารด้วยคำพูดหรือวาจา (Spoken or Verbal Communication) ซึ่งรวมถึงการเผชิญหน้า โทรศัพท์ วิทยุหรือโทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ

- การสื่อสารแบบไม่ใช่คำพูด (Non-Verbal Communication) ครอบคลุมภาษากาย ท่าทาง การแต่งกายหรือการกระทำ ตำแหน่งที่เรายืน และแม้แต่กลิ่นของเรา มีหลายวิธีที่เราสื่อสาร (อาจไม่ได้ตั้งใจ) กับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น น้ำเสียงสามารถบ่งบอกถึงอารมณ์หรือสถานะทางอารมณ์ได้ ในขณะที่สัญญาณมือหรือท่าทางสามารถเพิ่มให้กับข้อความที่พูด

- การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written) ซึ่งรวมถึงจดหมาย อีเมล โซเชียลมีเดีย หนังสือ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และสื่ออื่นๆ จนกระทั่งเมื่อไม่นานมานี้ มีนักเขียนและผู้จัดพิมพ์จำนวนค่อนข้างน้อยที่มีพลังมากในการสื่อสารด้วยภาษาเขียน ทุกวันนี้ เราทุกคนสามารถเขียนและเผยแพร่แนวคิดของเราทางออนไลน์ได้ ซึ่งนำไปสู่การระเบิดของข้อมูลและความเป็นไปได้ในการสื่อสาร

- การแสดงภาพ (Visualizations) กราฟและแผนภูมิ แผนที่ โลโก้ และการแสดงภาพอื่นๆ สามารถสื่อสารข้อความได้ทั้งหมด



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/yth9n>



Vain (2021) เป็นนักเขียนและบรรณาธิการมืออาชีพ ได้ให้ทัศนะต่อนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังนี้ การสื่อสาร (Communication) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล วิธีการสื่อสารทุกประเภทย่อมเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างน้อยหนึ่งคน สิ่งนี้มีความซับซ้อน เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจได้รับผลกระทบจากหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งรวมถึงอารมณ์ของเรา สถานการณ์ทางวัฒนธรรม สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร และที่ตั้งของเรา

นี่คือเหตุผลว่าทำไมนายจ้างทั่วโลกจึงถือว่าทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งที่ต้องการ เนื่องจากทักษะการสื่อสารที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนได้ และไม่กำกวมนั้นหาได้ยาก

การสื่อสารมี 3 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร (Sender) ข้อความ (Message) และผู้รับสาร (Recipients) ผู้รับสารถอดรหัสข้อความ และเนื่องจากอาจมีผู้รับสารมากกว่าหนึ่งราย แต่ละคนอาจตีความสารที่ได้รับแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ของผู้รับและความเข้าใจในเรื่องนั้น ความคุ้นเคยกับผู้ส่งสาร และสภาพจิตใจหรือความรู้สึกของพวกเขา การตีความถ้อยคำหรือภาษากายของผู้ส่งสารแตกต่างกัน

อาจมีอุปสรรคในการสื่อสารที่ต้องพิจารณา เช่น ภาษาอังกฤษอาจเป็นภาษาที่สอง หรือพวกเขาอาจมีความบกพร่องทางการได้ยิน นักสื่อสารที่ประสบความสำเร็จจะสามารถเข้าใจและคาดการณ์แหล่งที่มาของความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นเหล่านี้ และพยายามแก้ไขปัญหานั้น

การรับข้อมูลป้อนกลับเป็นลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของการสื่อสาร เนื่องจากเป็นวิธีที่ผู้รับแจ้งให้ผู้ส่งทราบว่าได้รับและเข้าใจข้อมูลแล้ว ผู้รับข้อความมีโอกาสดูแลความคิดเห็นว่าพวกเขาเข้าใจข้อความอย่างไร และสามารถโต้ตอบผ่านทางวาจาและไม่ใช้คำพูด

นักสื่อสารที่มีประสบการณ์จะให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับคำแนะนำที่ได้รับเพื่อให้แน่ใจว่าข้อความนั้นได้รับตามที่ตั้งใจไว้ และสิ่งนี้จะช่วยให้สามารถอธิบายเพิ่มเติมและชัดเจนได้หากจำเป็น

ธุรกิจต่าง ๆ มักจะต้องคิดเกี่ยวกับการใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายกับทั้งพนักงานและลูกค้าเพื่อให้ประสบความสำเร็จ พวกเขาจะต้องพิจารณาว่าจะกล่าวถึงผู้ฟังอย่างไร ที่ไหน และเมื่อใด และจะใช้วิธีการสื่อสารแบบใด

สิ่งนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ประเภทของผู้ชมที่พวกเขาเข้าถึง และข้อความของพวกเขาคืออะไร ในระหว่างการประชุมทางธุรกิจ สิ่งสำคัญคือต้องแน่ใจว่าสิ่งเหล่านี้ได้รับการจัดระเบียบอย่างดีโดยมีวาระการประชุมที่ชัดเจนสำหรับการสื่อสารข้อมูล และเปิดโอกาสให้มีการโต้ตอบ มีการตั้งคำถาม และมีการตอบคำถามจากพนักงาน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของนิยามจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/fnFL5>



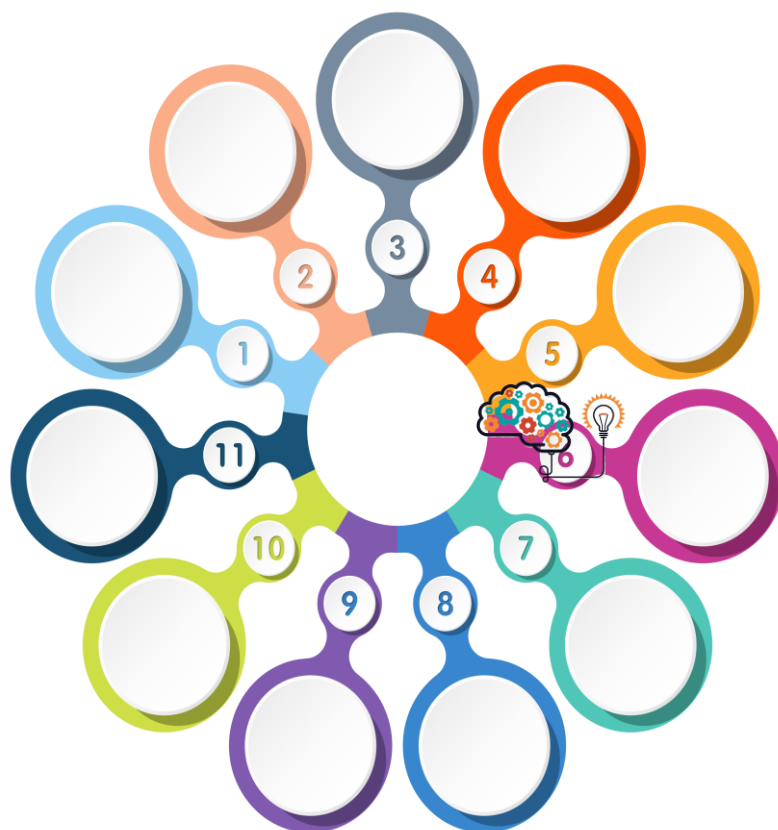
โปรดวิจารณ์นิยามของทักษะการสื่อสาร
(Communication Skills) ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้
เข้าใจความหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่
ควรปรับหรือเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

จากทักษะของแหล่งอ้างอิงที่นำมากล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแลกเปลี่ยนหรือส่งแนวคิด ข้อมูล ความคิด ความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อความที่เกี่ยวข้องกับการฟัง การพูด การสังเกต การเอาใจใส่ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ส่งสาร สารหรือข้อมูล และผู้รับสาร ผ่านรูปแบบการสื่อสารซึ่งอาจเป็นการสื่อสารแบบวัจนภาษา แบบอวัจนภาษา แบบลายลักษณ์อักษร และ/หรือแบบการสื่อสารด้วยภาพ ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องประกอบด้วย การฟังอย่างกระตือรือร้น การให้และรับคำติชม การเอาใจใส่และความเคารพ การตอบสนองต่อข้อความ ความเพียงพอของปริมาณเนื้อหาและความชัดเจนในข้อความ การทำความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ใช่คำพูด การสร้างความเป็นมิตรและความมั่นใจ และการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ฟัง

กิจกรรม (Activity)



จากนันททัศนะเกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจนิยามนั้นได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



- Coursera. (2023). *What is effective communication? Skills for work, school, and life*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/sf17g>
- Daniel II, G. (2023). *What are advanced communication skills? Defined*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/dv6sy>
- Deeksha, S. (n.d.). *Communication skills: Meaning, code and content*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/sefff>
- MBA Skool Team. (2021). *Communication skills - meaning, importance & types*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/wbmeo>
- Naz, Z. (2023). *Effective communication: Definition, 7 steps, examples*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/xdqkr>
- Nazaruk, A. (2023). *Communication skills: examples for resume + how to improve*. Retrieved July 18, 2023 from <https://rb.gy/h5twy>
- Northup, G. (2023). *10 Communication skills for your life and career success*. Retrieved July 18, 2023 from <https://rb.gy/yjhg4>
- PDF Education Editorial Team. (2021). *Definition of terms and concepts used in communication*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/p5tmd>
- Raju, K.V.S. & Swamy, T. J. (n.d.). *Communication skills*. Retrieved July 19, 2023 from <https://shorturl.at/iEV39>
- Skills You Need. (n.d.). *What is communication?* Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/yth9n>
- Vain, C. (2021). *Different methods of communication*. Retrieved July 19, 2023 from <https://shorturl.at/fnFL5>

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ความสำคัญของการสื่อสาร THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์สรุปความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความสำคัญของทักษะการสื่อสาร

Skill You Need (n.d.) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะในการสื่อสารสามารถช่วยชีวิตของคุณได้ในทุกด้าน ตั้งแต่ชีวิตการทำงานไปจนถึงการพบปะทางสังคม และทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง

ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามที่ตั้งใจ ถือเป็นทักษะชีวิตที่สำคัญและเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม ไม่เคยสายเกินไปที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ และการทำเช่นนี้ คุณอาจพบว่าคุณปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคุณได้ ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในเกือบทุกด้านของชีวิต

ในด้านอาชีพ หากคุณกำลังสมัครงานหรือกำลังมองหาการเลื่อนตำแหน่งกับนายจ้างปัจจุบันของคุณ คุณแทบจะต้องแสดงให้เห็นถึงทักษะในการสื่อสารที่ดีอย่างแน่นอน (Professionally, if you are applying for jobs or looking for a promotion with your current employer, you will almost certainly need to demonstrate good communication skills.)

ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการพูดอย่างเหมาะสมกับผู้คนหลายประเภทในขณะที่ยังคงสบตา สานิตคำศัพท์ที่หลากหลาย และปรับแต่งภาษาของคุณให้เหมาะกับผู้ฟัง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเสนอแนวคิดของคุณอย่างเหมาะสม การเขียนอย่างชัดเจนและรัดกุม และการทำงานได้ดีในทีม ทักษะเหล่านี้เป็นทักษะสำคัญที่นายจ้างส่วนใหญ่แสวงหา เมื่อมีความก้าวหน้าในอาชีพความสำคัญของการสื่อสารก็เพิ่มขึ้น ความสามารถในการพูด การฟัง การตั้งคำถาม และการเขียนด้วยความชัดเจนและรัดกุมถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้จัดการและผู้นำส่วนใหญ่

ในชีวิตส่วนตัวของคุณ ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถปรับปรุงความสัมพันธ์ส่วนตัวของคุณโดยช่วยให้คุณเข้าใจผู้อื่นและให้ผู้อื่นเข้าใจคุณ (In your personal life, good communication skills can improve your personal relationships by helping you to understand others, and to be understood.)

เกือบจะเป็นความคิดโบราณที่ความสัมพันธ์ส่วนตัวจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ความล้มเหลวในการพูดคุยถูกตำหนิว่าเป็นสาเหตุของความสัมพันธ์ที่พังทลาย แต่ความสามารถในการฟังก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเช่นกัน การสื่อสารยังมีความสำคัญในความสัมพันธ์ในครอบครัวที่กว้างขึ้น ไม่ว่าคุณต้องการหารือเกี่ยวกับการเตรียมการในช่วงวันหยุดหรือให้แน่ใจว่าลูกวัยรุ่นของคุณมีความสุข

ทักษะการสื่อสารยังช่วยให้คุณมั่นใจได้ว่าคุณจะสามารถจัดการปฏิสัมพันธ์กับธุรกิจและองค์กรได้ (Communication skills can also ensure that you are able to manage interactions with businesses and organizations.)

ตลอดช่วงชีวิตของคุณ คุณมีแนวโน้มที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับองค์กรและสถาบันต่าง ๆ มากมาย รวมถึงร้านค้า บริษัทธุรกิจ สถานที่ราชการ และโรงเรียน ทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยให้ปฏิสัมพันธ์เหล่านี้ง่ายขึ้น และช่วยให้คุณมั่นใจว่าคุณจะสามารถเข้าใจประเด็นของคุณอย่างสงบและชัดเจน และยังพร้อมรับคำตอบด้วย

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/mj2gm>

SCAN ME


Kendre (2021) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของทุกองค์กร ทุกสิ่งที่คุณทำในที่ทำงานล้วนเป็นผลมาจากการสื่อสาร ขณะที่คุณพัฒนาก้าวหน้าในสายอาชีพ คุณจะได้เรียนรู้ว่าทำไมการสื่อสารจึงมีความสำคัญ

ในองค์กร (In the Organization)

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญมากในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันความคิด แนวคิด ความคิดเห็น และแผนงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร การสื่อสารที่ดี

ไม่เพียงแต่มีความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์เท่านั้น แต่ยังมีความจำเป็นสำหรับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จด้วย นั่นคือเหตุผลที่การสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร การสื่อสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในที่ทำงาน

ความสำคัญสำหรับบุคคล (Importance for Individuals)

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงออก และยังช่วยสนองความต้องการอีกด้วย ควรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ในชีวิตส่วนตัวของคุณ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้ความสัมพันธ์ของคุณกับผู้อื่นราบรื่นขึ้น โดยช่วยให้คุณเข้าใจผู้อื่นและผู้อื่นก็เข้าใจคุณ

เพื่อผ่านการสัมภาษณ์ (To Secure an Interview)

เพื่อความปลอดภัยในการสัมภาษณ์ คุณควรสื่อสารอย่างมั่นใจและชัดเจน ทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณได้รับเลือกให้เข้าทำงาน

สำหรับแรงจูงใจ (For Motivation)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งสามารถปรับปรุงขวัญกำลังใจได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (To Increase Productivity)

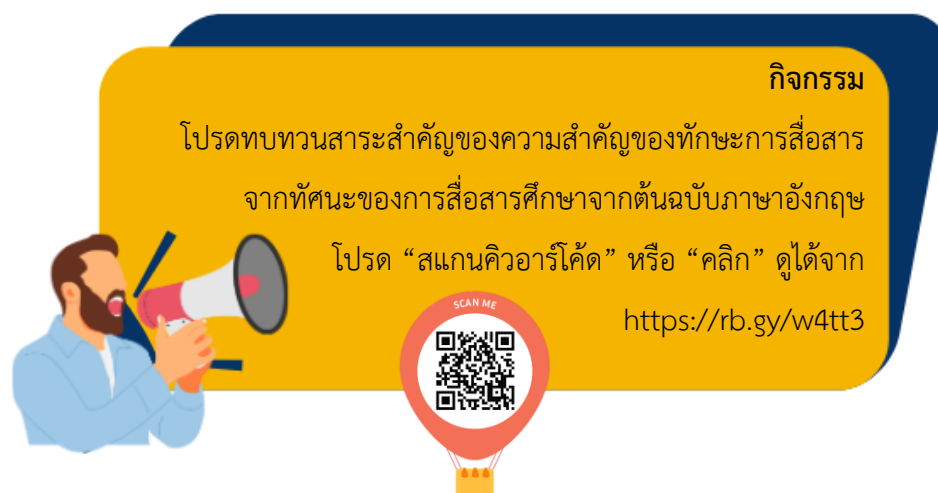
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้คุณรักษาความสัมพันธ์ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (To Develop Professionalism in Students)

ในอนาคตนักเรียนจะกลายเป็นหมอและจำเป็นต้องสื่อสารกับคนไข้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาควรมีความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตรในวิชาชีพของตนในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ในอนาคตนักเรียนจะกลายเป็นนักการเมืองหรือนักธุรกิจ ผู้ประกอบการ และผู้นำในทุกสาขา พวกเขาต้องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อเพิ่มคุณภาพการเป็นมิตรกับผู้อื่น (To Increase the Quality of Being Friendly With Others)

การเป็นมิตรกับผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ การสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างมิตรภาพที่แข็งแกร่ง และทำให้เกิดความมั่นใจ ด้วยวิธีนี้ ทักษะการสื่อสารช่วยเสริมสร้างความสามารถในการเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร สรุป การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล



ASM IBMR Team (2020) กล่าวว่า ดังที่ได้กล่าวไปแล้วทักษะการสื่อสารมีบทบาทอย่างมากในทุกด้านของชีวิต แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารอาจเปลี่ยนไปตามช่วงของชีวิต แต่ความสำคัญนั้นก็ไม่ลดลง ดังนั้น ข้อมูลต่อไปนี้ เน้นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และวิธีที่เปลี่ยนแปลงมันไปตามสถานการณ์ อาชีพ และบริบทต่าง ๆ

1. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในชีวิต (Importance of Communication Skills in Life)

ทักษะการสื่อสารที่ดีจะทำให้ทุกคนรอบตัวคุณเข้าใจคุณและคุณเข้าใจพวกเขา คุณจะมั่นใจและกล้าแสดงออก ความเข้าใจผิดจะลดลง และคุณแทบจะไม่ต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี

- คุณจะสามารสร้างและรักษามิตรภาพได้ง่ายขึ้น
- คุณจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ชีวิต ลูก สมาชิกในครอบครัว และเพื่อน ๆ
- การใช้ชีวิตประจำวันของคุณจะเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
- การทำงานบ้านและภารกิจประจำวันต่าง ๆ จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- คุณจะมีความเครียดน้อยลง เพราะการสื่อสารที่ไม่ดีมักนำไปสู่ความเครียดทางจิตใจ

2. ความสำคัญ ของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียน (Importance of Communication Skills for Students)

หนึ่งในสาเหตุที่ใหญ่ที่สุดที่นักเรียนหลายคนต้องทนทุกข์ทรมานเป็นเพราะทักษะการสื่อสารที่ไม่ดี มันส่งผลกระทบต่อการเรียนของพวกเขาในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย และยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ครูกำลังสอน ดังนั้น ในฐานะนักเรียนคุณต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เพราะมันจะช่วยให้คุณสามารพูดคุยและขอคำอธิบายจากครูในเรื่องที่คุณไม่เข้าใจ

- มันจะช่วยให้คุณสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชั้นได้ดีขึ้น

- เกรดของคุณจะดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยในการเรียนรู้และการทบทวน
- คุณสามารถเรียนวิชาที่คุณชอบโดยโน้มน้าวให้พ่อแม่ของคุณให้คุณเรียนเพื่ออาชีพที่คุณต้องการ
- คุณจะมีสมาธิทางจิตใจน้อยกว่า เมื่อเทียบกับนักเรียนคนอื่นๆ เพียงเพราะคุณเป็นนักสื่อสารที่ดีกว่า

3. ความสำคัญ ของทักษะการสื่อสารสำหรับ คนทำงาน (Importance of Communication Skills for Professionals)

สถานที่ทำงานเป็นที่ธรรมดาสำหรับการสื่อสารที่ผิดพลาดมากที่สุด และอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของคุณ ดังนั้น ในฐานะมืออาชีพคุณต้องมีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม

สถานที่ทำงานเป็นสถานที่ที่เกิดความเข้าใจผิดได้มากที่สุด และสิ่งนี้อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของคุณ ดังนั้น ในฐานะมืออาชีพ คุณจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ซึ่งจะช่วยให้คุณในเรื่องต่อไปนี้

- ช่วยให้คุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่ดีส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของงาน
- ช่วยพัฒนาตัวเองให้เป็นผู้แนะนำในที่ทำงานซึ่งจะนำไปสู่โอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพขึ้นไป
- ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานทุกคนของคุณ
- ช่วยได้รับความเคารพจากเพื่อนร่วมงานและแม้กระทั่งเจ้านายของคุณ
- ช่วยปรับปรุงภาษากายให้ดูน่าเชื่อถือและมั่นใจมากขึ้น
- ช่วยลดความเครียดในชีวิตการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด

4. ความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับครู (Importance of Communication Skills for Teachers)

การสอนเป็นหนึ่งในอาชีพที่มีความรับผิดชอบมากที่สุดในโลก ประเทศที่มีครูที่ดีมักจะพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว เพราะครูคือผู้ที่ช่วยฝึกฝนและพัฒนาคนรุ่นใหม่ ดังนั้น หากคุณอยู่ในวิชาชีพนี้หรือคิดจะเข้าสู่วิชาชีพนี้ คุณจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- เพื่อสื่อสารกับนักเรียนได้ดีขึ้น นักเรียนที่สามารถเชื่อมโยงกับครูได้มักจะเข้าใจบทเรียนได้ดีขึ้น
- เพื่อได้รับความเคารพจากนักเรียน ครูที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีมักจะได้รับความเคารพจากลูกศิษย์
- เพื่อสามารถเข้าถึงนักเรียนที่มีปัญหาในการเรียนรู้ได้ นักเรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางครั้งต้องใช้วิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันเพื่อให้พวกเขาเข้าใจบทเรียน

- เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงในชีวิตของนักเรียน เพราะในหลายวัฒนธรรม ครูถือเป็นที่ปรึกษาและบุคคลสำคัญในชีวิตของนักเรียน
- ทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนสูงขึ้น

5. ความสำคัญของการสื่อสารในธุรกิจและองค์กร (Importance of Communication Skills in Business & Organization)

ธุรกิจและองค์กรเป็นสถานที่ที่ต้องการทักษะการสื่อสารมากที่สุด ในธุรกิจหรือองค์กรมีหลายแผนกที่ต้องทำงานเหมือนเครื่องจักร การสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญ นอกจากนี้ ยังมีเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นในธุรกิจและองค์กร เช่น

- ฝ่ายการตลาด ฝ่ายโฆษณา และฝ่ายขายเป็นฝ่ายที่ต้องมีการสื่อสารที่ดีเยี่ยม ความสำเร็จของฝ่ายเหล่านี้จะทำให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ จะขายได้และสร้างผลกำไร
- การสื่อสารที่ดีเยี่ยมไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณได้รับลูกค้าใหม่เท่านั้น แต่ยังช่วยให้คุณรักษาลูกค้าเดิมไว้และทำให้พวกเขากลายเป็นลูกค้าประจำได้อีกด้วย กำไรส่วนใหญ่มาจากการรักษาลูกค้าเดิมไว้
- การสร้างแบรนด์ธุรกิจหรือองค์กรของคุณต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีด้วย จึงจะสามารถสร้างชื่อเสียงและคุณค่าให้กับแบรนด์ได้
- อีกหนึ่งข้อดีของทักษะการสื่อสารที่ดี คือความสามารถในการสร้างสื่อสารองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ธุรกิจหลายแห่งมีปัญหาในเรื่องนี้จนต้องจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่สามารถหลีกเลี่ยงได้หากมีทักษะที่ดี

สรุป ไม่ว่าคุณจะอยู่ในช่วงใดของชีวิต ทักษะการสื่อสารล้วนมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตและอาชีพของคุณ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของความสำคัญของการสื่อสารจาก
ทักษะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกน
คิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก

<https://rb.gy/w4tt3>




Harappa Education (2021) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความสำคัญของการสื่อสารในชีวิต ไว้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหรือการทำงาน เราต้องการทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและ น่าสนใจเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของเรา สำหรับผู้ที่ต้องตัดสินใจในองค์กร ยิ่งจำเป็นต้อง ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร หากคุณต้องการขับเคลื่อนประสิทธิภาพสูงสุดในที่ ทำงาน หรือทำให้แน่ใจว่านักเรียนของคุณได้รับโอกาสงานที่ดีที่สุด คุณต้องลงทุนในการพัฒนาทักษะ

มีหลายวิธีที่สามารถอธิบายถึงความสำคัญของการสื่อสาร ในการตัดสินใจทางอาชีพ ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างบางประการ

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มสมรรถนะสูง (Improve Productivity and High Performance)

หนึ่งในเหตุผลหลักที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญสำหรับนักเรียนและคนทำงาน คือ การช่วยให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากสามารถสื่อสารความคาดหวัง ความคิด และแนวคิดของตนเองได้อย่างชัดเจน พวกเขาจะสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

ตัวอย่างเช่น ในที่ทำงาน หากผู้จัดการสามารถสื่อสารแผนงานในไตรมาสกับทีมได้อย่าง ชัดเจน ผลลัพธ์ที่ได้รับย่อมดีกว่า

สำหรับนักเรียน การสื่อสารที่ดีในการทำงานกลุ่มจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลด ข้อผิดพลาด และสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยม

2. เสริมสร้างความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส (Boosts Confidence to Seek Opportunities)

หากพนักงานของคุณสามารถสื่อสารได้อย่างมั่นใจ พวกเขาจะสามารถเข้าถึงโอกาสที่ดีกว่า ติดต่อกู้ค้า และสร้างผลกระทบในการทำงานได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในห้องประชุม หากมีคน 10 คน แต่มีคนที่สามารถดึงดูดความสนใจจากทุกคนได้ มีโอกาสสูงว่าบุคคลนั้นมีทักษะการสื่อสารที่ยอด เยี่ยม

ความมั่นใจเป็นกุญแจสำคัญของการสื่อสาร และในทางกลับกัน ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วย เสริมสร้างความมั่นใจ

3. บรรลุผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (Achieve Improved Results)

ความสำคัญของการสื่อสารคือการนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากช่วยให้ทุกคนเข้าใจ ตรงกันว่าอะไร ทำไ้ อย่างไร และเมื่อใดในสิ่งที่กำลังทำ ตัวอย่างเช่น หากผู้บริหารระดับสูงต้องการ มอบหมายงานภายในทีม พวกเขาจะต้องสื่อสารเป้าหมายและความคาดหวังอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุก คนเข้าใจหน้าที่ของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณค่า

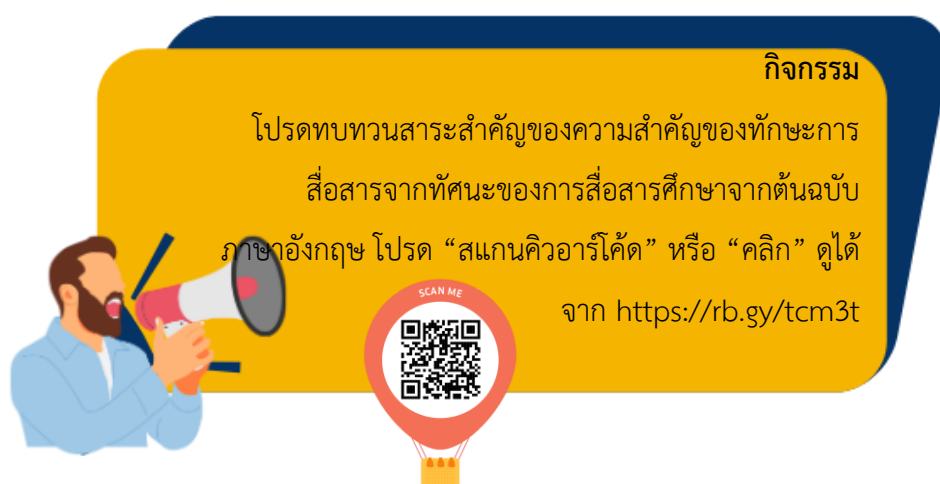
4. รับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย (Tackle Challenging Situations)

สถานการณ์วิกฤตอาจเกิดขึ้นโดยไม่ทราบล่วงหน้า ผู้คนควรมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อการทำงานเป็นกลุ่มและหาแนวทางแก้ไข ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในที่ทำงานคือ ความสามารถในการรับมือกับความท้าทายและความพ่ายแพ้ได้ ตัวอย่างเช่น หากสมาชิกในทีมทำงานล่าช้าเนื่องจากปัญหาส่วนตัว ผู้จัดการที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถช่วยแก้ไขสถานการณ์ได้โดยการพูดคุย ทำความเข้าใจ และหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสม

5. ช่วยในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Decision Making and Problem Solving)

สิ่งที่ทำให้สิ่งต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงได้ในบริบททางวิชาชีพ คือ การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกแต่ละคนในองค์กรควรสามารถตัดสินใจด้วยการคิดอย่างมีวิจารณญาณและมีกรอบความคิดในการแก้ปัญหา การสื่อสารช่วยให้ผู้คนตัดสินใจได้อย่างรอบคอบโดยการรับฟังอย่างตั้งใจ สร้างความสัมพันธ์ และตั้งคำถามในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจทั้งในชีวิตส่วนตัวและในบริบททางอาชีพ มันช่วยให้ผู้คนตระหนักถึงเป้าหมายของตนเองและทำให้บรรลุความสำเร็จได้ สำหรับองค์กรหรือสถาบัน คนที่มีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมถือเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ



Open Education Portal (n.d.)

กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียนว่า นักเรียนจำเป็นต้องสามารถโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพตามระดับของการศึกษา หากไม่มีทักษะการสื่อสารที่ได้รับการพัฒนาอย่างดี เด็กอาจเสี่ยงต่อการเรียนตามเพื่อนไม่ทัน รู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หรือแยกตัวออกจากสังคมในโรงเรียน

ความสำเร็จทางวิชาการขึ้นอยู่กับทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งเริ่มต้นจากการสื่อสารด้วยวาจาอย่างง่าย นักเรียนมักถูกขอให้ตอบคำถามในชั้นเรียน โดยคำถามเหล่านี้อาจมีตั้งแต่คำถามที่ต้องการ

คำตอบตามข้อเท็จจริงไปจนถึงคำถามที่ต้องใช้การวิเคราะห์และการแสดงเหตุผล คำตอบที่ดีนั้นต้องถูกถ่ายทอดอย่างชัดเจนเพื่อให้ครูสามารถประเมินความเข้าใจของนักเรียนได้

หากนักเรียนมีปัญหาด้านการพูด อาจส่งผลให้เกิดความอับอายเมื่อต้องสื่อสารเพื่อนในระดับเดียวกัน หากนักเรียนพูดติดอ่างหรือพูดไม่ชัด พวกเขาอาจไม่กล้าพูดในชั้นเรียน ซึ่งอาจนำไปสู่ผลการเรียนที่ต่ำลง และความมั่นใจในตนเองลดลง ควรตรวจสอบความสำคัญของการสื่อสารสำหรับนักเรียนในประเด็นต่อไปนี้

1. ช่วยให้นักเรียนเรียนรู้จากครูได้มากขึ้น (Helps learn more from teachers)

นักเรียนจำเป็นต้องมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งและเป็นรูปธรรมเกี่ยวกับหัวข้อที่กำลังศึกษาในโรงเรียนและมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเรียนรู้จากครูได้ดีขึ้น พวกเขาต้องกล้าตั้งคำถามและแสดงข้อสงสัยทั้งในเชิงอวัสัย (ความคิดเห็นส่วนตัว) และปรนัย (ข้อเท็จจริง) เมื่อครูเข้าใจว่านักเรียนสับสนหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด พวกเขาจะสามารถปรับวิธีการสอนให้เหมาะสมได้ ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนทำความเข้าใจมากขึ้น อย่างไรก็ตาม นักเรียนส่วนใหญ่มักไม่กล้าถามคำถามเพราะรู้สึกกังวล ไม่มั่นใจ หรือกลัวผิด ทักษะการสื่อสารช่วยให้นักเรียนสามารถ รับฟังและทำความเข้าใจมุมมองของครูในห้องเรียนได้ดีขึ้น เมื่อพวกเขาฟังและเข้าใจสิ่งที่ครูสอนแล้ว ก็จะสามารถตั้งคำถามที่ดีขึ้นได้อย่างมั่นใจ และกระตุ้นให้ตนเองเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม นี่คือเหตุผลที่ครูมักส่งเสริมและกระตุ้นให้นักเรียนตั้งใจฟังและมีสมาธิกับบทเรียน เพราะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้นักเรียนเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น (Being friendly with others)

การเป็นคนที่มีน้ำใจกับผู้อื่นในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญ การสื่อสารทางวาจาอย่างเหมาะสมและการแสดงออกทางกายช่วยให้นักเรียนสามารถสร้างมิตรภาพใหม่ได้ การเรียนร่วมกับเพื่อนที่ดีสามารถช่วยลดความตึงเครียด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยสร้างมิตรภาพที่แน่นแฟ้นและเต็มไปด้วยความไว้วางใจ ทำให้นักเรียนรู้สึกตื่นเต้นที่จะมาเรียนทุกวัน อย่างไรก็ตาม ทุกสิ่งจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักเคารพผู้อื่นสื่อสารเมื่อจำเป็น และแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้เราสามารถเข้าใจและถ่ายทอดความรู้สึกของกันและกันได้ดีขึ้น มิตรภาพที่แข็งแกร่งที่เกิดจากการสื่อสารที่ดี ไม่เพียงแต่จะทำให้ชีวิตในโรงเรียนและมหาวิทยาลัยสนุกสนานขึ้นเท่านั้น แต่ยังสามารถพัฒนาไปสู่ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หรือความรักในอนาคตได้อีกด้วย

3. ช่วยในการพัฒนาด้านอาชีพ (Helps in career development)

การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับ ทั้งในด้านทักษะ ข้อมูล และการใช้คำศัพท์ที่เหมาะสม เมื่อพูดคุยกับผู้สัมภาษณ์ รวมถึงการแสดงออกทางสีหน้าเชิงบวก ล้วนมีส่วนช่วยให้นักเรียนสามารถหางานทำหลังจากสำเร็จการศึกษาได้ นี่คือเหตุผลที่ ทักษะการสื่อสารที่ดีส่งผลต่อบุคลิกภาพของ

นักเรียน นักเรียนจำนวนมากมักเผชิญปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างการสัมภาษณ์งาน ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการได้งานที่ต้องการ ดังนั้น การฝึกฝนทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการศึกษาจะช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาอาชีพในสายงานที่พวกเขาสนใจได้อย่างมั่นใจ

4. การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและทัศนคติในการทำงานร่วมกัน (Enhancement in teamwork and collaborative attitude)

ทัศนคติเชิงบวก การได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น และการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา กับสมาชิกในทีม เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่ทำงาน ซึ่งช่วยให้บริษัทดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และสร้างความมั่นใจให้กับเพื่อนร่วมงาน นี่คือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารสามารถส่งเสริมความร่วมมือและการกระทำที่สร้างสรรค์ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาว ในอนาคตนักเรียนจะต้องสามารถสื่อสารกับลูกค้าผ่านอีเมล การโทรด้วยเสียง และการประชุมผ่านวิดีโอ (Conference) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพวกเขาไม่สามารถสื่อสารผ่านอีเมล โซเชียลมีเดีย หรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ ได้ดี อาจส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ดังนั้น การฟัง การเขียน และการสื่อสารด้วยวาจาผ่านเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) จึงมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านบวกและลบต่อการเติบโตของนักเรียนในชีวิตส่วนตัวและอาชีพ นี่จึงเป็นเหตุผลที่นักเรียนควรพัฒนาทักษะการสื่อสารตั้งแต่วัยมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัย เพื่อให้เมื่อเข้าสู่โลกของการทำงานโดยที่การสื่อสารจะไม่ใช่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของพวกเขา

5. พัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (Develop professionalism in students)

นักเรียนในวันนี้จะเติบโตเป็นแพทย์ในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาต้องมีความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตร และความเป็นมืออาชีพ ทั้งในคำพูด และการกระทำเมื่อต้องดูแลผู้ป่วย ในประเทศอินเดียและประเทศอื่นๆ ทั่วโลกต้องการผู้นำที่แข็งแกร่ง ไม่ว่าจะเป็นในแวดวงการเมือง ธุรกิจ หรือสังคม ในอนาคตนักเรียนในปัจจุบันจะกลายเป็ นนักการเมือง ผู้บริหาร นักธุรกิจ ข้าราชการ และผู้นำสังคม หากพวกเขาไม่สามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับฟังปัญหาของผู้คน และเข้าใจความต้องการของสังคม พวกเขา จะไม่สามารถได้รับคะแนนเสียง หาลูกค้า หรือการสนับสนุนจากประชาชนได้

การฟังจึงเป็นคุณสมบัติหลักของพวกเขา พวกเขาต้องมีความอดทนในการรับมือกับความท้าทายต่างๆ รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารคือการแสดงออกทางความคิด และ เสรีภาพในการแสดงออกนี้เป็นทางสิทธิของทุกคน แต่ควรใช้ให้ถูกทาง ถูกบุคคล ถูกจุดประสงค์ และ ถูกแพลตฟอร์ม การเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารจะช่วยให้ นักเรียนสามารถรับมือกับแรงกดดันทางอาชีพและสังคมในอนาคตได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการหลีกเลี่ยงตัวอย่างที่ไม่ดีของการ

สื่อสารจะช่วยให้นักเรียนเติบโตเป็นผู้เป็นที่ทรงอิทธิพล เป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงาน และเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสังคม ทุกหน้าที่ที่เราปฏิบัติในฐานะพลเมืองและทำอย่างมีคุณภาพจะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศของเรา

6. สิ่งสำคัญในเครือข่ายสังคม (Important in Social Networking)

การสื่อสารในการทำกิจกรรมกลุ่ม การโต้วาที และงานสร้างสรรค์ในครอบครัวช่วยให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์ระดับและมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของตนเองได้ ในการสนทนาการฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญในการหาข้อสรุปใหม่ ๆ เกี่ยวกับหัวข้อที่กำลังพูดถึง ซึ่งไม่สามารถทำได้หากไม่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและแสดงออกอย่างเชิงบวก การเรียนรู้ที่จะเคารพความรู้สึกของผู้อื่นขณะสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญมาก นักเรียนหลายคนมักพูดกับพ่อแม่ เพื่อน หรือในการประชุมกับนายจ้างอย่างไม่สุภาพ โดยไม่ทันได้คิดถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับความรู้สึกของผู้อื่น การสื่อสารที่ดีจะไม่ทำให้ใครรู้สึกเป็นทุกข์

นี่คือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับนักเรียน เพราะนักเรียนที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะมีความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ และเปิดใจรับฟัง การใช้ทักษะเหล่านี้ไม่ใช่เรื่องไม่ดี แต่การใช้ในทางที่มากเกินไปอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อบุคลิกภาพในสังคม ไม่เพียงแต่ในโลกออฟไลน์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงในโลกออนไลน์ด้วย การมีการติดต่อที่ดีกับพ่อแม่ ครู โรงเรียน ญาติ เพื่อนร่วมชั้น และคนอื่น ๆ จะช่วยสร้างความไว้วางใจ และเพิ่มความเชื่อมั่นในตัวเองให้นักเรียน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการศึกษาและการพัฒนาของพวกเขา

7. การเพิ่มประสิทธิภาพความจำ (Memory enhancement)

เมื่อเราพูด ฟัง ถ่ายทอด และเข้าใจสิ่งที่เรากำลังพูดถึง สมาธิของเราจะเพิ่มขึ้น การพูดขณะที่เรามีสมาธิและให้ความสนใจกับผู้ฟังโดยไม่ใช้โทรศัพท์มือถือจะช่วยพัฒนาความสามารถของสมองและความจำได้ นักเรียนต้องการพลังสมองและความจำที่ดี เพื่อที่พวกเขาจะทำให้ทุกสิ่งที่ต้องการสำเร็จ และทำให้ความฝันเป็นจริง การใช้ทักษะการสื่อสารจะช่วยพัฒนาความตั้งใจและความสามารถในการตอบสนองเนื่องจากการมีสมาธิ การใช้สมองจะช่วยเสริมสร้างคำศัพท์ ทักษะการสื่อสาร และพัฒนาความจำให้เหมือนอัจฉริยะ ทุกคนต่างก็อยากเป็นอัจฉริยะในชีวิตของตัวเอง แต่หากไม่มีการใช้ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ไม่สามารถทำได้

บทสรุป

นี่คือเหตุผลที่ทำให้ทักษะการสื่อสารจึงจำเป็นสำหรับนักเรียนในการพัฒนาเรียนรู้และนำไปใช้ มีคอร์สสอนออนไลน์การสื่อสารต่างๆ ที่นักเรียนสามารถใช้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งทางวาจาและไม่ใช้ทางวาจาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะได้เรียนรู้ทักษะการสื่อสารจากนักพูดที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่งเป็นหลักฐานของการเป็นบุคคลที่มีการศึกษาดี และคุณ จะพยายามเชื่อมโยงกับผู้อื่นได้ดีและเห็นผลของการติดต่อสื่อสารของคุณ การให้ความเคารพทุก

คน ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ หรือสถานะทางสังคม แต่ให้ความเคารพในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง

ความสุข ความจริงใจ ความไว้วางใจ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ เป็นรากฐานของทักษะการสื่อสาร เมื่อใช้ทักษะการสื่อสารเป็นฐาน คุณจะเข้าใจว่าการสื่อสารที่มีความสำคัญแค่ไหนในชีวิตของเรา



Sharma (2023) ได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสารไว้ว่า ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตที่มีความสุขและเจริญรุ่งเรือง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมถึงความซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ ความรัก ความผูกพัน การแบ่งปัน การดูแล และมิตรภาพ ระหว่างกลุ่มชุมชน ศาสนา และผู้คนที่แตกต่างกัน

ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยคนทั้งหมดไปในทิศทางเดียว เป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาในสังคม วัฒนธรรม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ นั่นคือเหตุผลที่ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในชีวิต

1. ทักษะการสื่อสารเป็นการแสดงออกถึงตัวตนของเรา (Communication Skills Are the Presentation of the Character)

ทักษะการสื่อสารเป็นเครื่องพิสูจน์ความเป็นมนุษย์ของเรา มันสะท้อนถึงวิธีที่คุณปฏิบัติและพูดคุยกับผู้อื่น รวมถึงวิธีที่คุณมีอิทธิพลต่อคนรอบข้าง

2. ทักษะการสื่อสารสร้างและเสริมสร้างมิตรภาพ (Communication Skills Create and Strengthen Friendships)

คุณสามารถสร้างทั้งมิตรนับพันและศัตรูนับพันได้ในเวลาเดียวกัน ทุกอย่างขึ้นอยู่กับวิธีและเวลาที่คุณใช้มัน ตัวอย่างเช่น ในยามโกรธ เรามักลืมคำพูดและภาษาที่ใช้ เราไม่สนใจว่าคำพูดของเรา

จะหยาบคายหรือทำร้ายผู้อื่นเพียงใด เราอาจไม่ใส่ใจแม้ว่าจะเป็นพ่อแม่ เพื่อนแท้ คู่ชีวิต ลูกค้า หรือใครก็ตาม และยามที่เราโกรธเรามักใช้คำพูดที่สามารถทำร้ายความรู้สึกภายในจิตใจผู้อื่น

3. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาอาชีพ (Communication Skills Are Important for Career Development)

ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอาชีพ การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะทางเทคนิคหรือไม่ใช่ทางเทคนิคล้วนต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร เช่น การฟัง การเขียน และการตั้งคำถาม

4. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในธุรกิจ (Communication Skills Are Important in Business)

ทักษะการสื่อสารช่วยในธุรกิจหลาย ๆ ด้าน เช่น ช่วยในด้านการตลาด การขาย การจัดการผู้คน และการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า วิธีการที่ธุรกิจ ผู้ขาย หรือสมาชิกในทีมสื่อสารระหว่างกระบวนการซื้อขายจะทำให้ผลลัพธ์การขายแตกต่างออกไป

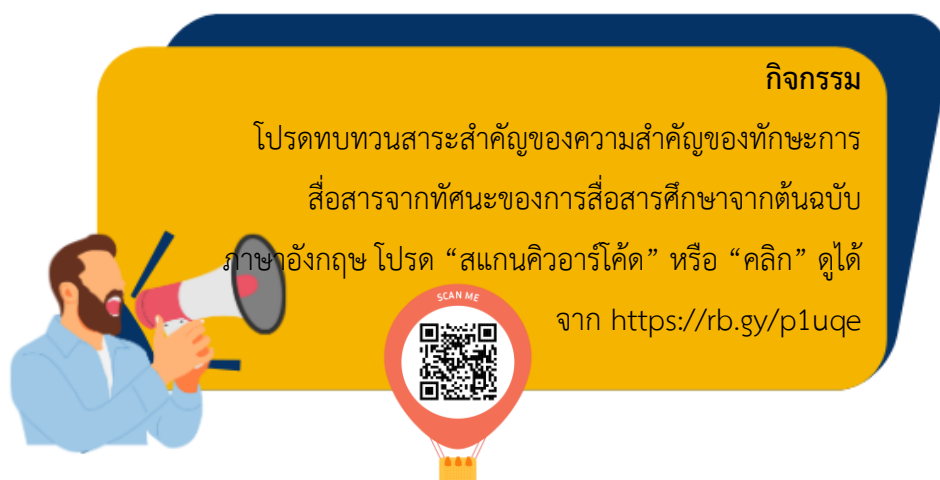
5. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Communication Skills Are Important to Becoming a Leader)

ผู้นำมักสร้างแนวคิดเชิงบวก เปลี่ยนแปลงมุมมองของสังคม ขับเคลื่อนกลุ่มคนไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสร้างทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พวกเขาส่งเสริมให้การดำเนินแผนธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึงต้องเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง

6. ทักษะการสื่อสารช่วยคนให้มีการศึกษา (Communication Skill Helps to Become Educated)

ทักษะการสื่อสารช่วยให้คุณเป็นผู้มีการศึกษา มีปริญญา มีประกาศนียบัตร หรือมีทักษะทางเทคนิค แต่ไม่ได้เป็นเครื่องพิสูจน์ว่าคุณมีความรู้หรือได้รับการศึกษาที่แท้จริง มันเป็นเพียงแค่หลักฐานที่แสดงว่าคุณเคยเข้าเรียนและผ่านหลักสูตรมาเท่านั้น โดยไม่ได้หมายความว่ามีความรู้เพียงพอหรือสามารถจัดการแผนงานขององค์กรได้

สิ่งที่พิสูจน์ว่าคุณมีความรู้และได้รับการศึกษาอย่างแท้จริง คือวิธีที่คุณสื่อสาร การที่คุณอธิบายความคิด หลักการ กฎหมาย หน้าที่ หรือหัวข้อต่างๆ ให้กับผู้ฟังที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่หลากหลายทั้งด้านบวกและด้านลบรวมถึงวิธีการที่คุณใช้ในการถ่ายทอดแนวคิดของคุณ



Lancaster (n.d.) กล่าวถึง ความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่ดีว่า การสื่อสารคือรากฐานของสิ่งที่ทำให้เราเป็นมนุษย์ และเป็นส่วนสำคัญในสังคมของเรา ผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีจะมีความสัมพันธ์ที่เติมเต็มมากขึ้นและเชื่อมต่อกับผู้อื่นได้รวดเร็วขึ้นในหลาย ๆ ด้าน นอกเหนือจากการทำให้เรามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในหลายด้านของชีวิตส่วนตัวและอาชีพของเรา

1. ช่วยสร้าง (และรักษา) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Helps Build (And Sustain) Personal Relationships)

การสื่อสารที่จริงใจและใส่ใจเป็นรากฐานของความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง เพื่อน ครอบครัว และคู่สมรสที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างสบายใจมักจะมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและมีคุณค่ามากขึ้น

การใช้ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับภาษากายและสีหน้าที่เหมาะสม ช่วยให้การเชื่อมโยงกับผู้อื่นเป็นไปได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างเครือข่ายทางสังคมที่มีความหมายและยั่งยืน

2. กุญแจสู่ความสำเร็จทางสังคม (Key to Social Accomplishment)

นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมสามารถรับมือกับสถานการณ์ทางสังคมได้ดียิ่งขึ้น พวกเขามีความสามารถในการดึงดูดให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม พาผู้คนก้าวไปข้างหน้าพร้อม ๆ กัน และมักจะกลายเป็นศูนย์กลางของกลุ่มที่พวกเขาอยู่เสมอ

ในบริบททางสังคม ทักษะการสื่อสารด้วยวาจาที่จำเป็นเพื่อให้โดดเด่น ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การพูดให้ชัดเจนและกระชับ การตั้งคำถามปลายเปิด การขอคำชี้แจงเมื่อไม่แน่ใจ การสังเกตและตอบสนองต่อภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด รวมถึงการเติมอารมณ์ขันให้การสนทนาเป็นธรรมชาติและน่าสนใจมากขึ้น

3. เปิดโอกาสในการทำงาน (Opens Up Career Opportunities)

หากคุณไม่มีทักษะการสื่อสารที่ดี โอกาสในอาชีพของคุณจะถูกจำกัด ทักษะการสื่อสารเป็นข้อได้เปรียบในทุกสายอาชีพสำหรับบัณฑิตจบใหม่

ในหลายอาชีพ การสื่อสารด้วยวาจาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็น และในบางสายงาน ทักษะการเขียนที่ดีเยี่ยมก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ตัวอย่างอาชีพที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมได้แก่ การสอน งานด้านสุขภาพ และการตลาด ซึ่งล้วนต้องการความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. ทำให้ผู้สมัครงานโดดเด่น (Sets Job Candidates Apart)

ทักษะการสื่อสารถือเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้สมัครงาน ตามรายงานของ National Association of Colleges and Employers (NACE) ผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีมักถูกมองว่าเป็นผู้ที่สามารถทำงานเป็นทีมได้ดีกว่า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นายจ้างให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากร

5. การสื่อสารที่ดีคือการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Communication Is Good Branding)

เมื่อการสื่อสารที่มีพลังโน้มน้าวเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์ของคุณ ผู้คนจะถูกดึงดูดเข้ามาหาคุณมากขึ้น และคุณจะมีโอกาสทางอาชีพมากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนและกระตือรือร้นในการสร้างแบรนด์ยังสามารถส่งเสริมความสำเร็จของธุรกิจได้อีกด้วย

ประโยชน์ของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงาน

แม้ว่าการสื่อสารจะมีประโยชน์ที่ชัดเจนในชีวิตส่วนตัวของเรา แต่คุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่ทำงานก็มีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น ในที่ทำงานการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่เป็นข้อกำหนดทางสังคมเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบทางการเงินอีกด้วย

ก. ส่งเสริมวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่ดี (Encourages Good Workplace Culture)

องค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารที่ซื่อสัตย์ รอบคอบ และเปิดกว้างจะสร้างสภาพแวดล้อมที่ผู้คนอยากเข้าทำงาน สถานที่ทำงานที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ดีจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นชุมชนและเป้าหมายร่วมกันในหมู่พนักงาน ซึ่งนำไปสู่การรักษาบุคลากรไว้ได้ดีขึ้น และในที่สุดยังช่วยลดต้นทุนด้านการสรรหาบุคลากรอีกด้วย

ข. สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Creates Effective Teams)

สีในหัวข้อของพนักงานกล่าวว่า การสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา ซึ่งเป็นเรื่องที่เราเข้าใจได้ง่าย การสื่อสารที่ชัดเจนและเรียบง่ายในที่

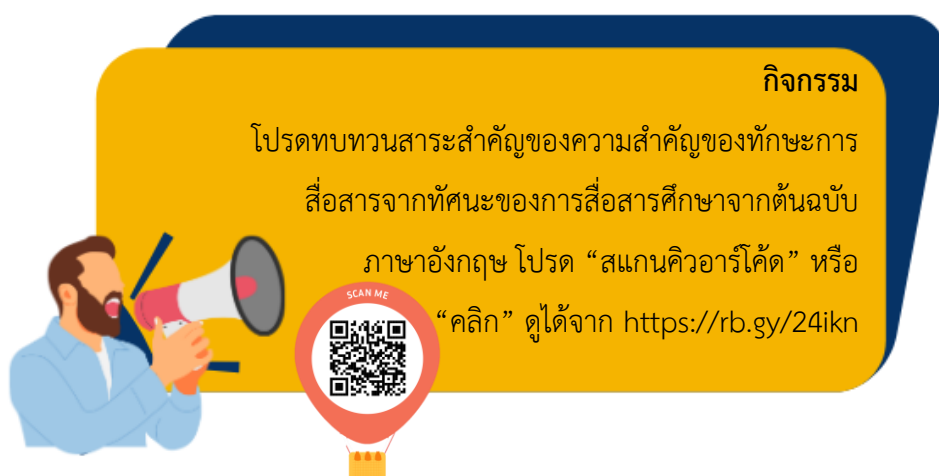
ทำงานช่วยลดความคลุมเครือ สร้างรากฐานที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นสำหรับการทำงานร่วมกัน และท้ายที่สุดนำไปสู่ทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ค. ส่งเสริมนวัตกรรม (Fosters Innovation)

ทีมที่ส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิดกว้างและปราศจากอคติสามารถสร้างนวัตกรรมได้เร็วและดีกว่าทีมอื่น ๆ ทีมเหล่านี้เติบโตได้ดีในสภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนไอเดีย งานวิจัยของ Google ที่ชื่อว่า Aristotle Project พบว่า Psychological Safety หรือความปลอดภัยทางจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทีมมีประสิทธิภาพสูง

ง. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Boosts Productivity)

การสื่อสารที่ดีในที่ทำงานช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมกับงานมากขึ้น แทนที่จะต้องเผชิญกับตารางงานที่ยุ่งเหยิง ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน และความไม่สอดคล้องกันซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ดี ทีมที่สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ประสานงานกันได้ดีขึ้น และมีความมุ่งมั่นกับเป้าหมายร่วมกันมากขึ้น



Zwart (2021) ได้กล่าวเกี่ยวกับเหตุใดทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญว่า คุณรู้หรือไม่ว่าคำพูดของคุณกำลังสื่ออะไรไปยังผู้อื่น คุณเคยพิจารณาหรือไม่ว่าคุณกำลังพูดอะไรกับตัวเองในใจ คำพูดมีความสำคัญ ทุกมิติของความเป็นอยู่ที่ดีของคุณได้รับอิทธิพลจากวิธีที่คุณได้ตอบกับตัวเองและสิ่งรอบตัว นี่คือเหตุผลว่าทำไมทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญ ไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีผลต่อความคิด ทักษะคิด และสุขภาพจิตของคุณเองด้วย

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญ ต่อความเป็นอยู่ที่ดี ของความสัมพันธ์ (Communication Skills Are Important for Relational Wellbeing)

คำพูดเป็นเส้นเลือดหล่อเลี้ยงการเชื่อมโยงกับผู้อื่น สิ่งที่คุณพูดมีความสำคัญ และวิธีที่คุณพูดยังส่งผลต่อความแข็งแกร่งหรือความเปราะบางของความสัมพันธ์ของคุณอีกด้วย การรู้วิธีสื่อสารข้อความที่ถูกต้องผ่านคำพูด น้ำเสียง และภาษากาย สามารถเป็นสะพานที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น หรืออาจนำไปสู่การพังทลายของความสัมพันธ์ได้ หากคุณต้องการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น ทักษะที่ควรให้ความสำคัญคือ การตั้งคำถามที่ดี และการเป็นผู้ฟังที่ใส่ใจและไตร่ตรอง ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพทางอารมณ์ (Communication Skills Are Important for Emotional Wellbeing)

การเรียนรู้วิธีแสดงอารมณ์ของตนเองแทนที่จะเก็บกดไว้ จะช่วยพัฒนาสุขภาพทางอารมณ์ของคุณ เมื่อคุณสามารถถ่ายทอดความกลัว ความผิดหวัง ความไม่มั่นคง หรือความสุขให้กับผู้อื่นได้ คุณกำลังปลดปล่อยแรงกดดันที่อาจนำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิต การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนสนิท สมาชิกในครอบครัว หรือที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้ จะช่วยให้คุณมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้นและสร้างความสมดุลภายในตัวเอง

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพกาย (Communication Skills Are Important for Physical Wellbeing)

เมื่อคุณเผชิญกับความเครียดทางอารมณ์ ร่างกายของคุณจะดูดซับความรู้สึกเหล่านั้น หากปล่อยให้ความเครียดสะสมเป็นเวลานาน มันจะฝังตัวอยู่ในร่างกายของคุณ ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้คุณปลดปล่อยความเครียด รวมถึงบรรเทาความเจ็บปวดทางกายที่เกิดจากการกักเก็บอารมณ์ด้านลบ ลองสังเกตอาการตึงหรือปวดบริเวณไหล่ คอ หลัง หรือศีรษะ สิ่งเหล่านี้อาจเป็นสัญญาณว่าคุณควรหาทางพูดคุยหรือระบายความรู้สึกออกมา เพื่อช่วยให้คุณรู้สึกดีขึ้นและคลายความตึงเครียดในร่างกาย

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความอยู่ดีมีสุขในอาชีพการงาน (Communication Skills Are Important for Career Wellbeing)

ความประทับใจแรกพบมีความสำคัญ โอกาสที่คุณจะได้รับการจ้างงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดประสบการณ์ จุดแข็ง และความหลงใหลในงานที่คุณกำลังมุ่งหวังได้ดีเพียงใด เมื่อได้รับการจ้างงานแล้ว ทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณก้าวหน้าในอาชีพการงาน การรู้วิธีพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และบุคคลที่มีอิทธิพลในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดโอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอนาคตของคุณ

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อสุขภาพทางสติปัญญา (Communication Skills Are Important for Intellectual Wellbeing)

การพัฒนาตนเองและอาชีพมีความสำคัญต่อสุขภาวะทางปัญญา การได้รับการพัฒนาและท้าทายอย่างต่อเนื่องช่วยให้สมองและจิตใจของคุณแข็งแรง การสนทนาที่กระตุ้นความคิดกับผู้อื่นนำไปสู่การเติบโตทางสติปัญญาและการพัฒนาตัวเอง ฝึกฝนการสนทนาอย่างมีมารยาท รับฟังมุมมองของผู้อื่น และถ่ายทอดความคิดเห็นของคุณอย่างชัดเจนและสง่างาม สิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และส่งเสริมสุขภาวะโดยรวมของคุณ

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีทางวัฒนธรรม (Communication Skills Are Important for Cultural Wellbeing)

การสื่อสารที่ดีช่วยเชื่อมโยงผู้คนในสังคมที่แตกแยก ความขัดแย้งทางวัฒนธรรมในประเด็นต่าง ๆ เช่น เพศ เชื้อชาติ และการเมือง เป็นเรื่องที่พบได้ทั่วไป ประเด็นเหล่านี้มักเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่ดี และแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการเลือกใช้คำพูดให้เหมาะสมในเวลาที่ต้องการและกับบุคคลที่เหมาะสม เมื่อคุณเข้าร่วมการสนทนาด้วยความรอบคอบ มีศักดิ์ศรี และมีความเคารพ คุณสามารถช่วยเชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกันแทนที่จะทำให้เกิดความแตกแยก

สุขภาวะที่ดีในทุกด้านของชีวิตเป็นอีกหนึ่งเหตุผลว่าทำไม ทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญ ขณะที่คุณอ่านถึงประโยชน์ของการสื่อสารที่ดี ลองเลือกหนึ่งด้านที่คุณต้องการพัฒนาและมุ่งมั่นฝึกฝนอย่างมีสติในด้านนั้น เพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของคุณเอง

กิจกรรม

โปรตทบทวนสาระสำคัญของความสำคัญของทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรต “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/4tv5x>



SCAN ME



Pertemps Team (n.d.) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความสำคัญของการสื่อสารในโลกการทำงาน ปัจจุบันไว้ว่า การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน มันเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการรักษาความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งในที่ทำงาน

พนักงานที่สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าขององค์กร อีกทั้ง ทักษะนี้ยังสามารถสร้างความแตกต่าง และทำให้บุคคลนั้น

โดดเด่นเหนือคู่แข่งได้ สำหรับบางคน การสื่อสารที่ดีเป็นเรื่องธรรมชาติ แต่สำหรับคนอื่น ๆ อาจเป็นเรื่องยากในการถ่ายทอดความคิดและความรู้สึกให้ชัดเจน

เราจะมาสำรวจ ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเหตุผลว่าทำไมทักษะนี้จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

1. สร้างความไว้วางใจ (Builds Trust)

ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สิ่งที่เราพูด วิธีที่เราพูด และวิธีที่เราตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารสามารถสร้างหรือทำลายความไว้วางใจได้

2. ป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง (Prevents and Resolves Conflict)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขข้อขัดแย้งและป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น ในสถานการณ์เหล่านี้ สิ่งสำคัญคือต้องสงบสติอารมณ์ รับฟัง และค้นหาวิธีแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ส่งเสริมการสร้างทีมงาน (Encourages Team Building)

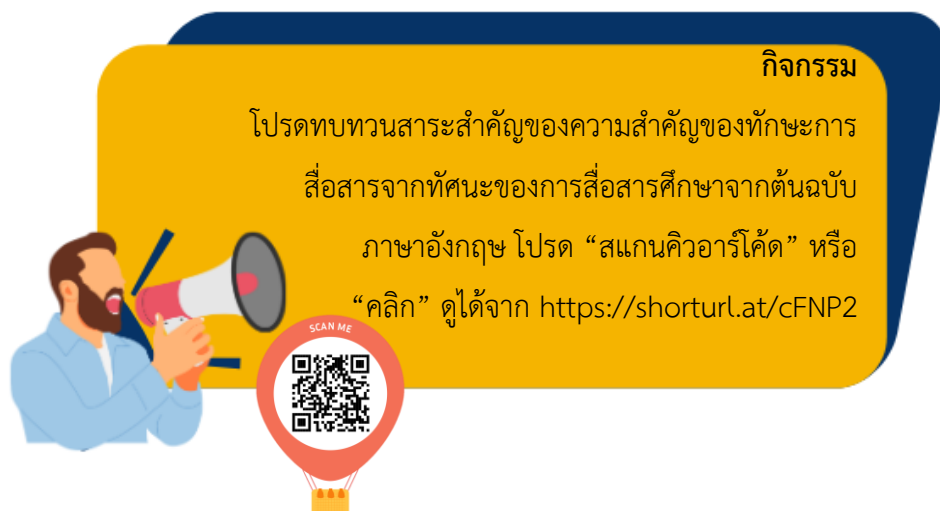
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจและส่วนตัวที่แข็งแกร่ง เพราะคุณเรียนรู้ที่จะเข้าใจว่าผู้คนที่ต้องการอะไรและจะมอบสิ่งนั้นให้พวกเขาอย่างไร เมื่อผู้คนรู้สึกว่าคุณรับฟังและเข้าใจ คุณจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของคุณอย่างเป็นธรรมชาติ

4. เพิ่มการมีส่วนร่วม (Increases Engagement)

คนที่รู้สึกมั่นใจในงานของตนมากขึ้นและเข้าใจในสิ่งที่พวกเขาจำเป็นต้องทำ จะมีส่วนร่วมมากขึ้น ด้วยการจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คุณสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมและเพิ่มความพึงพอใจในหมู่สมาชิกในทีมของคุณได้

5. ปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต (Improves Productivity)

เมื่อสมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทของตนและบทบาทของผู้อื่น พวกเขาสามารถมุ่งความสนใจไปที่งานของตนได้มากขึ้นและให้ความสำคัญกับปัญหาในที่ทำงานน้อยลง ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความขัดแย้งสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งหมายความว่าพนักงานสามารถจัดการภาระงานได้ดีขึ้นโดยมีสิ่งรบกวนน้อยที่สุด สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจคุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและผลกระทบที่อาจมีต่อชีวิตการทำงานของคุณ



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของความสำคัญของทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/cFNP2>

Huckle (2019) กล่าวเกี่ยวกับ ความสำคัญของทักษะการสื่อสารในธุรกิจ ว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าข้อมูลที่คุณแบ่งปันจะน่าสนใจเพียงใด หากทักษะการสื่อสารของคุณไม่ดีพอ การถ่ายทอดข้อมูล การโน้มน้าวใจ หรือการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นก็จะเป็นเรื่องยาก ลองอ่านหัวข้อต่อไป นี้ เพื่อค้นหาเหตุผลที่ได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยว่าทำไมทุกคนควรพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าคุณจะอยู่ในจุดใดของเส้นทางอาชีพก็ตาม

6. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความสำเร็จในอาชีพการงานของคุณ (Communication Skills Are Important for Career Wellbeing)

ทักษะทางเทคนิคพาคุณไปได้ไกลแค่บางจุด แต่ทักษะการสื่อสารจะพาคุณก้าวสู่ความเป็นผู้นำ หากคุณต้องการได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในอนาคต การเป็นนักสื่อสารที่มีทักษะเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าคุณจะมีทักษะทางเทคนิคมากเพียงใด แต่หากขาดความสามารถในการสื่อสาร คุณอาจพลาดโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ

7. เมื่อคุณสื่อสารได้ดี คุณจะกระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ (When You Communicate Well, You Motivate Others to Act)

ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้คุณมีอิทธิพล สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างความประทับใจ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่ช่วยให้คุณโดดเด่นในอาชีพการงาน แต่ยังทำให้คุณเป็น บุคคลที่น่าประทับใจในชีวิตส่วนตัว อีกด้วย เมื่อคุณสามารถถ่ายทอดความคิดได้อย่างชัดเจน โน้มน้าวใจผู้อื่น และสร้างแรงบันดาลใจ คุณจะกลายเป็นบุคคลที่มีอิทธิพล ทั้งในที่ทำงานและในสังคมรอบตัวคุณ

8. การสื่อสารที่ดีช่วยเพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจของคุณ (Good Communication Improves your Negotiation and Persuasion Skills)

ทักษะการเจรจาต่อรองเป็นสิ่งจำเป็นในทุกสายอาชีพ ไม่ว่าคุณจะทำงานด้านใด การเจรจาเป็นส่วนหนึ่งของงานเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการตกลงภายในกับทีมและผู้บริหาร หรือการเจรจากับลูกค้า ซัพพลายเออร์ หรือพันธมิตรทางธุรกิจ การเป็นนักเจรจาที่ดีถือเป็นทักษะที่ทรงคุณค่า เพราะช่วยให้

คุณสามารถหาทางออกที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย พร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานให้เป็นไปในเชิงบวก

9. ทักษะการสื่อสารระดับสูงสามารถติดตามความก้าวหน้าในอาชีพของคุณได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว (Confident Communicators are Better Business Networkers)

ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่ต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน หากคุณกำลังมองหางานหรือพูดคุยกับบริษัทจัดหางาน คุณจะพบว่าหลายองค์กรให้ความสำคัญกับทักษะทางวิชาชีพ เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการวางแผน จากรายงานล่าสุดที่วิเคราะห์โฆษณารับสมัครงานในออสเตรเลียเป็นระยะเวลา 6 เดือน พบว่า 31.3% ของตำแหน่งงานทั้งหมดต้องการผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทักษะนี้เป็น ปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการได้งานและประสบความสำเร็จในอาชีพ

10. นักสื่อสารที่มีความมั่นใจเป็นเครือข่ายทางธุรกิจที่ดีกว่า (Confident Communicators are Better Business Networkers)

การสร้างความสัมพันธ์ทางอาชีพที่ยั่งยืนเป็นกุญแจสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ เครือข่ายความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งช่วยให้คุณค้นพบโอกาสใหม่ ๆ ได้ง่ายขึ้น รวมถึงเข้าถึงที่ปรึกษา (Mentors) ที่สามารถให้คำแนะนำอันมีค่า และช่วยให้คุณเป็นที่รู้จักในอุตสาหกรรมของคุณ ยิ่งคุณสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ได้ดีเท่าไร โอกาสในการเติบโตในสายอาชีพของคุณก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

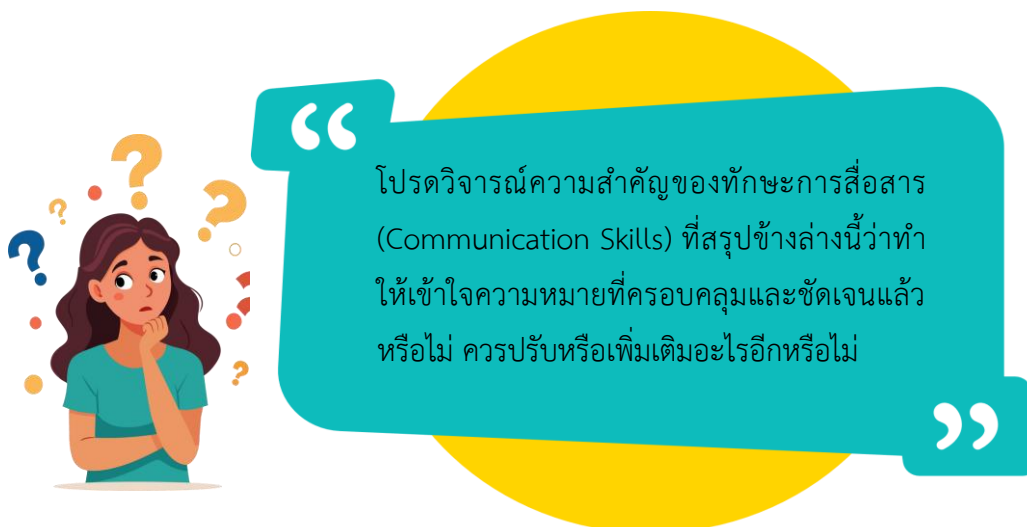
กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของความสำคัญของทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/knl39>

SCAN ME





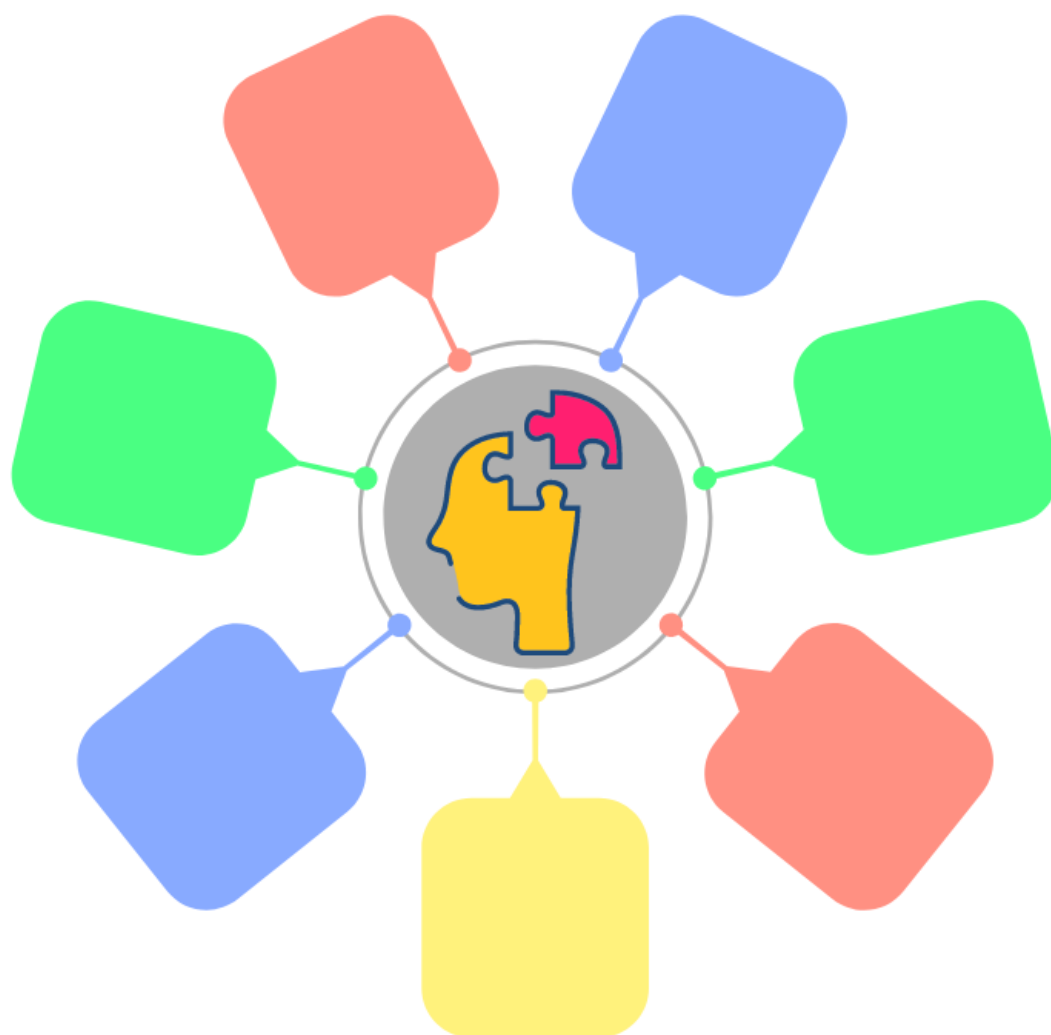
สรุป จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) มีความสำคัญหลายประการ ดังนี้ สร้างแรงจูงใจ (For Motivation) เพิ่มผลผลิต (To Increase Productivity) และบรรลุผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (Achieve Improved Results) พัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับนักเรียน (To Develop Professionalism in Students) มีความสำคัญต่อนักเรียน มืออาชีพ ครู ธุรกิจและองค์กร (Importance for Students, Professionals, Teachers, and Business & Organization) ปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและดำเนินการในระดับสูง (Improve Productivity And High Performance) เพิ่มความมั่นใจในการแสวงหาโอกาส (Boosts Confidence To Seek Opportunities) รับมือกับสถานการณ์ที่ท้าทาย (Tackle Challenging Situations) ตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Decision Making And Problem Solving) ช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้เพิ่มเติมจากครู (Helps learn more from teachers) มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น (Being friendly with others) สร้างและกระชับมิตรภาพ (Create and Strengthen Friendships) เพิ่มคุณภาพการเป็นมิตรกับผู้อื่น (To Increase the Quality of Being Friendly With Others) รวมทั้งช่วยสร้าง (และรักษา) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (Helps Build (And Sustain) Personal Relationships) ช่วยในการพัฒนาอาชีพ (Helps in career development) เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและทัศนคติในการทำงานร่วมกัน (Enhancement in Teamwork and Collaborative Attitude) เป็นสิ่งสำคัญในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Important in Social Networking) เพิ่มประสิทธิภาพหน่วยความจำ (Memory Enhancement) เป็นการนำเสนอลักษณะบุคลิก (Are the Presentation of the Character) และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี (Good Branding) มีความสำคัญต่อการ

พัฒนาอาชีพ (Are Important for Career Development) มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Are Important in Business) มีความสำคัญต่อการเป็นผู้นำ (Are Important to Becoming a Leader) ช่วยให้มีการศึกษา (Helps to Become Educated) เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จทางสังคม (Key to Social Accomplishment) เปิดโอกาสในการทำงาน (Opens Up Career Opportunities) แยกผู้สมัครงานออกจากกัน (Sets Job Candidates Apart) ส่งเสริมวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานที่ดี (Encourages Good Workplace Culture) สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Creates Effective Teams) ส่งเสริมนวัตกรรม (Fosters Innovation) มีความสำคัญต่อสุขภาพทางอารมณ์ ร่างกาย อาชีพ การงาน สติปัญญา และวัฒนธรรม (Are Important for Emotional, Physical, Career, Intellectual, and Cultural Wellbeing) สร้างความไว้วางใจ (Builds Trust) ป้องกันและแก้ไขข้อขัดแย้ง (Prevents and Resolves Conflict) ส่งเสริมการสร้างทีมงาน (Encourages Team Building) เพิ่มการมีส่วนร่วม (Increases Engagement) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Improves Productivity) ความสำเร็จในอาชีพการงาน (Enhances Professional Success) กระตุ้นให้ผู้อื่นลงมือทำ (Motivate Others to Act) เพิ่มทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ (Improves your Negotiation and Persuasion Skills)

กิจกรรม (Activity)



จากนันททัศนะเกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



ASM IBMR Team. (2020, January 5). *What are communication skills? Types and importance of communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/ur5to>

Harappa Education, (2021, June 21). *Importance of communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/tcm3t>

- Huckle, B. (2019, August 28). *The importance of communication skills in business: 5 Benefits backed by research*. Retrieved July 22, 2023 from <https://shorturl.at/knl39>
- Kendre, P. (2021, October 29). *Importance of communication and its process*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/w4tt3>
- Lancaster, A. (n.d.). *Why is communication important?* Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/24ikn>
- Open Education Portal, (n.d.). *Communication skills for students – Why is it important?* Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/y1h1s>
- Pertemps Team. (n.d.). *The importance of communication in today's working world*. Retrieved July 22, 2023 from <https://shorturl.at/cFNP2>
- Sharma, V.K. (2023, July 12). *Importance of communication skills in our life*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/p1uqe>
- Skill You Need. (n.d.). *The importance of good communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/mj2gm>
- Zwart, H. (2021, October 5). *Why communication skills are important*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/4tv5x>

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร THE CHARACTERISTICS OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์ทศรูปลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร

Kumar (2021) กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ (Clarity of Purpose) ข้อความที่ต้องการสื่อสารควรมีความชัดเจนในใจของผู้ส่ง ควรกำหนดเป้าหมายและผู้รับสารให้ชัดเจน

ความสมบูรณ์ของข้อความ (Completeness) ข้อความที่ส่งควรมีความสมบูรณ์ประกอบด้วยข้อเท็จจริงและการสังเกต ควรวางแผนและจัดระเบียบให้ดี และไม่ควรให้ผู้รับต้องคาดเดาเอง

ความกระชับ (Conciseness) ข้อความควรกระชับ ไม่ควรมีรายละเอียดที่ไม่จำเป็น ควรสั้นและครบถ้วน

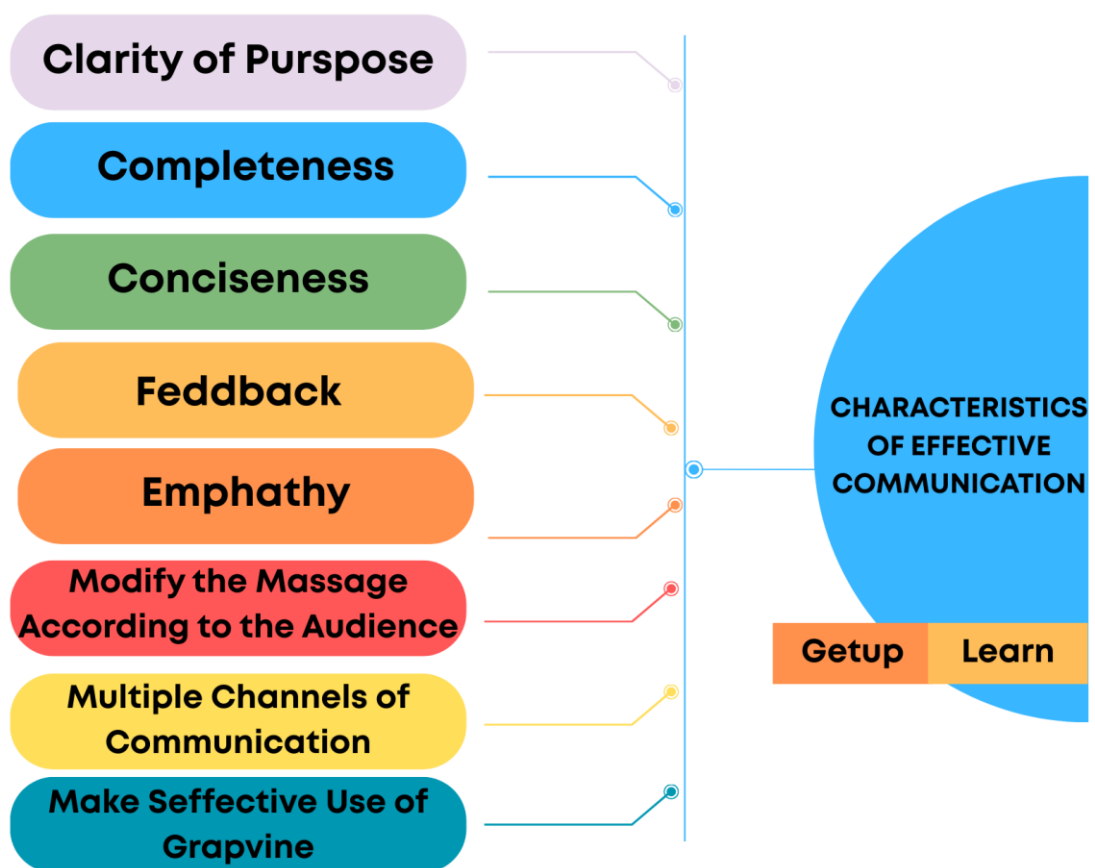
ผลตอบกลับ (Feedback) ควรมีการตอบกลับเพื่อประเมินว่าผู้รับเข้าใจสารที่ส่งไปในลักษณะเดียวกับที่ผู้ส่งตั้งใจหรือไม่ คำตอบกลับควรเป็นแบบเฉพาะเจาะจงและทันเวลา

ความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น (Empathy) การเอาใจใส่ผู้ฟังถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารด้วยวาจาที่มีประสิทธิภาพ ผู้พูดควรเข้าใจมุมมอง ความต้องการ และอารมณ์ของผู้ฟัง เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปรับข้อความให้เหมาะสมกับผู้ฟัง (Modify the Message According to the Audience) ความต้องการข้อมูลของแต่ละระดับในองค์กรอาจแตกต่างกัน เช่น สิ่งที่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับกลาง อาจไม่สำคัญสำหรับผู้บริหารระดับสูง การใช้ศัพท์เฉพาะหรือคำยากควรถูกลดลงเพื่อลดความเข้าใจผิด ข้อความควรถูกปรับให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

การสื่อสารหลายช่องทาง (Multiple Channels of Communication) เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้การสื่อสารหลายช่องทางเพื่อช่วยเพิ่มความชัดเจนของข้อความ ลดความคลาดเคลื่อน และช่วยย้ำสารที่ต้องการสื่อ

การใช้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการอย่างมีประสิทธิภาพ (Make Effective Use of Grapevine (Informal Channel of Communication) พนักงานและผู้บริหารไม่ควรมองข้ามการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่ควรควรใช้มันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้เป็นช่องทางส่งข้อความสำคัญหรือใช้เพื่อทำความเข้าใจปัญหาของพนักงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม



ภาพที่ 1 Characteristics Of Effective Communication

(ต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Kumar, 2021)

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทักษะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/16b8t>



Toppr (n.d) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ว่า นักวิจัยหลายคนได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารความรู้สึกของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสำคัญต่อโครงสร้างทางสังคมพอๆ กับการหายใจที่จำเป็นต่อการมีชีวิต ดังนั้นเราจึงต้องเข้าใจคุณสมบัติหรือคุณลักษณะต่างๆ ที่ทำให้กระบวนการสื่อสารของเรามีคุณภาพ ทักษะที่หลากหลายจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต่อไปนี้เป็นรายการลักษณะสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความชัดเจน (Clear) ลักษณะสำคัญอันดับแรกของการสื่อสารทั้งในรูปแบบการพูดหรือการเขียน คือ การถ่ายทอดข้อความอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใช้ประโยคที่สั้นและเข้าใจง่าย ควรใช้ ประโยคในรูปแบบเน้นผู้กระทำ (Active Voice) มากกว่าแบบไม่เน้นผู้กระทำ (Passive Voice) และหากต้องการสื่อสารหลายประเด็น ควรแยกเป็นหัวข้อย่อยเพื่อให้อ่านและเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ความกระชับ (Concise) เวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสาร โดยทั่วไป ช่วงสมาธิของผู้รับสารมีเพียงไม่กี่นาที หากเรานำเสนอข้อความที่ชัดเจนและสวยงามแต่ยาวเกินไป สาระสำคัญของรายงานหรือข้อความอาจสูญหายไปโดยสิ้นเชิง การสื่อสารที่ยืดเยื้อมักทำให้ผู้อ่านเบื่อและถูกมองข้ามไป ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรทำให้กระชับและตรงประเด็น

ความชัดเจนและเป็นรูปธรรม (Concrete) ข้อความ ข้อมูล หรือสารที่สื่อออกไปควรมีพื้นฐานที่มั่นคง เหตุผลหรือข้อโต้แย้งควรได้รับการสนับสนุนด้วยข้อมูลที่เหมาะสม ข้อความที่มีหลักฐานรองรับจะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายและน่าเชื่อถือมากขึ้น

ความสอดคล้องและเป็นลำดับ (Coherent) ลองนึกภาพว่าคุณกำลังเล่าเรื่อง หากคุณเริ่มเล่าจากตอนกลางเรื่อง หรือเปิดเรื่องด้วยตอนจบ เนื้อหาทั้งหมดอาจสับสนและสูญเสียจุดสำคัญไป

เช่นเดียวกันกับการสื่อสาร ข้อความของคุณควรมีความสอดคล้อง เข้าใจได้ง่าย และดำเนินไปตามลำดับที่เหมาะสม

หัวใจของการเขียนที่มีความสอดคล้อง คือการวางแผนอย่างดี นำเสนอข้อมูลอย่างมีเหตุผล และเป็นลำดับ แนวคิดหลักควรถูกแยกแยะอย่างชัดเจน และเรียงตามลำดับที่เหมาะสมตามหลักการหรือกฎเกณฑ์บางประการ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสุภาพและให้เกียรติ (Courteous) เราทราบดีว่าการสื่อสารทางธุรกิจควรมีความเป็นทางการในระดับหนึ่ง ผู้ส่งสารควรพยายามอย่างดีที่สุดในความซื่อสัตย์ เคารพ เห็นอกเห็นใจ เปิดกว้าง และสุภาพ ต่อผู้รับสาร หากข้อความถูกถ่ายทอดด้วยความใส่ใจและความเมตตา ย่อมสามารถเข้าถึงผู้ฟังได้ดีขึ้น

ผู้พูดที่หยาบคายจะไม่มีผู้ฟัง แม้ว่าข้อความของเขาจะมีประสิทธิภาพและสำคัญเพียงใดก็ตาม คำพูดที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ผู้ฟังบางกลุ่มรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้น ควรระมัดระวังไม่ให้มีถ้อยคำที่สื่อถึงการเหยียดเชื้อชาติ เหยียดเพศ หรือส่งผลเสียต่อผู้ฟังในทางลบ แม้แต่การใช้ อารมณ์ขัน ก็ควรระวังไม่ให้เป็นการล่วงเกินหรือทำร้ายความรู้สึกของผู้อื่น

การฟังเพื่อความเข้าใจ (Listening For Understanding) การสื่อสารไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การนำเสนอหรือสร้างข้อมูลเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการรับข้อมูลด้วย ที่จริงแล้ว ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมีทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งหมายความว่า ผู้รับสารมีบทบาทสำคัญเทียบเท่ากับผู้ส่งสาร ในกระบวนการสื่อสารที่ดี ผู้รับสารควรมีคุณสมบัติบางประการที่ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผู้รับสารที่ดีควรสามารถ จับใจความสำคัญของสารที่อาจซ่อนอยู่ท่ามกลางเสียงรบกวนหรือข้อมูลที่ไม่สำคัญ นอกจากนี้ ผู้ฟังที่ดีไม่เพียงรับฟังคำพูดของผู้พูดเท่านั้น แต่ยังสังเกตภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดด้วย ซึ่งช่วยให้เข้าใจสารที่ได้รับอย่างครบถ้วน

ผู้ฟังที่ดีจะมีคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น มีความฉลาดทางอารมณ์และมีวุฒิภาวะ มีความเป็นกลาง และมีแนวคิดเชิงปฏิบัติ เขาควรสามารถแยกแยะเนื้อหาของสารออกจากอคติส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นอคติต่อหัวข้อที่พูดถึงหรืออคติต่อผู้พูดเอง ผู้ฟังที่ดีต้องสามารถกรองข้อจำกัดเหล่านี้ออก และเข้าถึงเนื้อหาที่แท้จริงของสารที่ผู้พูดต้องการสื่อได้อย่างถูกต้อง

ความมีสมาธิและความใส่ใจ (Focus And Attention) ในปัจจุบัน การทำหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking) กลายเป็นเรื่องปกติ อย่างไรก็ตาม การมีสมาธิในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อมีการรับหรือส่งข้อมูล

ลองนึกภาพว่าคุณอยู่ใน ช่องทางการสื่อสารแบบเครือข่าย (Star Communication Channel) และต้องส่งข้อมูลไปยังแหล่งต่าง ๆ พร้อมกัน คุณกำลังตอบอีเมล ส่งอีเมล และรับโทรศัพท์ในเวลาเดียวกัน หากมีข้อผิดพลาดในการสื่อสาร อาจนำไปสู่ผลกระทบที่ร้ายแรง

ในขณะเดียวกัน หากคุณเป็นผู้รับสารและขาดสมาธิ คุณอาจพลาดส่วนสำคัญของข้อความไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้น ความมีสมาธิและความใส่ใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การตระหนักรู้และการควบคุมอารมณ์ (Emotional Awareness And Control) นี้ อาจเป็นหัวข้อสุดท้าย แต่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อารมณ์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิธีที่เราตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต การที่คุณจะรับสารด้วยเจตนาเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาวะทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ ไม่ว่าคุณจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร สิ่งสำคัญคือการรักษาภาวะทางอารมณ์ให้มั่นคง เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด

กิจกรรม

โปรดบททวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร

(The characteristics of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสารศึกษา

จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/oa7ey>



Amadebai (2022) ได้กล่าวเกี่ยวกับ 10 คุณลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

การจัดการอารมณ์ (Emotion Management) ความฉลาดทางอารมณ์ หรือความสามารถในการควบคุมอารมณ์แทนที่จะปล่อยให้อารมณ์ควบคุมเรา เป็นทักษะสำคัญที่ต้องพัฒนาเพื่อเป็นนักสื่อสารที่ดี ลองนึกภาพบุคคลที่ วิดกกังวลตลอดเวลา หรือหงุดหงิดง่ายเพียงเพราะเรื่องเล็กน้อย เราจะสามารถสนทนาอย่างมีประสิทธิภาพกับคนๆ นั้นได้อย่างไร การจัดการอารมณ์อย่างเหมาะสมช่วยให้การสื่อสารราบรื่น ลดความขัดแย้ง และทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นระหว่างคู่สนทนา

ความสามารถในการมีสมาธิจดจ่อ (Ability to Focus) ลองนึกภาพสถานการณ์ต่อไปนี้ จินตนาการว่าคุณกำลังพยายามพูดคุยกับใครสักคนเกี่ยวกับสิ่งที่คุณารู้สึกตื่นเต้นที่จะบอก หรือไม่

ก็ตาม แต่บุคคลนั้นกลับกำลังฟังคุณไปพร้อมกับการตอบข้อความบนโทรศัพท์ มองนาฬิกา และคิดถึงการประชุมครั้งถัดไป

คุณจะรู้สึกว่าคุณถูกฟังหรือไม่หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ หากต้องการการเป็นนักสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการรับข้อมูล คุณต้องลืมเรื่องการทำหลายสิ่งพร้อมกันและมุ่งความสนใจทั้งหมดไปที่การสนทนา นี่ก็เป็นการแสดงถึงความเคารพด้วย

เรียนรู้ที่จะฟัง (Learn to Listen) ข้อนี้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับข้อก่อนหน้า บ่อยครั้งที่ผู้คนมักมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่ตัวเองจะพูดและทำให้ตัวเองได้ยิน แต่กลับไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการฟัง ลองนึกถึงการประชุมธรรมดา ๆ ที่ทุกคนต่างต้องการนำเสนอความคิดเห็นของตัวเองและพูดคุยกไปพร้อมๆ กับการแย่งกันพูด หากต้องการการเป็นนักสื่อสารที่ดี อย่ากลายเป็นคนนั้น

การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้คุณรับข้อมูลทั้งหมด ประมวลผล และทำงานกับมันได้ ไม่ว่าจะเป็นการอภิปรายประเด็น ตอบสนองปัญหา หรือการแก้ไขปัญหา การที่คุณใส่ใจในข้อความที่ได้รับมาก่อนหน้านี้ถือเป็นสิ่งสำคัญ

การถามคำถามเพื่อขอคำชี้แจงระหว่างการฟังอย่างตั้งใจ และการถ่ายทอดคำถามใหม่เพื่อให้มั่นใจว่าเราเข้าใจคนอื่น 100% เป็นสิ่งที่ดี

การฟังอย่างตั้งใจยังแสดงถึงความสนใจและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพราะการฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการใส่ใจอย่างเต็มที่ในสิ่งที่อีกฝ่ายกำลังพูดและเข้าใจความคิด ความคิดเห็น และอารมณ์ของเขา

เพื่อเสริมสร้างการฟังอย่างตั้งใจ คุณสามารถใช้วลี เช่น “แล้วสิ่งที่คุณกำลังพูดคือ...” “อ้อ คุณหมายถึงว่า...” “เล่ามากกว่านี้เกี่ยวกับ...” “คุณหมายความว่าความรู้สึกแบบนี้ใช่ไหม...” “เข้าใจแล้ว แล้วเกิดอะไรขึ้น”

หลีกเลี่ยงการตัดสิน (Avoid Making Judgments) หากต้องการเข้าใจใครสักคน คุณต้องไม่ตัดสินกัน เปิดใจรับฟังและหลีกเลี่ยงการตัดสินผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณยังไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการแสดงความคิดเห็น เพียงเท่านั้นคุณสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้

ให้ข้อเสนอแนะ (Provide Feedback)

ระวังการตัดสินและการให้ข้อเสนอแนะเป็นเรื่องคนละอย่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการฟังสิ่งที่ผู้อื่นกำลังบอกคุณ การเข้าใจในมุมมองของพวกเขา การให้เครื่องมือหรือแนวคิดเชิงลึกในการแก้ไขปัญหาที่บุคคลนั้นได้แชร์กับคุณ และบอกให้พวกเขาอยู่ในลักษณะที่แสดงความสนใจในเรื่องนั้นๆ คุณสามารถตั้งคำถามเพื่อทำให้การสนทนาดีขึ้นเรื่อยๆ ทบทวนบางจุดสำคัญที่คู่สนทนาของคุณกล่าวถึง, หรือให้คำแนะนำหากสถานการณ์เอื้ออำนวย

การสื่อสารแบบไม่ใช้คำพูด (Non-verbal Communication) ภาษากายมีความสำคัญไม่แพ้คำพูด ท่าทางและการเคลื่อนไหวของคุณสามารถแสดงออกถึงความไม่สบายใจหรือความ

ประหม่า หรือในทางตรงกันข้ามสามารถแสดงถึงความมั่นคงและความสงบได้ ให้สอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่คุณพูดและสิ่งที่ร่างกายของคุณแสดงออก เมื่อคุณฟังใครสักคน ให้หลีกเลี่ยงการกอดอก และเมื่อคุณพูด ให้รักษาการสบตากับอีกฝ่าย

การยืนหยัดในสิทธิของตัวเอง (Assertiveness) การยืนหยัดในสิทธิของตัวเอง หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกและความคิดของคุณอย่างซื่อสัตย์ ในขณะเดียวกันก็เคารพผู้อื่นเสมอ และเพื่อที่จะเป็นเช่นนั้น คุณต้องให้คุณค่าแก่ความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ต่างจากความคิดเห็นของตนเอง และเรียนรู้ที่จะแสดงออกอย่างมีความเคารพ เช่นเดียวกัน การยืนหยัดในสิทธิของตัวเองหมายถึงการเรียนรู้ที่จะพูด "ไม่" เมื่อจำเป็น

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความเห็นอกเห็นใจ คือ การใส่ใจในมุมมองของผู้อื่น การมีความเห็นอกเห็นใจเป็นหนึ่งในทักษะทางสังคมที่มีค่ามากที่สุด เพราะมันช่วยให้เราเข้าใจความต้องการของผู้อื่น เข้าใจสถานการณ์และวิธีการของพวกเขา บางประโยคที่เราสามารถใช้เพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจ เช่น “ฉันเข้าใจในสิ่งที่คุณพูด” หรือ “ฉันเข้าใจในสถานการณ์ของคุณ” และถึงแม้ว่าเราจะไม่เห็นด้วยกับเพื่อนร่วมงาน, พนักงาน หรือเพื่อน การมีความเห็นอกเห็นใจช่วยให้เราสามารถส่งข้อความที่ตรงไปตรงมาและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การไกล่เกลี่ยและเปิดใจ (Mediative and Open-Minded) ความขัดแย้งและความไม่ลงรอยกันเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในทุกความสัมพันธ์ทั้งส่วนบุคคลและการทำงาน การรู้วิธีการจัดการและจัดการกับสถานการณ์เหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำให้ความสัมพันธ์ทำงานได้ การเผชิญหน้ากับความขัดแย้งและการเผชิญกับมันเป็นสิ่งจำเป็น หากเราเลี่ยงมัน มันจะกลายเป็นปัญหาที่ฝังรากลึกและนำไปสู่ความขุ่นเคืองและปัญหาสุขภาพ สำหรับสิ่งนี้ที่จะไม่เกิดขึ้น เราต้องตระหนักว่าอาจมีมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับข้อเท็จจริงเดียวกัน และเราต้องฟังความคิดเห็นเหล่านั้นโดยไม่ตัดสินทันที การเคารพความคิดเห็นทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญ และเพื่อทำเช่นนั้น การรักษาทัศนคติที่เปิดกว้างและยืดหยุ่นจะส่งเสริมการสนทนาที่ซื่อสัตย์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อทำเช่นนี้ เราต้องยอมรับทัศนคติที่สงบ ไม่ป้องกัน และเคารพ โดยการสื่อสารทางเลือกของเราให้ผู้อื่นเข้าใจเพื่อให้พวกเขารู้สึกว่าไม่ได้ถูกโจมตี

การโน้มน้าวใจ (Persuasion) การสื่อสารยังหมายถึงการถ่ายทอดความคิดของเราไปยังคู่สนทนา นั่นคือเหตุผลที่เราต้องทำให้พวกเขาเชื่อมั่นในตัวเรา เราสามารถใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำสิ่งนี้ และแต่ละคนต้องค้นหากลไกของตัวเอง แต่ความมั่นคง ความรู้ในเรื่องนั้น การเน้นย้ำ และความกระตือรือร้นจะทำให้การสื่อสารของเรามีอิทธิพล ในหนังสือคลาสสิกของเขา "How to Make Friends and Influence People" Dale Carnegie นำเสนอเทคนิคหลายอย่างในการใช้การโน้มน้าวใจเพื่อให้คนอื่นเข้าใจและได้รับการยอมรับ ผู้เขียนแสดงให้เห็นว่าการมีอิทธิพลสามารถเป็นสิ่งที่ทำได้เมื่อมันช่วยทำให้ผู้คนรวมตัวกัน และทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ซึ่งจะทำให้พวกเขารับสาร

จากเราได้มากขึ้น แทนที่จะพูดว่า "คุณทิ้งโครงการทั้งหมดไว้บนบ้านหน้าห้องของฉัน!" ลองพูดว่า "การมีส่วนร่วมของคุณเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จของโครงการนี้"

ตารางที่ 1 ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและรายละเอียด

ลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	รายละเอียด
ง่ายต่อการสร้างความสัมพันธ์ (Easier to Establish Relations)	บุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารจะมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้มากขึ้น เพราะพวกเขาสามารถเชื่อมโยงกับคนอื่นได้ดีขึ้นและถ่ายทอดข้อความและความคิดของตนอย่างมีประสิทธิภาพ นี่ทำให้การสร้างความสัมพันธ์เป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น
น้อมรับความเคารพ (Embraces Respect)	บุคคลที่สามารถถ่ายทอดความคิดของตนในลักษณะที่มีระเบียบและน่าเชื่อถือจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นให้กับตัวเอง สิ่งนี้ยังมีความสำคัญมากขึ้นในสภาพแวดล้อมการทำงานที่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง
มีความแน่วแน่อยู่ในใจ (Has Assertiveness in Mind)	ทำให้เราสามารถถ่ายทอดมุมมองของเราโดยการส่งต่อความมั่นใจ ไม่ว่าคนอื่นจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
ทำให้เกิดความไว้วางใจ (Generates Trust)	บุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีหมายความว่าพวกเขาก็รู้วิธีการฟังด้วย ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจ
ความชัดเจนของความคิด (Clarity of Thought)	เราต้องมีข้อความและแนวคิดที่ชัดเจนที่เราต้องการสื่อสาร
การแสดงออกของร่างกายและภาษาที่ไม่ใช่คำพูด (Body Expression and Non-Verbal language)	กรุณาให้ความสนใจกับข้อความที่คุณส่งผ่านท่าทางของคุณด้วย เนื่องจากท่าทางสามารถสื่อสารได้มากพอๆ กับหรือมากกว่าภาษาพูด

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทักษะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/gvf8z>



Datta (n.d.) เป็นนักการศึกษา ผู้ให้คำปรึกษา ครู ผู้ฝึกสอน และปรมาจารย์ด้านจิตวิญญาณ โค้ชด้านความสำเร็จในชีวิต และที่ปรึกษาหลักสูตรชาวอินเดีย ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านบุคลิกภาพทักษะการศึกษสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ กล่าวถึง คุณลักษณะของการสื่อสารที่ดี ดังนี้

ความชัดเจน (Clarity) เมื่อคุณเขียนบางอย่างและมันชัดเจน ผู้ที่อ่านมีแนวโน้มที่จะเข้าใจและดำเนินการตามข้อความของคุณมากขึ้น เช่นเดียวกับลักษณะสำคัญนี้ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ใช้ในการสื่อสารด้วยเช่นกัน เริ่มต้นด้วยแรงจูงใจในการสื่อสารที่ชัดเจนและใช้ภาษาที่ชัดเจนและแม่นยำเพื่อถ่ายทอดข้อความของคุณ มันควรจะชัดเจนจนทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการจะพูด คำที่ครอบคลุมเพิ่มความเป็นไปได้ที่ข้อความนี้จะถูกตีความอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเสมอ

ความกระชับ (Conciseness) จอร์จ ออร์เวลล์ (George Orwell) นักเขียนบทความชื่อดัง เขียนในบทความของเขา "การเมืองและภาษาอังกฤษ" ว่า ถ้าสามารถตัดคำออกได้ ควรทำเช่นนั้นเสมอ เป้าหมายของคุณคือการสื่อสารข้อความของคุณให้เร็วและตรงไปตรงมาที่สุด การทำเช่นนี้จะช่วยประหยัดเวลาและลดปัญหา การกระชับช่วยให้ผู้รับข้อความมุ่งเน้นไปที่ส่วนที่สำคัญ ช่วยเร่งกระบวนการประมวลผลข้อมูล และทำให้ความเข้าใจดีขึ้น พยายามพูดให้ตรงประเด็น และหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มากเกินไป คำซ้ำซ้อน และวลีที่ไม่มีความหมาย

ความถูกต้อง (Correctness) ไวยากรณ์และโครงสร้างประโยคที่ถูกต้องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของข้อความของคุณ ความผิดพลาดอาจทำให้ความชัดเจนลดลง สร้างความคลุมเครือ และทำให้เกิดข้อสงสัย นอกจากนี้ ข้อมูลในข้อความต้องมีความแม่นยำ ข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถทำลายผลผลิตในที่ทำงานและทำให้เกิดความยุ่งเหยิง การยืนยันว่าข้อความที่คุณส่งและ

ได้รับนั้นถูกต้อง ให้แน่ใจว่าประโยคเป็นข้อมูลที่สามารถยืนยันได้และสามารถพิสูจน์ได้ จัดกรอบประโยคในใจของคุณก่อนที่จะพูดหรือส่งให้กับผู้อื่น

ความสมบูรณ์ (Completeness) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับภาพรวมทั้งหมด การละเว้นข้อมูลบางส่วนอาจทำให้เกิดความสับสนที่ไม่จำเป็น ประโยคที่ครอบคลุมแต่กระชับช่วยลดคำถามเพิ่มเติมและป้องกันความล่าช้า

ความสอดคล้อง (Coherence) การสื่อสารที่สอดคล้องนั้นมีเหตุผล จุดต่างๆ ควรเกี่ยวข้องกัน และน้ำเสียงและการไหลของข้อความควรลื่นไหล เมื่อเขียน ควรยึดติดกับหัวข้อโดยการเชื่อมโยงจุดต่างๆ ด้วยคำและวลีที่เป็นการเปลี่ยนแปลง การวางแผนทุกอย่างจะช่วยป้องกันความสับสนและความเข้าใจผิด หากคุณต้องการพูดถึงหลายๆ ประเด็นในข้อความเดียว ให้แยกแต่ละประเด็นออกมา เมื่อข้อมูลถูกจัดระเบียบอย่างมีเหตุผล มันจะทำให้เข้าใจได้ว่าเกิดอะไรขึ้นและเหตุผลของมัน ดังนั้นมันจึงเข้าใจง่าย

การพิจารณา (Consideration) ก่อนที่จะพูด ให้พิจารณาคำพูดและผลกระทบที่ตามมาจากคำพูดเหล่านั้นต่อผู้ฟัง ความเห็นอกเห็นใจเป็นเสาหลักที่สำคัญของการสื่อสารที่ดีในที่ทำงาน การเข้าใจผู้อื่นมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสารที่ดี แม้ว่าการสนทนาจะไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจก็ตาม ผลกระทบของมันอาจสร้างบรรยากาศการทำงานที่ไม่สบายใจและลดประสิทธิภาพ การพูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมืออาชีพก็สำคัญสำหรับการสื่อสารที่ดี

ความสุภาพ (Courtesy) ความสุภาพเป็นสิ่งจำเป็นในสภาพแวดล้อมการทำงานทุกที่ ทีมของคุณกำลังทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันในการประสบความสำเร็จและเติบโต หลีกเลี่ยงการพูดเล่นในกลุ่ม การดูหมิ่น หรือการใช้ท่าทางที่ก้าวร้าวซึ่งอาจทำให้ทีมไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ เมื่อข้อความถูกส่งด้วยความเคารพ สมาชิกในทีมมีแนวโน้มที่จะรับฟังและปรับตัวตามได้มากขึ้น

ความเป็นรูปธรรม (Concreteness) ข้อความที่เป็นรูปธรรมจะทำให้เข้าใจได้ง่าย สนับสนุนด้วยข้อเท็จจริงเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ถูกถ่ายทอดได้ดีขึ้น มันยังช่วยลดความเสี่ยงจากความเข้าใจผิด ซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อยในที่ทำงาน รวมถึงตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง คำอธิบาย และรายละเอียดต่างๆ

ความสม่ำเสมอ (Consistency) การปฏิบัติตามคำแนะนำข้างต้นจะช่วยเสริมสร้างการสื่อสารที่ดี เมื่อคุณได้พัฒนาแล้ว อย่าปล่อยให้คุณภาพลดลง คุณสามารถสร้างแนวทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ค่านิยม เสียง และน้ำเสียงขององค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจและความมั่นคงในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวก การฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพสามารถช่วยให้คุณรักษาความสม่ำเสมอในคุณภาพ

สมาธิและความสนใจ (Focus and Attention) ในปัจจุบันทุกคนมักจะทำหลายๆ อย่างพร้อมกัน แต่เมื่อรับหรือส่งข้อมูล จำเป็นต้องมีสมาธิในระดับหนึ่ง การสื่อสารที่เข้าใจผิดอาจเป็นปัญหามาก นอกจากนี้ เมื่อรับฟังหรือฟังข้อมูล หากคุณสูญเสียสมาธิ คุณอาจพลาดจุดสำคัญของข้อความทั้งหมด ดังนั้นสมาธิและความสนใจจึงมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่ดี

การรับรู้และควบคุมอารมณ์ (Emotional Awareness and Control) นี่เป็นแง่มุมสุดท้าย แต่ก็สำคัญที่สุดของการสื่อสารที่ดี อารมณ์จะนำทางคุณผ่านสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต ไม่ว่าคุณจะรับข้อความด้วยเจตนาที่มันส่งมา หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถทางอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ ทั้งในการส่งหรือรับข้อมูล คุณต้องระมัดระวังในการรักษาตัวเองให้มีอารมณ์ที่มั่นคง

การโน้มน้าวใจ (Persuasiveness) นี่เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอีกประการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มันช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกจากฝ่ายผู้รับต่อข้อความ การฝึกฝนทักษะการโน้มน้าวจากโค้ชทักษะชีวิตที่ดีที่สุดสามารถสอนคุณในการโน้มน้าวผู้อื่นได้

ความตรงเวลา (Timeliness) คุณค่าของข้อความใดๆ ขึ้นอยู่กับการส่งมอบในเวลาที่เหมาะสม หากข้อความไม่ได้ถูกส่งในเวลาที่เหมาะสม มันจะสูญเสียคุณค่าไป ดังนั้นผู้สื่อสารควรระมัดระวังเรื่องเวลาในการส่งข้อความ และแน่นอนว่าหลายคนให้ความสำคัญกับเวลา ดังนั้นการปฏิบัติตามเวลาและการส่งข้อความจึงเป็นสิ่งที่สำคัญพอๆ กัน



ภาพที่ 2. หลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (ภาพต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Datta, n.d.)

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทักษะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/0tzsb>

Sehgal (n.d.) กล่าวถึง ลักษณะหรือคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารมีดังต่อไปนี้

การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons) การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ส่งสารเป็นผู้ส่งข้อความและเรียกว่าผู้สื่อสาร ส่วนผู้รับสารเป็นผู้รับข้อความและเรียกว่าผู้รับสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง (Communication is a two-way process) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางโดยแท้จริง ไม่ใช่เพียงแค่การส่งและรับข้อความเท่านั้น การสื่อสารจะไม่สมบูรณ์จนกว่าผู้รับจะเข้าใจข้อความในความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Purpose of communication) วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือเพื่อสร้างความเข้าใจ ผู้รับสารควรเข้าใจข้อความที่ส่งมาและตอบสนองตามความเหมาะสม

รูปแบบการสื่อสาร (Form of communication) การสื่อสารสามารถมีได้หลายรูปแบบ เช่น คำสั่ง คำแนะนำ รายงาน คำถาม เป็นต้น อาจเป็นการสื่อสารด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้

ขอบเขตของการสื่อสาร (Scope of communication) การสื่อสารแทรกซึมอยู่ในทุกความสัมพันธ์ของมนุษย์ และมีความจำเป็นในทุกประเภทขององค์กร รวมถึงทุกระดับของการบริหาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีพลวัต (Communication is a dynamic process) การสื่อสารได้รับอิทธิพลจากอารมณ์และความคิดของทั้งผู้ส่งและผู้รับ วิธีที่ข้อความถูกตีความขึ้นอยู่กับความรู้ของอวัยวะรับสัมผัสของผู้รับในขณะนั้น

การสื่อสารเป็นมากกว่าคำพูด (Communication is much more than words) การสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งหรือรับข้อมูลที่แสดงออกมาเป็นคำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงแนวคิดและอารมณ์อีกด้วย การสื่อสารจำนวนมากเกิดขึ้นผ่านสัญลักษณ์ สัญญาณ และท่าทาง

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย (Communication is a goal-oriented process) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อเป้าหมายของผู้ส่งและผู้รับมีความสอดคล้องกัน

การสื่อสารคือการสนทนา (Communication is conversational) การสื่อสารช่วยเชื่อมโยงข้อเท็จจริงและแนวคิด ทำให้ผู้สื่อสารและผู้รับสามารถพัฒนาความคิดอย่างเป็นตรรกะ

การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความรู้จากหลายศาสตร์ เช่น มานุษยวิทยา (ศึกษาภาษากาย) สังคมวิทยา (ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์) จิตวิทยา (ศึกษาทัศนคติ) เป็นต้น



Scholarify Team (n.d.) กล่าวถึง คุณสมบัติพิเศษของการสื่อสาร ดังนี้

การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางที่มุ่งสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร บุคคลไม่สามารถสื่อสารกับตัวเองได้

กระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแนวคิดระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในโลกธุรกิจและนอกภาคธุรกิจ การปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจ

กระบวนการที่มีพลวัต (Dynamic Process) การสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบและสื่อที่ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับอารมณ์และพฤติกรรมของทั้งสองฝ่าย ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่มีพลวัตและเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ

มีอยู่ทั่วทุกที่ (Pervasive) การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นทุกที่ และเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร (ระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง) รวมถึงทุกแผนกงาน เช่น การผลิต การเงิน ทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขาย เป็นต้น

ต้องมีบุคคลสองคน (Two People) การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อยสองคน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การแลกเปลี่ยน (Exchange) การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนแนวคิดและความคิดเห็น ซึ่งช่วยให้ผู้คนสามารถปฏิสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ความเข้าใจร่วมกัน (Mutual understanding) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ส่งและผู้รับสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเรื่องที่สื่อสารได้ ข้อความที่ส่งไปควรได้รับการตีความอย่างถูกต้องโดยทั้งสองฝ่าย

มุ่งเน้นเป้าหมาย (Goal-Oriented) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย หากทั้งผู้ส่งและผู้รับไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ผลลัพธ์ที่ได้จะไม่มีประโยชน์ในทางปฏิบัติมากนัก

กิจกรรม

โปรดบททวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร

(The characteristics of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสารศึกษา

จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/uyy82f>



Leigh (n.d.) กล่าวว่า การใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับมืออาชีพในทุกสายงานธุรกิจ วิธีที่บุคคลพูดส่งผลต่อการรับรู้ของผู้อื่นทั้งในด้านอาชีพและชีวิตส่วนตัว การฝึกฝนทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้จัดการและพนักงานที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลวได้

เสียงของคุณ (Your Voice) พูดให้ชัดเจน เมื่อพูดควรออกเสียงให้ชัดเจนและชัดถ้อยชัดคำ หากผู้อื่นมักขอให้พูดซ้ำ แสดงว่าอาจพูดไม่ชัดเจนหรือเสียงเบาเกินไป

หลีกเลี่ยงการตะโกนหรือขึ้นเสียง บางคนมีแนวโน้มจะตะโกนเมื่อรู้สึกกระตือรือร้นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือพยายามเน้นประเด็น แม้ว่าการปรับระดับเสียงจะเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่การตะโกนในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจถือเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม

อย่าพูดเมื่อโกรธ เมื่ออารมณ์รุนแรง ควรเลื่อนการสนทนาที่สำคัญออกไปหากเป็นไปได้ ผู้คนมักพูดสิ่งที่อาจทำให้เสียใจในภายหลังเมื่อพูดออกไปด้วยความโกรธ ควรให้เวลากับตัวเองเพื่อสงบสติอารมณ์ก่อนจะกลับมาเริ่มการสนทนาใหม่

บทสนทนาของคุณ (Your Conversation) อย่าขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นพูด การขัดจังหวะขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ หากจำเป็นต้องพูด ควรจดบันทึกสั้น ๆ ในใจหรือเขียนไว้และรอกจนกว่าผู้พูดจะพูดจบ

ตั้งใจฟังเมื่อผู้อื่นพูด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการฟังที่ดี ไม่ควรมัวแต่คิดถึงสิ่งที่จะพูดต่อไปหรือวกแวกไปกับกิจกรรมอื่น ควรให้ความสนใจแก่ผู้พูดอย่างเต็มที่ หากเป็นไปได้ ควรสรุปและทวนสิ่งที่ผู้อื่นพูดเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน

คำพูดของคุณ (Your Words) ใช้ภาษาที่เหมาะสม ควรใช้ภาษาอังกฤษและไวยากรณ์ที่ถูกต้อง หลีกเลี่ยงคำสแลงหรือคำหยาบคาย เพราะอาจทำให้ดูไม่เป็นมืออาชีพในที่ทำงาน

พูดความจริงเสมอ การสื่อสารอย่างซื่อสัตย์ในทุกธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญ ไม่เพียงแต่ช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น แต่ยังช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ

ระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ไม่ควรใช้ข้อความที่กว้างเกินไป เพราะอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือเป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น การกล่าวว่าใครบางคน "มักจะ" หรือ "ไม่เคย" ทำบางสิ่งนั้นมักไม่เป็นความจริง ควรใช้ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น

เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์เชิงลบ ควรเริ่มต้นและจบด้วยสิ่งที่เป็นบวก วิธีนี้ช่วยให้ผู้รับสารไม่รู้สึถูกกดดันมากเกินไป และช่วยลดความตึงเครียดในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสารศึกษา

จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/5susd8>



Maiti (2021) เป็นวิศวกรเครื่องกลโดยอาชีพ และเป็นบล็อกเกอร์และยูทูบเบอร์ตามความหลงใหลของตนเอง ได้กล่าวถึง ลักษณะของการสื่อสาร (Characteristics of Communication) ไว้ดังนี้

- การสื่อสารต้องมีบุคคลอย่างน้อย 2 คน ได้แก่ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร
- การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทางโดยพื้นฐาน ไม่ใช่เพียงแค่การส่งและรับข้อความ แต่จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับเข้าใจข้อความในความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการสื่อ
- รูปแบบของการสื่อสาร ได้แก่ คำสั่ง รายงาน คำแนะนำ คำถาม ฯลฯ
- การสื่อสารมีอยู่ในทุกความสัมพันธ์ของมนุษย์ และมีความจำเป็นในทุกประเภทของการบริหารและองค์กร
- การสื่อสารได้รับอิทธิพลจากอารมณ์และความคิดของทั้งผู้ส่งและผู้รับ
- โดยพื้นฐานแล้ว การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นเป้าหมาย และจะมีประสิทธิภาพเมื่อเป้าหมายของผู้ส่งและผู้รับสอดคล้องกัน
- วัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารคือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและส่งเสริมพฤติกรรมของมนุษย์
- การสื่อสารเป็นกระบวนการแบบวงจร ซึ่งเริ่มต้นและจบลงที่ผู้ส่งสาร

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทักษะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/osKZ6>



Thomas (2016) เป็นผู้จัดการฝ่ายการศึกษาและพัฒนาจัดหางานระหว่างประเทศที่ Kirby Company กล่าวว่า ไม่ว่าคุณจะมีอาชีพหรือบทบาทใดในชีวิต การเรียนรู้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เส้นทางของคุณง่ายขึ้น ทักษะนี้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้เมื่อเวลาผ่านไป เช่นเดียวกับทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ

บทความนี้เน้นไปที่ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) ซึ่งบางประเด็นอาจใช้ได้กับการพูดต่อหน้ากลุ่มคน ในขณะที่บางข้ออาจเหมาะกับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวมากกว่า แม้ว่าทั้ง 9 ข้อด้านล่างจะไม่ใช่วิธีการที่ครบถ้วนของคุณลักษณะที่ดีของนักสื่อสารที่ยอดเยี่ยม แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ควรพิจารณา

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)

นักสื่อสารที่ดีจะตั้งใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด ความสามารถในการฟังอย่างตั้งใจเป็นทักษะอันดับหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พวกเขาจะรออย่างอดทน ประมวลผลข้อมูลที่ได้ยินอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถตอบกลับได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ พวกเขาไม่ฟังเพียงเพื่อรอให้ถึงตาตัวเองพูด แต่ฟังเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมอย่างมีคุณค่าในการสนทนา พวกเขาให้ความสำคัญกับ “การอยู่กับปัจจุบัน” ไม่ปล่อยให้สิ่งรอบข้างมาทำให้เสียสมาธิ

2. ความตระหนักรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)

นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถจับสัญญาณทางอารมณ์ของผู้อื่นได้ขณะที่กำลังฟัง พวกเขาอ่านระหว่างบรรทัดและเข้าใจว่าอาจมีความหมายมากกว่าที่ถ่ายทอดออกมาโดยตรง

3. การรับรู้ถึงอุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)

ในการประเมินผลงานหรือตักเตือนพนักงาน อาจพบว่าคู่สนทนาไม่กล้าเปิดเผยข้อมูล อาจเป็นเพราะความไม่สมดุลของอำนาจหรือการปกป้องผู้อื่น นักสื่อสารที่มีทักษะจะรับรู้ถึงอุปสรรคเหล่านี้และสามารถค่อย ๆ ดึงข้อมูลที่ต้องการออกมาได้ โดยการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สร้างความไว้วางใจ และหลีกเลี่ยงอารมณ์ส่วนตัวในการสนทนา

4. การสื่อสารอย่างเรียบง่าย (Keep it Simple)

บางครั้งการสื่อสารอาจเต็มไปด้วยศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ที่ซับซ้อน แต่นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถแยกแยะปัญหาที่ซับซ้อนให้ง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจสาระสำคัญได้ชัดเจน

5. การพูดอย่างเฉพาะเจาะจง (Specific)

หลายครั้งเราฟังการประชุมแล้วหันไปถามเพื่อนร่วมงานว่า "ทั้งหมดที่พูดไปหมายความว่าอย่างไร?" สิ่งนี้เกิดขึ้นเพราะผู้พูดไม่ชัดเจนหรือกลัวที่จะพูดจุดสำคัญเพราะอาจมีผลกระทบที่ไม่ดี นักสื่อสารที่ดีพูดอย่างชัดเจน กระชับ และตรงประเด็น พวกเขาไม่ปล่อยให้ผู้ฟังต้องเดาเอง และมั่นใจว่าไม่มีช่องว่างสำหรับความสับสน

6. มุ่งเน้นไปที่ปัจจุบัน (Focus on The Here and Now)

มีสิ่งรบกวนมากมายที่สามารถเกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร หากปล่อยให้เกิดขึ้น! นักสื่อสารที่มีทักษะจะแสดงความเคารพต่อผู้ฟังโดยการกำจัดสิ่งรบกวน เช่น ปิดเสียงโทรศัพท์ หรือเลือกสถานที่ที่เงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวน

7. รู้ว่าเมื่อไหร่ที่ไม่ควรพูด (Know When NOT to Speak)

นักสื่อสารที่มีประสบการณ์เข้าใจว่าบางครั้งคุณไม่จำเป็นต้องพูดเพื่อให้ได้ประเด็นของคุณ บางคนเพียงต้องการให้มีคนรับฟังอย่างเป็นกลาง โดยไม่ตัดสิน ซึ่งบ่อยครั้งผู้พูดจะหาทางออกของตนเองได้เพียงแค่มีโอกาสพูดและแบ่งปันความคิดเห็น

8. การส่งสารอย่างตรงเวลาและครบถ้วน (Timely and Complete)

ทุกคนเคยมีประสบการณ์รอคอยผลลัพธ์บางอย่าง การรอโดยไม่มีความรู้สามารถเพิ่มระดับความเครียดได้ นักสื่อสารที่มีทักษะเข้าใจเรื่องนี้และให้ข้อมูลอย่างทันท่วงที พวกเขาไม่ปล่อยให้ผู้คนค้างคา หรือคาดเดาไปเอง นอกจากนี้ พวกเขายังสื่อสารข้อความให้ครบถ้วน เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน

9. การแสดงออกด้วยความมั่นใจ (Project Confidence)

โลกของเรามีความไม่แน่นอนอยู่เสมอ ซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาเร่งด่วน ความกังวล และการคาดเดาที่ไม่ถูกต้อง นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่พูดด้วยความมั่นใจ แต่ยังถ่ายทอดความมั่นใจไปยังผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเชื่อมั่นในตัวผู้นำหรือบุคคลที่กำลังสื่อสาร แม้ว่าภายในอาจยังรู้สึกกังวล แต่พวกเขาจะไม่ปล่อยให้ความกังวลนั้นส่งผลต่อผู้ฟัง

นักสื่อสารที่มีทักษะสูงไม่เพียงแต่ถ่ายทอดข้อมูล แต่ยังสามารถโน้มน้าวผู้ฟังให้มั่นใจและเข้าใจสาระสำคัญของสิ่งที่กำลังพูดได้อีกด้วย

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร

(The characteristics of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสารศึกษา

จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/ohwr7>



Instagantt (2023) กล่าวถึง ทักษะ 10 อันดับแรกเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เป็นผู้ฟังที่ใส่ใจ (Be an Attentive Listener)

การฟังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เป็นผู้ฟังที่ดีจะเข้าใจเนื้อหาในเชิงลึก แม้ว่าผู้พูดอาจไม่สามารถอธิบายได้ดีนัก ในที่ทำงาน หลายครั้งผู้คนไม่ได้ตั้งใจฟังกันจริง ๆ สิ่งนี้อาจทำให้ข้อมูลสำคัญสูญหาย และลดคุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้คุณเข้าใจอารมณ์และเจตนาของผู้พูด ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม

2. สื่อสารอย่างกระชับและชัดเจน (Be Concrete and Clear)

การเป็นนักสื่อสารที่ดี หมายถึงการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็น และมีหลักฐานสนับสนุน หากคุณสามารถอธิบายข้อมูลโดยมีรายละเอียดที่ชัดเจน รวมถึงข้อเท็จจริงและตัวเลข จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อให้สื่อสารได้ชัดเจน ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้เสียงแบบประโยคบอกเล่า (Active Voice) และกำหนดจุดมุ่งหมายของข้อความให้ชัดเจน

3. ใช้ภาษากาย (Non-Verbal Communication is the Key)

ภาษากายมีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่คำพูดเท่านั้น แต่ยังรวมถึงน้ำเสียง การสบตา สีหน้าท่าทาง และการใช้มือขณะพูด การใช้ภาษากายที่เหมาะสมช่วยให้ข้อความของคุณมีพลังมากขึ้น ทำให้ผู้ฟังสนใจและเข้าใจสิ่งที่คุณพูดได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การสังเกตภาษากายของผู้อื่นยังช่วยให้คุณตีความความหมายที่ซ่อนอยู่ได้ดีขึ้น

4. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)

ความเครียดและความวิตกกังวลสามารถทำลายการสื่อสารที่ดีได้ การอยู่ในภาวะตื่นตระหนกอาจทำให้คุณเลือกใช้คำพูดผิดพลาด และทำให้ข้อความของคุณสับสน การควบคุมความเครียดช่วยให้คุณเข้าใจเนื้อหาการสนทนาได้ดีขึ้น และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังช่วยให้คุณเลือกได้ว่าควรตอบโต้หรือเงียบในสถานการณ์ที่เหมาะสม

5. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)

ก่อนเริ่มการสนทนา ควรแจ้งให้ผู้ฟังทราบว่าเนื้อหาจะเกี่ยวกับอะไร เพื่อให้พวกเขาเตรียมตัวและรับข้อมูลได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้นจุดสำคัญที่ต้องการให้ผู้ฟังจดจำ และอธิบายประเด็นอย่างละเอียด เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าใจได้ แม้ว่าจะมีพื้นฐานความรู้ที่แตกต่างกัน

6. ใช้ภาพประกอบ (Be Visual)

การแสดงข้อมูลในรูปแบบของภาพช่วยให้ผู้ฟังจดจำได้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า มนุษย์สามารถจดจำและเข้าใจภาพได้เร็วกว่าข้อความ ดังนั้นการใช้แผนภูมิ แผนที่ รูปภาพ หรือกราฟสามารถช่วยให้สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

การแสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับความคิดเห็นที่ขัดแย้ง แทนที่จะโต้เถียงหรือไม่พอใจ ควรแสดงความเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น และใช้

ถ้อยคำที่แสดงถึงความเข้าใจ เช่น “ฉันเข้าใจสิ่งที่คุณพยายามจะพูดนะ แต่...” “ขอโทษนะคะ/ครับ แต่ฉันคิดว่า...” คำพูดลักษณะนี้ช่วยให้ผู้อื่นรู้ว่าคุณรับฟังความคิดเห็นของพวกเขา ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

8. พูดให้จบประโยคและเป็นลำดับ (Completeness)

การพูดให้จบประโยคและเป็นลำดับช่วยลดความสับสนในการสนทนา บางครั้งผู้คนเริ่มพูดเรื่องหนึ่ง แต่ระหว่างพูดกลับเปลี่ยนไปอธิบายเรื่องอื่น ทำให้ผู้ฟังไม่สามารถติดตามเนื้อหาได้ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรพูดให้จบประโยคหนึ่งก่อน แล้วจึงค่อยเปลี่ยนไปพูดเรื่องอื่น และควรมีการเชื่อมโยงแนวคิดให้เป็นลำดับ

9. ให้และรับความคิดเห็น (Give and Receive Feedback)

การให้และรับความคิดเห็นเป็นหนึ่งในทักษะสำคัญของการสื่อสาร การให้คำติชมช่วยกระตุ้นให้ผู้อื่นพัฒนา ในขณะที่การรับคำติชมช่วยให้คุณปรับปรุงจุดอ่อนของตนเอง แม้ว่าบางครั้งคำติชมอาจเป็นสิ่งที่ยากต่อการรับฟัง แต่การเปิดใจและนำไปปรับปรุงจะช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น

10. ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ (Utilize Your Time in a Sensible Manner)

ในการทำงาน คุณควรรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เช่น ใช้ช่วงพักกลางวันหรือพักดื่มกาแฟในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยิ่งคุณรู้จักทีมของคุณดีเท่าไร การสื่อสารภายในทีมก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรม

โปรดบททวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทักษะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/53fxx>




Alvoir (2015) กล่าวถึง คุณสมบัติ 5 ประการของครูสอนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษา (A Competent User of the Language)

ครูศิลปะการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่สามารถแสดงออกทางการพูดและการเขียนภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่วเท่านั้น แต่ยังมีพื้นฐานทางวิชาการที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการสอนภาษาอังกฤษ การระบุงค์ความรู้และทักษะที่นักเรียนจำเป็นต้องเรียนรู้ จะช่วยให้ครูสามารถจัดโครงสร้างและบทเรียนให้เหมาะสม นอกจากนี้ ความสามารถด้านการสื่อสาร (Communicative Competence) ยังเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหมายถึงการใช้ภาษาถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ บุคคล และเวลา

2. มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับนักเรียน (Ability to Interact with Students)

ครูควรมีความสามารถในการโต้ตอบกับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีหมายถึงการสามารถกระตุ้นความสนใจและสร้างแรงจูงใจให้นักเรียนอยากเรียนรู้ การโต้ตอบที่มีคุณภาพ ไม่ใช่เพียงแค่การตั้งคำถามพื้นฐาน ที่นักเรียนตอบจากหนังสือเรียนเท่านั้น แต่ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น อภิปรายปัญหาปัจจุบัน หรือเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับเข้ากับประสบการณ์ของตนเอง ดังนั้น ครูต้องวิเคราะห์ความต้องการและความสนใจของนักเรียน แล้วออกแบบกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking)

3. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)

ครูศิลปะการสื่อสารควรมีความรักในการอ่านและสนใจวรรณกรรม เพราะหนังสือและวรรณกรรมที่ยอดเยี่ยมนั้นเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การเรียนรู้มีชีวิตชีวา วรรณกรรมไม่เพียงแต่ให้ความรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นสื่อที่ช่วยพัฒนาความคิดและจิตใจของนักเรียน ช่วยปลูกฝังคุณธรรม ความเห็นอกเห็นใจ และลดอคติทางเชื้อชาติหรือศาสนา ครูจึงควรเลือกวรรณกรรมที่มีคุณค่าและสามารถส่งเสริมให้นักเรียนเรียนรู้ทั้งด้านวิชาการและด้านมนุษยธรรม

4. มีทัศนคติเชิงบวกต่อวิชาศิลปะการสื่อสาร (Adopts a Positive Attitude Towards Communication Arts)

ครูควรมีทัศนคติที่ดีต่อหลักสูตรศิลปะการสื่อสาร แม้ว่าหลักสูตรอาจไม่สมบูรณ์แบบเสมอไป และบางครั้งอาจมีเนื้อหาหรือกิจกรรมที่ครูไม่ชอบสอน อย่างไรก็ตาม หากเนื้อหาหรือกิจกรรมนั้นเป็นส่วนสำคัญของหลักสูตร ครูต้องแสดงความกระตือรือร้นและความสนใจ เพราะความสนใจของครูจะส่งผลโดยตรงต่อความสนใจของนักเรียน แม้ว่าครูจะไม่ได้พูดออกมาตรง ๆ แต่นักเรียนสามารถรับรู้ได้ว่าครูสนุกกับการสอนหรือไม่ ดังนั้น ควรมีทัศนคติที่ดีและสอนด้วยรอยยิ้ม

5. ใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลาย (Applies Various Teaching Approaches)

ครูศิลปะการสื่อสารที่ดีควรใช้แนวทาง เทคนิค และกลยุทธ์การสอนที่หลากหลาย เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมี พื้นฐาน ความสนใจ และความต้องการที่แตกต่างกัน การใช้วิธีการสอนที่หลากหลายจะช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรม

โปรดบททวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)
จากทักษะของการสื่อสารศึกษา
จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/ogbu1>



Mahesh (2023) กล่าวว่า "การสื่อสาร" คือการแลกเปลี่ยน ความคิด ข้อคิดเห็น และ ข้อมูล ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในองค์กรเพื่อส่งต่อข้อมูลด้านการบริหาร ช่วยให้การบรรลุเป้าหมายเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไปนี้เป็น คุณลักษณะสำคัญของการสื่อสาร

1. การแลกเปลี่ยนความคิด (Exchange of Ideas)

หัวใจหลักของการสื่อสาร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิด ผู้คนเริ่มสื่อสารกันด้วย วัตถุประสงค์บางอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการส่งต่อหรือรับข้อมูลบางอย่าง

2. ต้องมีอย่างน้อย 2 คน (At Least Two Persons)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องมี ผู้ส่งสาร (Sender) และ ผู้รับสาร (Receiver) ผู้ส่งสาร เป็นบุคคลที่สร้างข้อความและต้องการส่งไปยังอีกฝ่าย ผู้รับสาร เป็นบุคคลที่ได้รับและทำความเข้าใจข้อความนั้น

3. เป็นกระบวนการสองทาง (Two-Way Process)

ในองค์กร การสื่อสารควรเป็น กระบวนการสองทาง การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) มักไม่มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง: ผู้จัดการให้คำสั่งกับพนักงาน พนักงานต้องสามารถส่งข้อเสนอแนะ (Feedback) กลับไปยังผู้จัดการได้

การทำงานเป็นระบบ ผู้บริหารระดับสูงกำหนดแผนงาน ส่งให้พนักงานดำเนินการ พนักงาน ส่งรายงานความคืบหน้ากลับมา

4. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)

การสื่อสารมีความสำคัญในทุกระดับขององค์กร ผู้บริหารระดับสูง ต้องสื่อสารกับ ผู้จัดการระดับกลาง ผู้จัดการระดับกลาง ต้องสื่อสารกับ หัวหน้างานและพนักงาน หัวหน้างาน ต้องรายงานผลงานกลับไปยัง ผู้จัดการระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง

5. เป็นหน้าที่สำคัญของการบริหาร (Management Function)

การสื่อสารเป็น หัวใจสำคัญของทุกหน้าที่การบริหาร ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน (Planning), การจัดองค์กร (Organizing), การจัดบุคลากร (Staffing), การสั่งการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) ทุกกระบวนการจำเป็นต้องมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

6. กระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัส (Encoding and Decoding)

การเข้ารหัส (Encoding) การสร้างข้อความในรูปแบบที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ การถอดรหัส (Decoding) การแปลความหมายของข้อความที่ได้รับ

7. กระบวนการที่ต่อเนื่อง (Continuous Process)

การสื่อสารเป็น กระบวนการต่อเนื่อง ที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินงานขององค์กร トラバใดที่องค์กรยังคงดำเนินงานอยู่ การสื่อสารจะยังคงมีอยู่เสมอ

8. การสื่อสารด้วยวาจาหรือการเขียน (Oral or Written)

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication) ใช้การพูด เช่น การประชุม สนทนา โทรศัพท์ การสื่อสารด้วยการเขียน (Written Communication) ใช้เอกสาร เช่น จดหมาย บันทึกรายงาน ข้อความ (Memo) อีเมล

แนวทาง

- ถ้าข้อมูลไม่สำคัญมาก ใช้การสื่อสารด้วยวาจา
- ถ้าข้อมูลสำคัญมาก ควรใช้การสื่อสารด้วยการเขียน

9. เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (Formal or Informal)

การสื่อสารทางการ (Formal Communication) เกิดขึ้นใน ช่องทางที่เป็นทางการ ขององค์กร (กำหนดในโครงสร้างองค์กร)

การสื่อสารไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เกิดขึ้น นอกกรอบโครงสร้างองค์กร (สร้างขึ้นโดยพนักงานเองเพื่อการสนทนาและความสัมพันธ์ทางสังคม)

10. ขึ้นอยู่กับช่องทางการสื่อสาร (Channel-Based)

องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) ผู้รับสาร (Receiver) ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) เส้นทางที่ใช้ส่งข้อมูล เช่น จดหมาย บันทึกรายงาน ข้อความ (Memo) อีเมล และโทรศัพท์



Leighton (2018) เป็นนักการตลาด และนักการศึกษาผู้มีความรู้เรื่องความเศร้าโศกและการสูญเสียเชี่ยวชาญด้านความเศร้าโศก กล่าวว่า มนุษย์มีความซับซ้อนและมีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งเป็นสิ่งที่หล่อหลอมตัวตนของเรา และส่งผลต่อวิธีที่เรารับรู้และตอบสนองต่อโลก รวมถึงความสัมพันธ์ในการทำงาน ผู้ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นทรัพยากรที่มีค่า

การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นทักษะที่สำคัญ เมื่อรวมกับ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ขั้นสูง ซึ่งช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ในการทำงานที่มีความหมาย สิ่งนี้จะทำให้บุคคลเป็นสมาชิกทีมที่ทรงคุณค่า ซึ่งสามารถดึงศักยภาพของตนเองและเพื่อนร่วมงานออกมาได้ดีที่สุด

ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเริ่มต้นจากการสื่อสารที่ดี ด้วยเหตุนี้ ฉันจึงรวบรวม "8 คุณลักษณะของนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ" ไว้ดังนี้

1. แสดงความเคารพ (Show Respect)

อาจฟังดูเป็นเรื่องพื้นฐาน แต่การให้คุณค่าแก่ทุกคนในทีม เป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

2. แสดงเจตนาที่แท้จริง (Demonstrate Genuine Intent)

นักสื่อสารที่ดีมักมี ความสนใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และ สนใจผู้อื่นอย่างแท้จริง ซึ่งมาจากความมั่นคงในตัวเองและเป้าหมายที่ชัดเจน

3. มีความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Aware)

การเข้าใจถึงเหตุผลเบื้องหลังพฤติกรรมของตนเอง จะช่วยให้นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถ เข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่นได้ดีขึ้น

4. เป็นผู้ฟังที่ดี (Listen Well)

การฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเรียนรู้ได้ ซึ่งรวมถึง การอ่านภาษากาย (Body Language) และ การสังเกตสัญญาณที่ละเอียดอ่อน เช่น น้ำเสียงและโทนเสียง

5. พยายามทำความเข้าใจ (Seek to Understand)

นักสื่อสารที่ดีไม่เพียงแค่ฟังเท่านั้น แต่ยังมีความสามารถในการ ทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นก่อนตอบสนอง สิ่งนี้ช่วยให้เกิด การทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น

6. ใช้ความฉลาดทางอารมณ์ (Practice Emotional Intelligence)

การใช้ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ช่วยให้นักสื่อสารที่ดีสามารถ ป้องกันอารมณ์ด้านลบ เช่น ความหงุดหงิดหรือความไม่ยุติธรรม มาดบังวิสัยทัศน์ของตน และ เลือกใช้ จุดแข็งที่เหมาะสมกับสถานการณ์

7. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่ใช่แค่การให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์จากข้อสงสัย แต่เป็นการสร้างความเชื่อมโยงอย่างแท้จริง กับผู้อื่นผ่าน ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและมีความหมาย

8. ปรับสไตล์การสื่อสารได้ (Can Adapt Their Communication Style)

นักสื่อสารที่ดีรู้ว่า "การพูดภาษาของผู้อื่น" เป็นกุญแจสำคัญในการดึงดูดภาพของพวกเขาวงเขาสามารถ ปรับสไตล์การสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทฤษฎีการรับรู้ความสัมพันธ์ (Relationship Awareness Theory) ช่วยให้แต่ละบุคคลเข้าใจตัวเองและพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ที่ท้าทาย รวมถึงการจัดการความขัดแย้งส่วนบุคคล

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสารศึกษา

จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/dtsix>



Scholarexpress (n.d.) กล่าวว่า การส่งข้อความเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอ แต่ต้องตอบสนองเจตนาและความต้องการของผู้ส่งด้วย มาดูกันว่าปัจจัยใดที่ทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ข้อความต้องชัดเจน (Clear Message)

ข้อความต้องชัดเจนที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ควรใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีโครงสร้างที่เป็นระบบ เพื่อรักษาความหมายของเนื้อหา

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้ส่งต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ส่งถูกต้อง และเป็นความจริงตามที่ตนเองรู้ ผู้รับต้องสามารถไว้วางใจ และพึ่งพาข้อความที่ได้รับได้

3. ช่องทางสองทาง (Two-way Channel)

การสื่อสารที่ดีต้องมี ผู้ส่งและผู้รับ ไม่ใช่แค่ส่งข้อความเท่านั้น แต่ต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับแสดงความคิดเห็นและแสดงความเข้าใจ

4. ความรวดเร็วในการส่งสาร (Speed of Transmission)

ความเร็วเป็นสิ่งสำคัญ ระบบการสื่อสารที่ดีต้องสามารถส่งข้อมูลได้ทันเวลา ควรมีช่องทางการสื่อสารที่กระชับ เพื่อลดการบิดเบือนหรือลดทอนข้อมูล

5. ใช้สื่อที่เหมาะสม (Proper Medium)

เลือกสื่อที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความเชื่อของผู้รับ ภาษา ระดับการศึกษา ความรู้และตำแหน่งของผู้รับ

6. ความเข้าใจร่วมกัน (Mutual Understanding)

การสื่อสารที่ดีควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ข้อมูลควรถูกถ่ายทอดในบรรยากาศที่ดี ความเชื่อใจและพึ่งพาซึ่งกันและกัน ควรเป็นเป้าหมายหลักของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

7. เปิดใจกว้าง (Open Mind)

ผู้เข้าร่วมการสื่อสารต้องเปิดใจกว้าง ไม่ควรเก็บข้อมูลไว้เพียงเพื่อตัวเอง หรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ต้องพร้อมรับฟังแนวคิดและข้อมูลใหม่ๆ ไม่ควรด่วนตัดสินใจ ก่อนจะเข้าใจเนื้อหาทั้งหมด

8. ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ (Effective Feedback)

ข้อเสนอแนะ (Feedback) หมายถึง การโต้ตอบเกี่ยวกับผลของการสื่อสาร การสื่อสารที่ดีต้องเป็นกระบวนการสองทางควรเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับสามารถให้ข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันได้

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
(The characteristics of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสารศึกษา

จากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/23ij1q>



“

โปรดวิจารณ์ ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร
ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจความหมายที่
ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับหรือ
เพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

”



สรุป จากทัศนะ ดังกล่าวข้างต้น สังเคราะห์ได้ถึงลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills) ได้ดังตารางต่อไปนี้

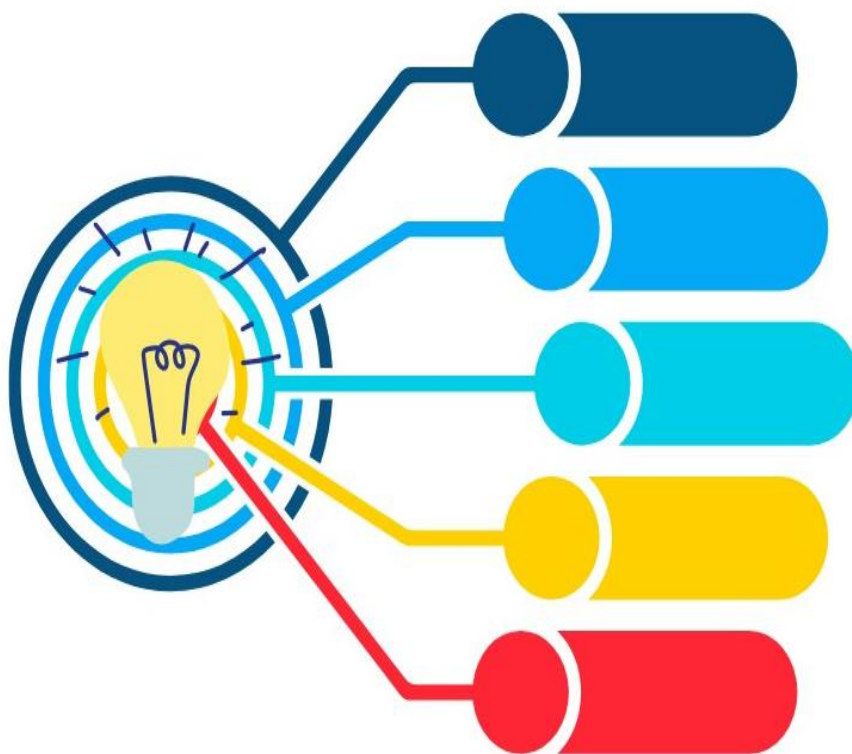
ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)	Kumar	Toppr	Amadebai	Datta	Shgal	Scholarify Team	Leigh	Maiti	Thomas	Instagantt	Avoir	Mahesh	Leighton	Scholarexpress
1. ความชัดเจนและกระชับ (Clarity & Conciseness)	/	/		/										/
2. ความสมบูรณ์และเป็นรูปธรรม (Completeness & Concreteness)	/	/		/						/				
3. การควบคุมอารมณ์และความตระหนักรู้ (Emotional Awareness & Control)		/	/	/									/	
4. การฟังและความใส่ใจ (Listening & Focus)		/	/										/	
5. การสื่อสารสองทางและการแลกเปลี่ยน (Two-Way Communication & Exchange)					/	/						/		
6. ความสุภาพและการให้เกียรติ (Courtesy & Respect)		/		/									/	
7. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)	/		/							/				
8. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	/		/										/	
9. การโน้มน้าวใจ (Persuasion)			/	/										
10. การใช้ภาษากายและช่องทางอื่น ๆ ในการสื่อสาร (Non-Verbal & Multiple Channels)	/		/							/				
11. การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องและพลวัต (Continuous & Dynamic Process)						/						/		
12. การสื่อสารเป็นเป้าหมายและโครงสร้างที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Goal-Oriented & Structured)					/	/		/						

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills)	Kumar	Toppr	Amadebai	Datta	Sehgal	Scholarify Team	Leigh	Maiti	Thomas	Instagantt	Avoir	Mahesh	Leighton	Scholarexpress
28. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)											/			
29. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)										/				
30. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)										/				

กิจกรรม (Activity)



จากนันทศนะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The Characteristics of Communication Skills) ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



- Alvior, M.G. (2015, January 8). *Five characteristics of an effective communication arts teacher*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/ogbu1>
- Amadebai, E. (2022, March 6). *10 Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/gvf8z>
- Datta, S. (n.d.). *13 Essential characteristics of good communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/0tzsb>
- Instaganтт. (2023, July). *A guide on top 10 skills for effective communication*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/53fxx>
- Kumar, A. (2021, November 10). *Effective communication: Characteristics, importance, essentials, miscommunication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/16b8t>
- Leigh, A. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/5susd8>
- Leighton, M. (2018, February 16). *8 Characteristics of an effective communicator*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/dtsix>
- Mahesh. (2023, June 3). *10 Characteristics/features of communication in management*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/a4dth>
- Maiti, S. (2021, April 26). *What is communication? characteristics, communication process, factors, types of communication, 7 cs of communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://shorturl.at/osKZ6>
- Scholarexpress. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/23ij1q>
- Scholarify Team. (n.d.). *Communication: meaning, types and characteristics | paper 1*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/uyy82f>
- Sehgal, S. (n.d.). *10 Most important nature or characteristics of communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/oc3wl>
- Thomas, S. (2016, September 11). *10 Characteristics of skilled communicators*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/ohwr7>

Toppr. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/oa7ey>

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร GUIDELINES FOR DEVELOPING COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์สรุปแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Gattig (2023) กล่าวถึงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ดังนี้

1. คำนึงถึงผู้ฟังของคุณ (Keep your audience in mind)

ผู้ฟังของคุณจะให้ความสนใจและมีส่วนร่วมมากขึ้น หากคุณปรับการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของพวกเขา การดึงดูดความสนใจโดยพูดถึงสิ่งที่มีความหมายต่อพวกเขาโดยตรง จะช่วยกระตุ้นให้พวกเขาอยากทำความเข้าใจและมีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูลมากขึ้น

2. อย่าใช้คำ 10 คำเมื่อจะทำ (Don't use 10 words when one will do)

แม้แต่ผู้ฟังที่สนใจและมุ่งมั่นที่สุดก็อาจรู้สึกเบื่อได้ในที่สุด การทำให้ข้อความของคุณเรียบง่ายและกระชับจะช่วยให้เข้าใจและจดจำได้ง่ายขึ้น จำไว้ว่าคุณรู้เนื้อหาที่จะพูดอยู่แล้ว แต่พวกเขา กำลังได้ยินเป็นครั้งแรก ดังนั้น ควรรักษาความเรียบง่ายไว้

3. พิจารณาริวิธีที่ดีที่สุดในการส่งข้อความของคุณ (Consider the best method to deliver your message)

หากข้อมูลที่คุณต้องการสื่อสารไม่ได้เร่งด่วน ลองพิจารณาส่งอีเมลหรือบันทึกข้อความแทน วิธีนี้สำคัญอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารเรื่องความคาดหวัง เพราะการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรจะช่วยให้ผู้รับมีเวลาทบทวน คิดวิเคราะห์ และสอบถามเพิ่มเติมได้ อีกทั้งยังสามารถเก็บไว้เป็นข้อมูลอ้างอิงในภายหลังได้อีกด้วย

4. ให้พวกเขามีส่วนร่วม (Get them involved)

หากคุณเคยทำงานเป็นผู้สอน ผู้จัดการ วิทยากร หรือโค้ช คุณคงทราบดีว่า หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการเรียนรู้สิ่งใหม่คือการสอนมันให้กับผู้อื่น ลองขอความคิดเห็นจากพวกเขา หรือให้พวกเขามีส่วนร่วมในการอธิบายแนวคิดและนโยบายใหม่ๆ ให้เพื่อนร่วมงานฟัง

5. ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบเห็นหน้าเมื่อเป็นไปได้ (Leverage face-to-face communication when possible)

การสื่อสารแบบพบปะกันโดยตรงช่วยเพิ่มมิติของข้อมูลในการแลกเปลี่ยน ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาระหว่างสองคนหรือสองร้อยคน การสื่อสารแบบตัวต่อตัวมักสร้างพลังร่วมที่ยากจะเกิดขึ้นผ่านช่องทางอื่น ต่อไปนี้คือเคล็ดลับในการใช้เวลาพบปะกับทีมให้คุ้มค่าที่สุด

6. สบตาระหว่างพูดคุย (Make eye contact)

หากคุณสงสัยว่าข้อความที่คุณสื่อออกไปเข้าใจได้ดีหรือไม่ การสบตาเป็นตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมาก คุณสามารถสังเกตได้ว่าผู้ฟังกำลังเข้าใจสิ่งที่你说พูดหรือไม่ หรือกำลังวอกแวกกังวล หรือสับสน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักหายไปเมื่อสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล

7. ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Ask for feedback)

ไม่แน่ใจว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถามพวกเขาโดยตรง! เทคนิคที่มีประสิทธิภาพคือการให้พวกเขาสรุปสิ่งที่คุณเพิ่งพูดในแบบของตัวเอง วิธีนี้ช่วยเพิ่มการจดจำ ทำให้เข้าใจได้ทันที และลดความเข้าใจผิดในภายหลัง นอกจากนี้ คุณยังสามารถขอให้พวกเขาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีปรับปรุงการนำเสนอหรือการสื่อสารของคุณได้อีกด้วย

8. อ่านภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (Read non-verbal cues)

มีสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดหลายรูปแบบ เช่น การหาว การขยับตัวไปมา หรือการมองไปรอบๆ ห้อง ซึ่งอาจเป็นสัญญาณว่าผู้ฟังกำลังคิดถึงเรื่องอื่นแทนสิ่งที่你说พยายามสื่อสาร หากสังเกตเห็นพฤติกรรมเหล่านี้ อย่ามองว่าเป็นเรื่องส่วนตัว ลองถามพวกเขาว่ากำลังคิดอะไรอยู่ ทบทวนประเด็นที่อาจพลาดไป หรือเลื่อนการสนทนาออกไปเป็นเวลาอื่น

9. ลดสิ่งรบกวนให้น้อยที่สุด (Minimize distractions)

หากคุณกำลังพูดคุยกับใครสักคน (หรือกลุ่มคน) แบบตัวต่อตัว ควรจำกัดสิ่งรบกวน เช่น ดึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่จำเป็น จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมให้เหลือเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง และหลีกเลี่ยงการจัดประชุมในช่วงเวลาที่ผู้คนมีแนวโน้มจะคิดถึงเรื่องอื่น เช่น ก่อนเลิกงานหรือก่อนมื้อกลางวัน

วิธีปรับปรุงการสื่อสารออนไลน์ (How to improve online communication)

การสื่อสารออนไลน์กำลังเข้ามาแทนที่สำนักงานแบบดั้งเดิมในฐานะช่องทางหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะหากเคยชินกับการทำงานร่วมกับทีมแบบพบปะกันต่อหน้า อาจเป็นเรื่อง

ท้าทายในการปรับตัวให้เข้ากับการประชุม สนทนา หรือทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านช่องทางดิจิทัล เนื่องจากการสื่อสารออนไลน์มีลักษณะเฉพาะตัว ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. กำหนดเวลาการประชุมให้เหมาะสม (Stick to a time limit)

การประชุมออนไลน์อาจทำให้เสียสมาธิได้ง่าย เนื่องจากผู้เข้าร่วมอาจอยู่ในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายและเต็มไปด้วยสิ่งรบกวน ควรทำให้การประชุมกระชับ ตรงประเด็น และหลีกเลี่ยงช่วงถาม-ตอบที่ยืดเยื้อ หากจำเป็น ให้ติดตามผลผ่านช่องทางการสื่อสารแบบไม่เรียลไทม์ (asynchronous communication) เพื่อลดการใช้เวลาที่ไม่มากเกินไป

2. คำนึงถึงผู้อื่นเสมอ (Be mindful of the other person)

โดยทั่วไป ผู้ที่เป็นผู้นำเสนอจะสามารถให้ความสนใจเต็มที่กับการประชุมได้ แต่ผู้เข้าร่วมคนอื่นอาจมีภาระหน้าที่อื่นที่ต้องจัดการไปพร้อมกัน โดยเฉพาะเมื่อต้องทำงานจากที่บ้าน ควรออกแบบเนื้อหาให้กระชับและง่ายต่อการติดตาม

3. ทบทวนประเด็นสำคัญ (Recap important details)

การสื่อสารออนไลน์อาจทำให้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด (nonverbal cues) และปฏิสัมพันธ์บางอย่างหายไป เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกัน ควรสรุปประเด็นสำคัญอีกครั้ง อาจเป็นการทบทวนสั้นๆ ในที่ประชุมออนไลน์ หรือส่งสรุปข้อความในอีเมลฉบับยาว

4. ตอบกลับเสมอ (Don't forget to respond)

ควรตอบกลับทุกข้อความที่ได้รับ แม้จะเป็นเพียงการรับทราบแบบไม่เป็นทางการก็ตาม ผู้ส่งอาจไม่รู้ว่าคุณได้รับข้อความแล้ว เว้นแต่คุณจะแสดงให้เห็น การตอบกลับเพียงไม่กี่คำหรือแม้แต่การกด "ถูกใจ" ก็ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ส่งได้

เคล็ดลับพิเศษ 5 ข้อเพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารของคุณ (5 extra tips to sharpen your communication skills)

หากคุณต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง เคล็ดลับต่อไปนี้จะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จ ไม่ว่าสถานการณ์หรือกลุ่มผู้ฟังจะเป็นแบบใดก็ตาม

1. เข้าถึงง่ายและเป็นกันเอง (Be Approachable) หากเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าคุณเข้าถึงยากหรือกังวลว่าคุณอาจตอบสนองไม่ดี พวกเขาจะลังเลที่จะมาหาคุณเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

2. อดทนและเปิดใจ (Be Patient) ไม่ใช่ทุกคนที่มีวิธีการสื่อสารเหมือนกัน การใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารอย่างชัดเจนจะให้ผลลัพธ์ที่ดีในระยะยาว

3. มีสติรู้ตัว (Be Self-Aware) หากคุณยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาทักษะการสื่อสาร รู้สึกประหม่า หรือมีวันที่ไม่ดี นั่นเป็นเรื่องปกติ การเป็นนักสื่อสารที่ดีต้องอาศัยเวลาและการฝึกฝน

4. ตรวจสอบความเข้าใจ (Check for Understanding) อย่าลังเลที่จะขอความคิดเห็นหรือถามคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนเข้าใจตรงกัน

5. ให้ผู้อื่นมีโอกาสนำการสื่อสาร (Switch Out the Messenger) มอบหมายให้สมาชิกในทีมหรือผู้นำคนอื่นเป็นผู้ดำเนินการสนทนาและการประชุม เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารของพวกเขา

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/9i0h4>



Emerson (2021) เป็นผู้ผลิตเนื้อหาดิจิทัลที่ Harvard DCE กล่าวว่า ความสามารถของผู้นำในการสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพกับพนักงาน ภายในทีม และทั่วทั้งองค์กร ถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ และในโลกธุรกิจปัจจุบันที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเต็มไปด้วยเครื่องมือสื่อสารที่หลากหลาย ทีมงานที่ทำงานทางไกลบางส่วนหรือทั้งหมด รวมถึงทีมข้ามวัฒนธรรมที่อยู่ในเขตเวลาต่างกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญมากขึ้นกว่าที่เคย และในขณะเดียวกันก็เป็นความท้าทายที่ยิ่งใหญ่

ดังนั้น ทักษะการสื่อสารอาจเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดของผู้จัดการ ชาวดีก็คือ ทักษะเหล่านี้สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้จนถึงระดับเชี่ยวชาญ และเคล็ดลับ 8 ข้อต่อไปนี้จะช่วยให้คุณเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารเพื่อความสำเร็จขององค์กรและเส้นทางอาชีพของคุณ

1. พูดให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise)

การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการเลือกคำเป็นหลัก และเมื่อพูดถึงการเลือกคำ น้อยแต่มากคือกุญแจสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนหรือการพูด ความชัดเจนและความกระชับคือสิ่งสำคัญ ก่อนที่จะเริ่มการสื่อสารทุกรูปแบบ ควรกำหนดเป้าหมายและกลุ่มผู้ฟังให้ชัดเจน การวางแผนอย่างรอบคอบและชัดเจนว่าจะสื่ออะไรและทำไมจะช่วยให้คุณใส่ข้อมูลที่จำเป็นและตัด

รายละเอียดที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ไม่จำเป็นและภาษาที่ซับซ้อน เพราะอาจทำให้ข้อความของคุณสับสนได้

2. เตรียมตัวล่วงหน้า (Prepare Ahead of Time)

รู้ว่าคุณจะพูดอะไรและจะพูดอย่างไร ก่อนที่จะเริ่มการสื่อสารทุกรูปแบบ การเตรียมตัวไม่ใช่แค่การฝึกซ้อมการนำเสนอเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคิดถึงกระบวนการสื่อสารทั้งหมด ตั้งแต่ต้นจนจบ ค้นหาข้อมูลที่คุณอาจต้องใช้ในการสนับสนุนข้อความของคุณ คิดถึงวิธีการตอบคำถามและคำวิจารณ์ที่อาจเกิดขึ้น และพยายามคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ก่อนการประเมินผลการทำงาน เตรียมรายการตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมของพฤติกรรมพนักงานเพื่อสนับสนุนการประเมินของคุณ

3. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Be Mindful of Nonverbal Communication)

การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และภาษากายสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าคำพูดของเรา โดยสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดสามารถมีผลมากกว่าคำพูดถึง 65 ถึง 93 เปอร์เซ็นต์ และเรามักจะเชื่อสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดมากกว่าคำพูดหากทั้งสองขัดแย้งกัน ผู้นำต้องมีความสามารถในการอ่านสัญญาณที่ไม่ใช้คำพูดอย่างชำนาญ พนักงานที่อาจไม่ยินดีที่จะพูดถึงข้อไม่เห็นด้วยหรือความกังวลอาจแสดงออกผ่านการกอดอกหรือไม่ยอมสบตา หากคุณสามารถสังเกตภาษากายของคนอื่นได้ คุณอาจสามารถปรับกลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างเหมาะสม

4. ใส่ใจน้ำเสียง (Watch your Tone)

วิธีการพูดอาจสำคัญไม่แพ้สิ่งที่คุณพูด น้ำเสียงสามารถเพิ่มพลังและเน้นข้อความของคุณหรือทำลายข้อความของคุณไปเลยก็ได้ น้ำเสียงสามารถเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกิดข้อขัดแย้งในที่ทำงาน คำที่เลือกใช้ที่มีความหมายบวกสามารถสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจได้ดี แต่คำที่เลือกใช้ไม่เหมาะสมและมีความหมายลบสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดได้ง่าย น้ำเสียงรวมถึงระดับเสียง การเน้นเสียง และการใช้เสียงในแต่ละคำ เมื่อพูดในขณะนั้นอาจจะยากที่จะควบคุมให้มันตรงกับเจตนาที่คุณต้องการ แต่การใส่ใจกับน้ำเสียงของคุณจะช่วยให้คุณปรับมันให้เหมาะสมหากการสื่อสารเริ่มไปในทิศทางที่ไม่ดี

5. ฝึกการฟังอย่างตั้งใจ (Practice Active Listening)

เป้าหมายของการฟังอย่างตั้งใจ คือ การทำให้มั่นใจว่าคุณได้ยินไม่แค่คำพูดที่คนอื่นพูด แต่ยังรวมถึงข้อความทั้งหมดด้วย คำแนะนำสำหรับการฟังอย่างตั้งใจ ได้แก่

- ให้ความสนใจกับผู้พูดอย่างเต็มที่
- ถ้างงจากสิ่งรบกวน การตัดสินใจ หรือข้อโต้แย้ง
- หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะด้วยความคิดของตัวเอง

- แสดงภาษากายที่เปิดกว้างและบวกเพื่อให้จิตใจของคุณมุ่งมั่นและแสดงให้ผู้พูดเห็นว่าคุณกำลังฟังอย่างแท้จริง

- พุดหรือถอดความในสิ่งที่ได้ยินเมื่อคุณตอบกลับ
- ถามคำถามปลายเปิดเพื่อดึงข้อมูลเพิ่มเติม

6. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build your Emotional intelligence)

ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะพบว่าการทำงานอย่างตั้งใจ การรักษาความเสี่ยงที่เหมาะสม และการใช้ภาษากายที่บวกเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายขึ้น ตัวตนและการจัดการอารมณ์ของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง—ซึ่งมีความสำคัญพอๆ กับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ—คือการมีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น การเข้าใจความรู้สึกของพนักงานจะทำให้การสนทนาเรื่องยากง่ายขึ้น คุณอาจยังต้องบอกข่าวร้าย แต่การฟังมุมมองของพวกเขาและแสดงให้เห็นว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของพวกเขาจะช่วยลดความรู้สึกบอบช้ำหรือหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดได้

7. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในสถานที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy)

กลยุทธ์การสื่อสารคือกรอบที่องค์กรใช้ในการส่งและรับข้อมูล ซึ่งควรระบุวิธีการและสิ่งที่คุณจะสื่อสารให้กับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้จัดการ และพนักงาน กลยุทธ์ของคุณควรเริ่มจากการกำหนดว่าใครจะได้รับข้อมูลอะไรและเมื่อไหร่ สิ่งนี้จะช่วยให้คุณมั่นใจว่าแต่ละคนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม กลยุทธ์สามารถละเอียดถึงวิธีการสื่อสาร เช่น การกำหนดว่าเมื่อไหร่ที่เหมาะสมที่จะใช้การแชทกลุ่มกับทั้งทีม หรือเมื่อไหร่ที่ควรสรุปการประชุมผ่านอีเมล การสร้างแนวทางพื้นฐานเช่นนี้จะช่วยให้การไหลของข้อมูลมีประสิทธิภาพและมั่นใจว่าไม่มีการสูญเสียข้อมูลสำคัญจากรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

8. สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก (Create a Positive Organizational Culture)

วัฒนธรรมองค์กรที่คุณทำงานอยู่ก็มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีที่มีความโปร่งใส ความไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ และการสนทนาเปิดกว้าง การสื่อสารจะเป็นเรื่องง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะเปิดรับข้อความจากผู้จัดการมากขึ้นหากพวกเขาเชื่อมั่นในตัวผู้จัดการ และผู้จัดการจะพบว่าเป็นเรื่องง่ายที่จะสร้างความยอมรับและแม้กระทั่งการให้คำแนะนำเชิงบวกหากพวกเขาส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็น เสนอข้อเสนอนะ หรือแม้กระทั่งให้คำวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์

กิจกรรม

โปรตทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ
สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรต “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/pzn4n>



MasterClass (2021) กล่าวว่า หากคุณรู้สึกว่าคุณขาดทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารที่ดี มีหลายวิธีในการปรับปรุงที่เชื่อถือได้ คำแนะนำเล็กๆ น้อยๆ ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณมีดังนี้

1. ฝึกการฟังเชิงรุก (Practice Active Listening) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ฟังที่ดี การฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการมีส่วนร่วมกับสิ่งที่ผู้คนพูดโดยการตอบกลับที่เป็นการยืนยันและถามคำถามต่อเนื่องเพื่อแสดงว่าคุณใส่ใจในสิ่งที่พวกเขาพูด

2. ใส่ใจการสื่อสารอวัจนภาษา (Focus on Nonverbal Communication) การเข้าใจและควบคุมสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดสามารถช่วยป้องกันการสื่อสารผิดพลาดและแสดงความสนใจให้กับผู้คนรอบตัวคุณ ใส่ใจสีหน้าของคุณและภาษากายเมื่อคุณพูดคุยกับใครในสถานการณ์มีอาชีพสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดของคุณมีผลต่อการสร้างความประทับใจแรกที่คุณจะทำให้กับคนอื่น การรักษามือสตา การจำกัดการใช้ท่าทางมือ และการยืนท่าทางที่ดีจะช่วยสร้างความประทับใจเมื่อต้องพบใครสักคนเป็นครั้งแรก

3. จัดการอารมณ์ของคุณเอง (Manage your Own Emotions) เพื่อการสื่อสารที่ชัดเจนและความเป็นอยู่ที่ดีของคุณเอง การจัดการอารมณ์และแสดงออกในบริบทที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญ การปล่อยให้อารมณ์รุนแรงเข้ามาในสภาพแวดล้อมมืออาชีพโดยไม่จำเป็นอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่ดีและข้อขัดแย้ง

4. ขอความคิดเห็น (Ask for Feedback) ไม่ควรอายในการขอความคิดเห็นตรงจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของคุณ การขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานหรือ

ผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารจะช่วยให้คุณเข้าใจว่าคุณกำลังสื่อสารอย่างไร ในสภาพแวดล้อมการทำงาน การมีทัศนคติที่พร้อมรับมุมมองของผู้อื่นจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับเพื่อนร่วมงานของคุณ

5. ฝึกการพูดในที่สาธารณะ (Practice Public Speaking) การพูดในที่สาธารณะอาจฟังดูน่ากลัว แต่ไม่มีวิธีใดที่ดีกว่าการพัฒนาทักษะการสื่อสารมากกว่าการหาช่องทางในการพูดในที่สาธารณะ ผู้สื่อสารที่เก่งสามารถถ่ายทอดความรู้สึกของพวกเขาได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะพูดกับกลุ่มใหญ่หรือพูดคุยแบบตัวต่อตัวกับคนหนึ่ง การพูดในที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอจะช่วยเพิ่มจุดแข็งและจุดอ่อนของคุณ และทำให้คุณพัฒนานิสัยการสื่อสารที่ดี

6. พัฒนาตัวกรอง (Develop a Filter) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักมีทักษะทางสังคมที่พัฒนาอย่างสูงและสามารถปรับการแสดงออกของความคิดและความรู้สึกให้เหมาะสมกับบริบทต่างๆ การรู้ว่าควรแสดงออกอย่างไรในแต่ละสถานการณ์ระหว่างบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ การพัฒนาตัวกรองจะช่วยเสริมทักษะการสื่อสารอื่นๆ และช่วยให้คุณรักษาระดับความเป็นมารยาทและหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งในที่ทำงาน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสารศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” คุณได้จาก <https://rb.gy/jau5c>





Courseara (2023) กล่าวว่า การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงานเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝน ซึ่งหมายความว่า คุณสามารถทำตามขั้นตอนบางประการเพื่อเสริมสร้างทักษะของคุณได้ เราได้รวบรวม 17 เคล็ดลับเพื่อให้คุณสามารถใช้ได้จริงในการพัฒนาการสื่อสารในที่ทำงานทุกด้าน

1. จัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away Distractions)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารโดยรวมหมายถึงการให้ความสนใจอย่างเต็มที่ กับสิ่งที่อาจทำให้เสียสมาธิ เช่น โทรศัพท์มือถือ ออกไปให้หมด เพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังฟังด้วยความเคารพ และช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างรอบคอบในการสนทนา

2. ให้ความเคารพ (Be Respectful)

ใส่ใจในเวลาของผู้อื่นและพื้นที่ส่วนตัวเมื่อคุณสื่อสารกับพวกเขา ขอขอบคุณพวกเขาสำหรับเวลา จำกัดเวลาในการนำเสนอ และส่งการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น อีเมล ในเวลาที่เหมาะสม

3. รับฟังความคิดเห็น (Be Receptive to Feedback)

เมื่อคุณพยายามปรับปรุงทักษะการสื่อสารของคุณ ขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับจุดที่คุณสามารถพัฒนาได้เพิ่มเติม ลองนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับใช้ในการสนทนา การประชุมระดมสมอง หรือการประชุมทางวิดีโอครั้งต่อไป

4. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)

การพัฒนาทักษะระหว่างบุคคล หรือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะช่วยให้คุณสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และคนอื่น ๆ ทักษะระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม การร่วมมือ ความฉลาดทางอารมณ์ และการแก้ไขข้อขัดแย้ง ซึ่งมักจะสัมพันธ์กับการสื่อสาร

เคล็ดลับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและภาพ (Written and Visual Communication Tips)

งานเขียนและจินตภาพมีความเหมือนกันมากตรงที่คุณกำลังใช้สื่อภายนอกเพื่อแบ่งปันข้อมูลกับผู้ชม ใช้เคล็ดลับด้านล่างเพื่อช่วยปรับปรุงการสื่อสารทั้งสองประเภทนี้

5. กระชับและเฉพาะเจาะจง (Be Concise and Specific)

การรักษาข้อความให้ตรงประเด็นเป็นสิ่งสำคัญ ใช้ตัวย่อ BRIEF (Background, Reason, Information, End, Follow-up) เพื่อช่วยแนะนำการสื่อสารทั้งแบบเขียนหรือภาพ ควรรักษาข้อความให้ชัดเจนและกระชับเพื่อให้ผู้ชมเข้าใจจุดประสงค์ของคุณ และไม่หลงไปกับรายละเอียดที่ไม่จำเป็น

6. ปรับแต่งข้อความของคุณให้เหมาะกับผู้ฟังของคุณ (Tailor your Message to your Audience)

การสื่อสารของคุณควรเปลี่ยนแปลงไปตามผู้ฟัง เหมือนกับการปรับแต่งอีเมลตามผู้ที่คุณส่งถึง ในลักษณะเดียวกัน การเขียนหรือภาพของคุณควรสะท้อนถึงผู้ชมที่คุณต้องการเข้าถึง คิดถึงสิ่งที่พวกเขาต้องการรู้และวิธีที่ดีที่สุดในการนำเสนอข้อมูลนั้น

7. เล่าเรื่อง (Tell a Story)

เมื่อเป็นไปได้ ให้รวมเรื่องราวในสื่อที่คุณเขียนหรือสร้างภาพ เรื่องราวช่วยให้ผู้ชมของคุณมีส่วนร่วมและทำให้ผู้คนสามารถเข้าใจและเชื่อมโยงกับหัวข้อได้ง่ายขึ้น

8. ทำให้ข้อความง่ายและตรงประเด็น (Simplify and Stay on Message)

ตรวจสอบและตัดสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากข้อความของคุณ หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการปรับปรุงการสื่อสารคือการทำให้การสนทนา อีเมล และการนำเสนอของคุณกระชับและชัดเจนโดยปราศจากข้อผิดพลาด

9. เตรียมสิ่งที่ คุณจะพูด (Prepare What you're Going to Say)

หากคุณกำลังนำเสนอความคิดหรือสนทนาที่มีความหมายกับผู้บังคับบัญชา ใช้เวลาในการเตรียมสิ่งที่ คุณจะพูด โดยการจัดระเบียบความคิดของคุณ การสนทนาของคุณจะชัดเจนและนำไปสู่การโต้ตอบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

10. กำจัดสิ่งเติมเต็มการสนทนา (Get Rid of Conversation Fillers)

เพื่อช่วยในการปรับปรุงการสนทนาของคุณ ให้พยายามกำจัดคำที่เติมเต็มการสนทนา เช่น “อืม” และ “เอ่อ” เริ่มฟังคำเหล่านี้เพื่อให้คุณสามารถใช้มันน้อยลงและแสดงความมั่นใจมากขึ้นเมื่อคุณพูด คำเหล่านี้มักใช้เพื่อเติมช่องว่าง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนาแบบธรรมชาติ ดังนั้น ลองเรียนรู้ที่จะยอมรับช่องว่างนั้นแทนที่จะเติมเต็มมัน

11. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)

หากคุณต้องการนำเสนอการพูด ลองฝึกฝนล่วงหน้าและบันทึกตัวเอง ดูการบันทึกนั้นและหาจุดที่สามารถปรับปรุงได้ เช่น การจับคำพูดที่เติมเต็มหรือการสบตากับผู้ชมให้ดีขึ้น

12. ถามคำถามและสรุปประเด็นหลักของอีกฝ่าย (Ask Questions and Summarize the Other Person's Main Points)

ส่วนหนึ่งของการเป็นผู้ฟังเชิงรุกคือการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและทวนบทสนทนาเพื่อแสดงว่าคุณเข้าใจประเด็นนั้น การฟังทำให้การสื่อสารกลายเป็นการสื่อสารสองทาง และการถามคำถามเป็นส่วนสำคัญของสิ่งนั้น

13. เตรียมพร้อมสำหรับคำตอบที่แตกต่างกัน (Be Ready for Different Answers)

ฟังโดยไม่มีการตัดสิน นี่คือนิยามของทุกการสนทนา แต่โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคุณได้ยินคำตอบที่ไม่คาดคิดหรือแตกต่างจากที่คุณคาดไว้ ฟังคนอื่นอย่างเปิดใจ ใส่ใจภาษากายของคุณ และอย่าขัดจังหวะ

14. มั่นใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Understand)

ก่อนที่จะจบการสนทนา ใช้เวลาถามคำถามตามและสรุปการสนทนา คุณสามารถจบด้วยการพูดสิ่งที่คุณได้ยินจากพวกเขาและยืนยันว่าคุณเข้าใจขั้นตอนถัดไปที่สามารถดำเนินการได้

15. ฝึกภาษากายของคุณ (Work on your Body Language)

ภาษากายเกิดขึ้นได้ในหลายสถานการณ์ เมื่อคุณฟัง พยายามหลีกเลี่ยงการทำหลังออ พยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณได้ยินคนๆ นั้น และคิดถึงการแสดงออกทางสีหน้าของคุณ หากคุณกำลังพูด ให้สบตาและใช้ท่าทางมือที่เป็นธรรมชาติ

16. ตระหนักถึงอารมณ์ของคุณ (Be Aware of your Emotions)

ภาษากายมีบทบาทในหลายสถานการณ์ เมื่อคุณฟัง พยายามหลีกเลี่ยงการยืนหรือท่าทางที่ไม่ดี พยักหน้าเพื่อแสดงว่าคุณได้ยินสิ่งที่คนพูด และคิดเกี่ยวกับสีหน้าของคุณ หากคุณกำลังพูด ให้สบตาและใช้ท่าทางมือที่เป็นธรรมชาติ

17. ใช้ความเห็นอกเห็นใจ (Use Empathy)

พิจารณาความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อคุณสื่อสารกับพวกเขา ส่วนหนึ่งของการสนทนาที่มีความหมายหรือการนำเสนอที่มีความหมายคือการใส่ใจผู้อื่น ซึ่งหมายถึงการใช้ความเห็นอกเห็นใจ หากคุณพยายามที่จะเข้าใจในมุมมองของพวกเขา คุณจะสามารถเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการได้ดียิ่งขึ้น และสื่อสารได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/utdg5>



Adreev (2023) กล่าวถึง 5 วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1. ความสำคัญของการฟัง (The Importance of Listening)

เราคงไม่สามารถพูดถึงความสำคัญของการสื่อสารได้โดยที่ไม่กล่าวถึงสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งก็คือสิ่งที่คุณทำเมื่อไม่ได้พูด การเป็นผู้ฟังที่ดีถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการสื่อสาร เรากำลังพูดถึงไม่แค่การได้ยินคำพูดที่คนอื่นพูด แต่ยังหมายถึงการที่คุณสามารถรับรู้การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของเขาด้วย

2. ปรับปรุงการสื่อสารอวัจนภาษา (Improving Non-verbal Communication)

เพื่อเริ่มพัฒนาการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของคุณ คุณต้องเริ่มจากการให้ความสนใจกับมัน ในระหว่างวันสังเกตวิธีที่คุณใช้การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดต่าง ๆ ที่เราได้กล่าวถึงในบทความของเราเกี่ยวกับประเภทของการสื่อสาร

3. ปรับปรุงการสื่อสารวัจนภาษา (Improving Verbal Communication)

ในการพัฒนาการสื่อสารด้วยคำพูดของคุณ คุณจะต้องทำให้ดีขึ้นทั้งในสิ่งที่คุณพูดและวิธีที่คุณพูด สิ่งที่คุณพูดจะไม่สำคัญเท่ากับการที่คุณพูดอย่างหยั่นหรือล่งละเมิด เพราะไม่ว่าข้อความของคุณจะชัดเจนแค่ไหน หากคุณพูดด้วยท่าทางที่ไม่ดีหรือหยาบคายก็จะทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ ตามที่เราขอแนะนำในการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ให้เริ่มจากการสังเกตตัวเองและคนอื่น ๆ ในการสนทนา

4. การปรับปรุงการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Improving Written Communication)

ในการสื่อสารแบบเขียน ขั้นตอนแรกในการปรับปรุงคือต้องมั่นใจว่า การสะกดคำและไวยากรณ์ของคุณถูกต้อง มีเครื่องมือออนไลน์มากมายที่ช่วยในการตรวจสอบเหล่านี้ เพียงแค่คุณคัดลอกงานเขียนของคุณไปวางในแอป แล้วคุณจะได้รับข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์เกี่ยวกับการสะกดคำ ไวยากรณ์ และแม้กระทั่งเนื้อหา แม้ว่า AI จะไม่สมบูรณ์แบบและอาจทำผิดพลาดได้ แต่ก็ยังเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับการตรวจสอบอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะถ้าคุณไม่ใช่คนเขียนที่เก่งที่สุดในโลก

5. ปรับปรุงการสื่อสารด้วยภาพ (Improving Visual Communication)

สิ่งสำคัญในการใช้การสื่อสารผ่านภาพคือการใช้มันเมื่อจำเป็นเท่านั้น การนำเสนอที่เต็มไปด้วยสื่อภาพที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับเนื้อหา จะทำให้ดูยุ่งเหยิง ไม่เป็นมืออาชีพ และทำให้ข้อความหลักสูญหายไป คุณควรเลือกใช้ภาพหรือกราฟที่เหมาะสมเพื่อแสดงข้อมูลให้ชัดเจนที่สุด หรือใช้เพียงภาพร่างที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจในแนวคิด เช่น การออกแบบโลโก้ใหม่

กิจกรรม

โปรตทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ
สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรต “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/vasbc>



Presidency University (n.d.) กล่าวว่า การสื่อสารคือกุญแจสำคัญ และการเป็นนักสื่อสารที่ดีจะช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในชีวิต แม้ว่าทุกคนจะไม่ได้เกิดมาพร้อมทักษะการสื่อสารที่ดี แต่ก็ยังมีวิธีที่พิสูจน์แล้วในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ มี 10 วิธีดังนี้

ฟังให้ดี (Listen Well)

การจะเป็นนักสื่อสารที่ดี คุณต้องเริ่มจากการฟังให้ดี การสื่อสารจะถูกขัดขวางเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้ฟังอย่างตั้งใจ การให้ความสนใจจะทำให้คุณได้รายละเอียดสำคัญจากการสื่อสารและยังช่วยให้คุณสมารถตอบกลับได้ดีขึ้น

ตรงประเด็น (Be to the Point)

ความผิดพลาดในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการให้ข้อมูลที่ไม่น่าเป็นก่นไป รักษาการสื่อสารให้กระชับโดยไม่ลดความสำคัญลง ซึ่งทั้งการสื่อสารแบบเขียนและแบบพูดใช้หลักนี้ได้ สำหรับการสื่อสารแบบเขียนให้ตรวจทานก่อนส่ง และสำหรับการสื่อสารแบบพูดฝึกพูดเฉพาะสิ่งที่สำคัญในบทสนทนา

รู้จักผู้ฟังของคุณ (Know Your Listener)

คุณต้องรู้ว่าใครคือผู้ที่กำลังสื่อสารด้วย และต้องประเมินว่าผู้ฟังจะเข้าใจการสื่อสารในรูปแบบใด ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ หากคุณใช้ตัวย่อ ควรไม่สันนิษฐานว่าอีกฝ่ายจะเข้าใจทันที ดังนั้นควรรู้จักผู้ฟังของคุณ

ใช้ภาษาที่มั่นใจและกระตือรือร้น (Assertive & Active Voice)

การใช้ภาษาที่มั่นใจและกระตือรือร้นจะดึงดูดความสนใจจากผู้ฟังหรือผู้อ่านได้ทันที พวกเขาจะตั้งใจฟังทุกคำพูดของคุณ และข้อความที่ถูกต้องจะถูกถ่ายทอดไปยังพวกเขา

ภาษากาย (Body Language)

ภาษากายเป็นวิธีการสื่อสารที่ดีโดยไม่ต้องใช้คำพูด แต่ยังคงมีผลกระทบอย่างลึกซึ้ง เมื่อคุณเข้าร่วมการประชุมทางวิดีโอหรือการประชุมแบบตัวต่อตัว ควรรักษาภาษากายที่ดี เช่น ท่าทางที่เปิดกว้างและการสบตา สิ่งเหล่านี้จะถูกอ่านอย่างไม่รู้ตัวโดยผู้ฟัง และภาษากายของพวกเขาจะกลายเป็นบวตามไปด้วย

ตรวจแก้ไขคำผิดเสมอ (Always Proofread)

หลายคนคิดว่าพวกเขาไม่ได้ทำผิดพลาดและจึงส่งข้อความที่เขียนไปแล้ว อย่าทำแบบนั้น ให้ตรวจทานสิ่งที่เขียนอย่างน้อย 1-2 ครั้งก่อนส่ง หนึ่งในคำแนะนำคือ อย่าตรวจทานทันทีหลังจากเขียนเสร็จ เพราะจะทำให้ยากต่อการหาข้อผิดพลาด ควรพักสักครู่เพื่อให้ดวงตาพักผ่อน และค่อยตรวจทานอีกครั้ง

จดบันทึก (Take Notes)

เมื่อคุณได้รับการสื่อสารจากผู้อื่น ให้จดบันทึกประเด็นสำคัญในบทสนทนา นี่เป็นวิธีง่าย ๆ แต่มีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้คุณมั่นใจว่าไม่มีการเข้าใจผิด

ระวังน้ำเสียงของคุณ (Watch Your Tones)

ความผิดพลาดในการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากการพูดในน้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม อย่าพูดดังเกินไปหรือเบาเกินไป และอย่าพูดในท่าที่ท้าทายกายหรือดูถูกเสียดสี ควรสื่อสารด้วยความสุภาพและเคารพต่อทุกคนเสมอ

กรอบความคิดที่ถูกต้อง (Right Frame of Mind)

ก่อนที่คุณจะสื่อสารให้แน่ใจว่าคุณอยู่ในสภาพจิตใจที่ดี ความเหนื่อยล้า ความหงุดหงิด ความเศร้า หรือความโกรธ อาจส่งผลกระทบต่อการสื่อสารของคุณ ดังนั้นควรมั่นใจว่าคุณอยู่ในอารมณ์ที่เป็นบวกหรืออย่างน้อยที่สุดควรอยู่ในอารมณ์ที่เป็นกลาง

พูดตรง (Speak Directly)

สื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่คุณต้องการติดต่อ ในหลายองค์กรช่องทางการสื่อสารจะถูกสร้างขึ้นโดยมีหลายคนไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการส่งข้อความ การสื่อสารจะไม่ดีหากมีคนมากเกินไป ดังนั้นควรสื่อสารโดยตรงกับบุคคลที่คุณต้องการติดต่อ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ
สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/bixyH>



Gaid (2021) เป็นนักการตลาดดิจิทัลและนักเขียนคำโฆษณาออนไลน์ กล่าวว่า สำหรับทักษะการสื่อสารทางธุรกิจและทักษะการสื่อสารส่วนบุคคล กฎเกณฑ์สำคัญคือวิธีที่คุณเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร คุณอาจเรียกมันว่าเป็นกลยุทธ์ก็ได้ นี่คือการโต้ตอบกลยุทธ์ในการสร้างทักษะการสื่อสาร

1. เป็น “ผู้ฟังเชิงรุก” (Be an “active listener”) แม้ว่า你会เป็นผู้ฟังที่ดี แต่ฉันรับรองว่าคุณยังสามารถพัฒนาในบางด้านได้ วิธีที่ดีในการค้นหาจุดอ่อนของคุณคือการดูที่แบบจำลองการฟังที่กระตือรือร้น แนวคิดของการฟังที่กระตือรือร้นหมายถึงการที่คุณมีส่วนร่วมและตั้งใจฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด ไม่ใช่แค่ฟังแบบผ่านๆ มีหลายแบบที่ไม่ใช่แบบเดียวกัน แต่การค้นคว้าจะพบไอเดียที่คล้ายกัน รวมถึง:

- ตั้งใจฟังเมื่อมีคนอื่นพูด
- ถามคำถามปลายเปิดเพื่อที่คุณจะได้รู้ว่าพวกเขาต้องการอะไร
- ถามคำถามเพื่อซักถามหากมีสิ่งเฉพาะเจาะจงที่คุณต้องการเรียนรู้
- ขอคำชี้แจงเกี่ยวกับสิ่งที่คุณไม่แน่ใจ
- ถอดความสิ่งที่พวกเขาพูดและทวนให้พวกเขาเพื่อให้คุณมั่นใจได้ว่าคุณเข้าใจถูกต้อง
- ปรับให้เข้ากับความรู้สึกของพวกเขาและของคุณเอง เพื่อให้แน่ใจว่าความต้องการของทุกคนจะได้รับการตอบสนอง

สรุปในตอนท้ายของปฏิสัมพันธ์ของคุณ เพื่อให้ทุกคนได้รับประเด็นเดียวกันและขั้นตอนถัดไป



ภาพที่ 3 กฎ 7 ประการของการฟังเชิงรุก (ภาพต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Gaid, 2021)

2. พูดออกมาเกี่ยวกับความคิดและไอเดียของคุณ (Speak Up About your Thoughts and Ideas)

เช่นเดียวกับการเข้าใจสิ่งที่คนอื่นต้องการ อย่าลืมแสดงความต้องการของตัวเอง ไม่มีใครจะรู้หาก你不บอกพวกเขา การสื่อสารในลักษณะนี้สำคัญมากหากคุณเป็นผู้นำ เพราะสิ่งที่คุณพูดจะเป็นการตั้งฉากให้ทีมของคุณปฏิบัติตาม หากคุณเป็นนักสื่อสารที่เปิดเผยและซื่อสัตย์ คุณกำลังตั้งแบบอย่างให้คนอื่นทำตาม พวกเขาจะยอมรับร่วมมือกับผู้อื่น ยอมประนีประนอมเมื่อจำเป็น และเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบากด้วยทัศนคติที่เปิดกว้างและความมั่นใจในที่สุด

3. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions)

มันอาจง่ายที่จะคาดเดาว่าคนอื่นต้องการอะไร แต่สิ่งนี้เป็นสาเหตุใหญ่ของความเข้าใจผิด และเป็นเหตุที่ทำให้ความเข้าใจผิดกลายเป็นความขัดแย้ง นี่คือการที่แบบจำลองการฟังที่กระตือรือร้นช่วยได้ ส่วนหนึ่งของทักษะการสื่อสารที่ดีคือการมีความเห็นอกเห็นใจ: การพยายามเข้าใจสิ่งที่อยู่ในใจของคนอื่น สิ่งนี้สำคัญเพราะสิ่งที่เราพูดไม่ใช่การแสดงออกที่แม่นยำเสมอไปของสิ่งที่เราต้องการ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ซับซ้อน หรือสถานการณ์ที่ทำให้เรารู้สึกท่วมท้นหรืออับอาย มักจะเป็นเรื่องปกติที่เราพยายามซ่อนหรือปกปิดความต้องการที่แท้จริง

4. ฝึกฝนการตระหนักรู้ในตนเอง โดยเฉพาะในระหว่างการสนทนาที่ยากลำบาก (Practice Self-Awareness, Especially During Tough Conversations)

คนที่มีความทักษะการสื่อสารขั้นสูงจะมีการควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ดี พวกเขาจะรู้วิธีควบคุมอารมณ์เมื่อรู้สึกโกรธหรือตื่นเต้นเกินไป และไม่ให้มันมีอิทธิพลต่อการสนทนาหรือสร้างดราม่าไม่จำเป็น สิ่งสำคัญคือการรักษาสมดุลเมื่อคุณตอบสนองต่อสิ่งที่คุณไม่ชอบ หากคุณรู้สึกใจเต้นหรือหน้าแดง ให้หยุดพักและหาที่สงบเพื่อทำให้ตัวเองสงบลง อีกส่วนสำคัญของการตระหนักรู้ในตนเองคือการยอมรับเมื่อคุณผิด มันอาจรู้สึกเป็นการทำลายอีโก้ของคุณ แต่เชื่อเถอะ คุณจะพบว่าเมื่อคุณยอมรับข้อผิดพลาดและพยายามป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นในอนาคต คุณจะสร้างความเคารพและความซื่อสัตย์ในสายตาของคนที่คุณรักและเพื่อนร่วมงาน

5. อย่าพูดหาเรื่องเมื่อยกประเด็นปัญหา (Don't Be Accusatory When Raising an Issue)

สถานการณ์ที่ยากลำบากมักจะเกิดขึ้น แม้ว่า คุณจะรู้สึกว่าใครบางคนทำผิดพลาดอย่างมหันต์ แต่ก็ต้องรักษาความเยือกเย็นเมื่อพูดคุยกับพวกเขา หากคุณเริ่มต้นการสนทนาด้วยการกล่าวหาว่าสิ่งนั้นเป็นความผิดของพวกเขา มันจะเป็นการเชื้อเชิญให้เกิดการทะเลาะกัน การตอบสนองตามธรรมชาติของการถูกกล่าวหาคือการตั้งการป้องกัน และไม่มีสิ่งดีที่จะเกิดจากการสนทนาแบบนั้น

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: วจนภาษา (How to Improve Communication Skills: Verbal)

สั้นและชัดเจน (Be Brief and Clear)

เคยนั่งฟังเพื่อนร่วมงานเล่าเรื่องยาวๆ ในขณะที่คุณมีงานต้องทำไหม มันยากนะ พยายามไปที่ประเด็นหลักให้เร็วที่สุดเพื่อไม่ให้กลายเป็นคนนั้น

อย่ากลัวความเงียบเป็นครั้งคราว (Don't Be Afraid of Silence Every Now and Then)

ความเงียบอาจดูเหมือนทนไม่ได้ แต่บางครั้งมันไม่ใช่เรื่องแย่ อย่าเริ่มพูดพลามเพียงเพื่อกำจัดความเงียบ (มันยาก แต่พยายามอดทนไว้) เพื่อนร่วมงานจะขอบคุณเมื่อคุณรู้ว่าเมื่อไหร่ควรจะเงียบ

หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject)

การเปลี่ยนเรื่องอย่างมีทักษะคือศิลปะ ลองมองหาวิธีเชื่อมโยงที่สามารถเชื่อมระหว่างหัวข้อปัจจุบันกับหัวข้อที่คุณต้องการไป เช่น ใช้ประโยคเชื่อมโยงอย่าง "สิ่งที่สำคัญคือ..." หรือ "ฉันเห็นด้วยกับคุณ แต่..." หรือ "สิ่งที่ฉันรู้คือ..."

กำจัด "เอ่อ" และ "เอื้อ" เหล่านั้น (Get Rid of Those “Um’s” and “Uh’s”)

สิ่งนี้เหมือนความรู้พื้นฐาน แต่คนส่วนใหญ่ใช้คำพวกนี้มากกว่าที่คิด ลองบันทึกเสียงตัวเอง ในขณะที่พูดและฟังกลับเพื่อดูว่าคุณพูดคำเหล่านี้บ่อยแค่ไหน จากนั้นในอนาคตให้ระมัดระวังคำเติมเหล่านี้และพูดช้าลงเพื่อให้มีเวลาคิด

วางแผนและฝึกฝนสิ่งที่คุณจะพูด (Plan and Practice What You’ll Say)

แน่นอนว่ามีการสนทนากะทันหันมากมายที่คุณไม่มีโอกาสวางแผนและฝึกฝน แต่เมื่อคุณมีโอกาสดู ใช้เวลาสัก 30 วินาทีเพื่อทบทวนประเด็นสำคัญของคุณ สิ่งนี้สามารถสร้างความมั่นใจจริงๆ ให้กับทักษะการสื่อสารของคุณได้

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: อวัจนภาษา (How to Improve Communication Skills: Non-verbal)

สบตาในขณะที่มีคนพูด (Make Eye Contact while Someone is Talking)

นี่คือคำแนะนำสำคัญในการแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจสิ่งที่พวกเขาพูด มองสบตาอย่างมั่นคงแต่ไม่ถึงกับทำให้รู้สึกไม่สบายใจ

หลีกเลี่ยงการเคลื่อนไหวที่กระสับกระส่ายหรือเสียสมาธิ (Avoid Fidgeting or Distracting Movements)

อย่ารับทำนองบ่อยเกินไป อย่ากัดปากกาหรือขยับไปมาบ่อยๆ ระหว่างการประชุมหรือการสนทนา

รักษาท่าทางที่ดี (Keep Good Posture)

เป็นคำแนะนำที่ดูเหมือนจะชัดเจน แต่บางครั้งก็ถูกมองข้ามไป คอยเตือนตัวเองทุกๆ 30 นาทีเกี่ยวกับท่าทาง

ห้ามกอดอก (Don’t Cross your Arms)

บางคนคิดว่านี่คือ "ท่าแสดงพลัง" สิ่งนี้อาจเป็นจริงในบางสถานการณ์ แต่ในบางสถานการณ์ มันทำให้คุณถูกกีดกันจากอีกฝ่าย มันสามารถสร้างความรู้สึกว่าคุณแทบรอไม่ไหวที่จะออกจากที่นั่งซึ่งไม่เป็นประโยชน์สำหรับการสนทนาที่ดี

ให้ความสนใจกับสัญญาณเดียวกันจากผู้อื่น (Pay Attention to the Same Cues from Others)

สัญญาณภาษากายอาจจะไม่ได้ตั้งใจ แต่บางครั้งก็เป็นการตั้งใจ ถ้าคุณเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบตาหรือขยับตัวตลอดเวลา ลองถามตัวเองว่ามันอาจจะเพราะคุณกำลังเล่าเรื่องที่ยาวเกินไปหรือรบกวนพวกเขาเวลาที่พวกเขายุ่ง

วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสาร: เขียน (How to Improve Communication Skills: Written)

ห้ามตอบกลับเมื่อคุณอารมณ์เสีย (Never Respond to Messages When You're Upset)

เคยส่งอีเมลเมื่อคุณโกรธแล้วรู้สึกเสียใจหลังจากนั้นไหม หากได้รับข้อความที่ทำให้คุณโกรธให้พักสัก 5-10 นาทีเพื่อเย็นลงก่อนตอบกลับ

เขียนหัวข้อที่สื่อความหมายและหัวเรื่องอีเมล (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines)

มันน่ารำคาญมากที่จะได้รับอีเมลที่ไม่มีหัวข้อ อย่าลืมตั้งหัวข้อที่ชัดเจนและสรุปเนื้อหาของอีเมลนั้น

ใช้ภาษาที่มีประธานในประโยค (Use Active Voice)

คุณอาจจำได้ว่าได้ยืมเคสลับนี้บ่อยครั้งในโรงเรียน แทนที่จะพูดว่า “เอกสารถูกยื่นแล้ว” ให้พูดว่า “ฉันยื่นเอกสารแล้ว” ซึ่งจะช่วยให้การจัดความสับสนเกี่ยวกับวิธีการต่างๆ ที่กำลังดำเนินไป นอกจากนี้จะมีความชัดเจนมากขึ้นแล้ว น้ำเสียงที่กระตือรือร้นยังดึงดูดผู้รับข้อความของคุณอีกด้วย

ใช้คำและประโยคของคุณให้เรียบง่าย (Keep Your Words and Sentences Simple)

กฎทั่วไปคือประโยคของคุณไม่ควรยาวเกินสองบรรทัด พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำยากหรือยาวเกินไป ซึ่งอาจทำให้ผู้อ่านไม่เข้าใจ

ทำให้มันสั้นและไพเราะ (Keep It Short and Sweet)

เช่นเดียวกับการเล่าเรื่องไม่ยาวเกินไปในบทสนทนา การเขียนอีเมลที่ยาวและวุ่นวายไม่ใช่ประสบการณ์ที่ดีเช่นกัน นอกจากจะทำให้คนอื่นรู้สึกว่าเขากำลังเสียเวลาแล้ว ยังเปิดโอกาสที่พวกเขาจะพลาดรายละเอียดที่สำคัญเพราะพวกเขาอาจจะอ่านผ่านๆ หรือไม่ได้อ่านเลย

กิจกรรม

โปรตทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ
สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรต “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/eqzH2>



Geller (n.d.) นักบำบัดการพูด (SLP) และเจ้าของ Connected Speech Pathology กล่าวว่า การถ่ายทอดข้อความเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมันจะกำหนดว่าผู้รับจะเข้าใจและตอบสนองต่อข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้ดีแค่ไหน หากคุณต้องการให้ข้อความของคุณได้ยินอย่างชัดเจนและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง คุณต้องใช้องค์ประกอบต่อไปนี้ในการสื่อสารของคุณ:

1. มีทัศนคติที่ถูกต้อง (Have the Right Attitude)

ทัศนคติที่ดีและเปิดกว้างเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารที่ดี แทนที่จะถามตัวเองว่า "มันจะได้อะไรจากฉัน" คุณควรถามตัวเองว่า "ฉันจะช่วยคนอื่นได้อย่างไร พวกเขาต้องการข้อมูลอะไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจะทำงานร่วมกันได้อย่างไร" ความสามารถในการพูดด้วยใจที่เปิดกว้างจะช่วยให้คุณสมารถรับฟังความคิดเห็นใหม่ๆ และส่งเสริมในการสนทนา

2. พูดตรงประเด็นอย่างมีประสิทธิภาพ (Get to the Point Efficiently)

สองสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือ ความชัดเจนและความกระชับ พูดให้ชัดเจนและตรงไปตรงมา โดยไม่มีความคลุมเครือหรือความไม่ชัดเจนในสิ่งที่คุณต้องการจะกล่าว ควรพูดด้วยประโยคสั้นๆ และตรงประเด็น โดยทำให้มั่นใจว่าผู้ฟังเข้าใจทุกคำที่คุณพูด หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะหรือคำสแลงที่อาจจะไม่คุ้นเคยกับผู้ฟัง

3. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone and Pitch)

น้ำเสียงของคุณสามารถสร้างหรือทำลายความประทับใจที่ดีได้ น้ำเสียงสามารถทำให้ข้อความที่มีประสิทธิภาพคุณเป็นการเสียสติ หยาดคาย หรือนำพอใจ นี่คือเหตุผลที่คุณควรคำนึงถึงน้ำเสียงของคุณและใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลีกเลี่ยงภาษาที่คลุมเครือ (Avoid Vague Language)

การใช้น้ำเสียง ระดับน้ำเสียง และคำศัพท์ที่เหมาะสมสามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นการเลือกคำพูดที่ใช้ก็สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ เช่นเดียวกัน คำที่มีความหมายสองแง่สองง่ามควรหลีกเลี่ยง เพราะมักจะทำให้เกิดการตีความผิด

5. พูดอย่างชัดเจน (Speak Clearly)

คำพูดที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำพูดของคุณไม่ขาดหายหรือฟังไม่ชัดเจน เพราะขาดการออกเสียงที่ชัดเจนฝึกฝนการอ่านออกเสียงเพื่อให้รู้ตัวว่าใช้คำพูดและการเน้นเสียงอย่างไร การฝึกพูดซ้ำๆ อาจมีประโยชน์ในสถานการณ์นี้ เนื่องจากจะทำให้คุณมีเวลามากขึ้นในการเลือกคำพูดอย่างระมัดระวัง

6. ระวังภาษากาย (Be Aware of Body Language)

การใช้วัจนภาษา เช่น การแสดงมือสามารถช่วยให้คุณพัฒนาทักษะในการสื่อสารได้ ในความเป็นจริง ภาษากายและการแสดงออกทางใบหน้ามักจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดมากที่สุด

7. สบตา (Make Eye Contact)

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสบตาเพื่อให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมและกระตือรือร้นในการสนทนา การสบตาแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจและฟังสิ่งที่อีกฝ่ายพูด นอกจากนี้ยังช่วยให้คุณประเมินได้ว่าผู้ฟังของคุณมีปัญหาในการเข้าใจประเด็นหรือเข้าใจข้อความบางส่วนของคุณหรือไม่ และพวกเขามีส่วนร่วมในการฟังอย่างตั้งใจหรือไม่ หากคุณใช้การประชุมทางไกล ให้หลีกเลี่ยงการมองลงไปที่คีย์บอร์ดหรือไปรอบๆ ห้องเมื่อคุณพูด หลีกเลี่ยงการตรวจสอบโทรศัพท์ขณะสนทนา เป็นการไม่เคารพการใช้โทรศัพท์เมื่อคุณกำลังพูดคุยกับคนอื่น เนื่องจากอาจบ่งบอกได้ว่าการฟังคนที่กำลังพูดนั้นไม่สำคัญในขณะนั้น

8. พัฒนาทักษะการฟังที่เชิงรุกของคุณ (Improve Your Active Listening Skills)

ทักษะการสื่อสารขั้นพื้นฐานและสำคัญอย่างหนึ่งคือการฟังเชิงรุก สื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการเป็นผู้ฟังเชิงรุก ด้วยการถามคำถามที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นได้ เมื่อสิ่งต่างๆ ไม่ชัดเจน การขอคำชี้แจงจะช่วยให้คุณสนทนาของคุณสามารถระบุประเด็นของตนหรือเสนอข้อมูลเพิ่มเติมในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งได้ การเอาใจใส่คนที่คุณกำลังสื่อสารด้วยเป็นอีกวิธีหนึ่งในการเป็นผู้ฟังที่กระตือรือร้น การตั้งใจฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคนรักของคุณกำลังพูดถึงเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องส่วนตัว แสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจและเคารพสิ่งที่พวกเขาพูด

9. รักษาท่าทางที่ดี (Maintain Good Posture)

ท่าทางที่ดีเป็นอีกวิธีสำคัญในการใช้ทักษะการสื่อสารแบบอวัจนภาษา ความมั่นใจสามารถช่วยสร้างความประทับใจแรกที่ดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพบปะผู้คนเป็นครั้งแรก ฝึกท่าทางที่ดีและถามตัวเองว่าคุณกำลังใช้พื้นที่รอบตัวคุณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งข้อความที่สอดคล้องกับทัศนคติที่มั่นใจของคุณหรือไม่

10. หลีกเลี่ยงการใช้คำฟุ่มเฟือยและคำพูดที่ไม่ชัดเจน (Eliminate Filler Words and Hedging Words)

การเลือกคำศัพท์ที่ถูกต้องอาจหมายถึงความแตกต่างระหว่างการถ่ายทอดข้อความที่แท้จริงและสร้างความสับสนในใจของผู้ฟัง การใช้คำที่ชัดเจน แม่นยำ และมีความหมายเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประเด็นคือการถ่ายทอดข้อความที่ชัดเจนด้วยถ้อยคำที่เข้าใจกันทั่วโลก

11. มีความมั่นใจ (Be Confident)

ความมั่นใจในการสื่อสารหมายความว่า คุณสามารถถ่ายทอดข้อความของคุณโดยไม่ลังเลใจ ความมั่นใจสามารถถ่ายทอดได้ทั้งทางวาจาและผ่านการสื่อสารอวัจนภาษา

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/lwt1q>





Garfinkle (n.d.) เป็นหนึ่งในโค้ช 50 อันดับแรกของสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความสำเร็จในทุกระดับขององค์กร หากต้องการพัฒนาการแสดงออกในฐานะผู้นำ ทักษะในการสื่อสารของคุณจะช่วยให้คุณโดดเด่นในหมู่คนอื่น!

ขั้นแรกมาดูกันว่าเราจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับเล็กๆ เช่น การสนทนา หรือ การนำเสนอได้อย่างไร จากนั้นเราจะพูดถึงกลยุทธ์ในการตั้งตัวเพื่อความสำเร็จในฐานะผู้สื่อสารที่ดีในระยะยาว

วิธีทำให้ตัวเองเป็นที่สนใจครั้งที่มีปฏิสัมพันธ์ (How to Make Yourself Heard in Every Interaction)

1. ลดความซับซ้อนของภาษาของคุณและอยู่กับข้อความที่จะสื่อ (Simplify your Language and Stay on Message)

ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและตรงไปตรงมา โปรดจำไว้ว่าคำปราศรัย ของ Lincoln's Gettysburg มีความยาว 286 คำ ยาวประมาณสองนาทีก่อน

2. ดึงดูดผู้ฟังหรือผู้อ่านของคุณ (Engage your Listeners or Readers)

ดึงดูดผู้ฟังและผู้อ่านของคุณเข้าสู่การสนทนา ถามคำถามและเชิญแสดงความคิดเห็น ขอความคิดเห็นของพวกเขา

3. ใช้เวลาในการตอบกลับ (Take Time to Respond)

หลังจากที่คุณฟัง (และเข้าใจแล้ว) ใช้เวลาในการ “ร่าง” สิ่งที่คุณต้องการจะพูดไว้ในหัว

4. ให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจ (Make Sure You Are Understood)

อย่าโทษอีกฝ่ายที่ไม่เข้าใจ ให้มองหาวิธีชี้แจงหรือเรียบเรียงสิ่งที่คุณพยายามจะพูดแทน เพื่อให้พวกเขาเข้าใจ สิ่งสำคัญคือต้องทำให้ผู้อื่นเห็นมุมมองของคุณในที่ทำงาน

5. ฟังอย่างสนใจ (Listen Actively)

นักสื่อสารที่ดีที่สุดมักจะเป็นผู้ฟังที่ดีที่สุดเสมอ ฟังโดยไม่มีการตัดสินและอย่าฟังผ่านโดยคิดถึงสิ่งที่คุณต้องการพูดต่อไป จากนั้นตอบสนองแทนที่จะโต้ตอบ

6. ใส่ใจกับภาษากายของคุณ (Pay Attention to your Body Language)

การศึกษาพบว่า 65% ของการสื่อสารทั้งหมดเป็นแบบอวัจนภาษา ดูสัญญาณที่แสดงให้เห็นว่าผู้ฟังของคุณเข้าใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความของคุณ และระวังด้วยว่าร่างกายของคุณกำลังส่งสัญญาณด้วยเช่นกัน พยายามใช้ภาษากายแบบเปิด (เช่น วางไหล่ไปด้านหลัง และไม่กอดอก เป็นต้น) เพื่อส่งสิ่งที่ถูกต้อง

7. รักษาการสบตา (Maintain Eye Contact)

ไม่ว่าจะพูดกับฝูงชนหรือบุคคลอื่น การสบตาจะสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงให้เห็นว่าคุณใส่ใจผู้ฟัง

8. เคารพผู้ชมของคุณ (Respect your Audience)

รับรู้ว่าคุณไม่ได้เกี่ยวกับคุณหรือสิ่งที่คุณต้องการเท่านั้น คุณควรใส่ใจอย่างจริงจังเกี่ยวกับความต้องการและมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้ที่คุณกำลังสื่อสารด้วย วิธีแสดงความเคารพที่ดีที่สุดในหนึ่งคือการใส่ใจกับสิ่งที่พวกเขาพูด

9. ทำให้การสื่อสารมีความสำคัญต่อการพัฒนาของคุณ (Make Communication a Priority for your Development)

เข้าชั้นเรียน อ่านหนังสือและบทความในนิตยสาร หรือเรียนรู้จากนักสื่อสารที่ประสบความสำเร็จรอบตัวคุณ มองหาโค้ชผู้บริหาร ด้วยทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่ง คุณจะเผยแพร่ความคิดของคุณ รู้วิธีการเจรจาขึ้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่งอย่างเชี่ยวชาญ และสร้างความประทับใจให้กับทุกคนที่คุณพบ

10. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics)

การมีส่วนร่วมในการเมืองในที่ทำงานเป็นสิ่งสำคัญ และไม่ได้เป็นสิ่งที่ไม่ดี ถ้าทำได้ดีมันหมายถึงการสร้างวัฒนธรรมของบริษัทและการสร้างอิทธิพลของคุณ การแสดงความภักดีต่อหัวหน้างาน สร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับพันธมิตร และการสร้างเครือข่ายกับกลุ่มคนที่แตกต่างกันในองค์กรเป็นตัวอย่างของการมีส่วนร่วมในการเมืองในที่ทำงานได้ดี ทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับการได้รับการเคารพและเป็นที่สังเกตจากผู้อื่น และการแสดงความเคารพและขอบคุณกลับ เพื่อเพิ่มอิทธิพลกับพวกเขา

11. สื่อสารข้ามฟังก์ชัน (Communicate Across Functions)

การสื่อสารที่แข็งแกร่งข้ามฟังก์ชันในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มผลผลิต ทีมของคุณไม่ได้ทำงานเพียงลำพัง คุณต้องพึ่งพาทีมอื่นๆ ในองค์กร และหากคุณไม่ได้สื่อสารใกล้ชิด ความสัมพันธ์ กระบวนการ และผลลัพธ์ของคุณจะได้รับผลกระทบ ควรทำความรู้จักกับคนในพื้นที่อื่นๆ ขององค์กร และเป็นตัวกลางระหว่างฟังก์ชันต่างๆ ในธุรกิจเพื่อปรับปรุงการไหลของการสื่อสาร ร่วมกับสมาชิกจากทีมอื่นๆ ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันและหาวิธีประสานงาน

12. เรียนรู้ที่จะเข้าใจสไตล์การทำงานและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน (Learn to Understand Different Working Styles and Personalities)

การเรียนรู้วิถีคิดและทำงานของคนอื่นเป็นส่วนสำคัญของการเป็นผู้นำ ในการประชุมหนึ่งต่อหนึ่งกับคนที่คุณจัดการ ให้ถามพวกเขาว่าพวกเขาเรียนรู้และทำงานได้ดีที่สุดอย่างไร ตัวอย่างเช่น พนักงานบางคนอาจจะชอบรับอีเมลเกี่ยวกับหัวข้อสำคัญก่อนการประชุมหนึ่งวันแทนที่จะถูกถามความคิดเห็นทันที การทำความเข้าใจในความแตกต่างเหล่านี้เป็นงานสำคัญของผู้นำ และมันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของทีม

13. เป็นมืออาชีพในการแก้ไขข้อขัดแย้ง (Become a Pro at Conflict Resolution)

การแก้ไขความขัดแย้งอาจจะไม่สนุก แต่ก็เป็นที่ทักษะที่มีความต้องการสูง เรียนรู้วิธีการจัดการกับความขัดแย้งโดยการจัดการที่ต้นเหตุ ช่วยให้ทุกคนรู้สึกว่าได้รับการฟังและขอให้ทุกคนเสนอทางออก เมื่อคุณแนะนำทั้งสองฝ่ายให้ประนีประนอม คุณจะได้รับการเคารพและความไว้วางใจจากทั้งสองฝ่าย ทำให้ความสัมพันธ์และชื่อเสียงของคุณดียิ่งขึ้น

14. จงกล้าแสดงออกแต่ก็ถ่อมตัว (Be Assertive Yet Humble)

ความกล้าแสดงออกเป็นหนึ่งในทักษะทางธุรกิจที่ชัดเจนซึ่งบทความเกี่ยวกับการสื่อสารในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะโน้มแน้ว และถือเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้นำอย่างแน่นอน อย่างไรก็ตาม ผู้นำที่แข็งแกร่งที่สุดจะรักษาสมดุลระหว่างความกล้าแสดงออกกับการถ่อมตัว พวกเขาเรียนรู้ข้อจำกัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใสเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทุกคน และได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่นโดยทำให้พวกเขาสบายใจ

15. ใช้การสื่อสารเสมือนจริงอย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)

การต่อต้านการใช้การสื่อสารเสมือนจะเป็นอุปสรรคสำคัญในที่ทำงานในปัจจุบัน การสื่อสารเสมือนจริงเป็นวิธีหนึ่งในการทำให้สนามแข่งขันมีความเท่าเทียมกันมากขึ้นสำหรับผู้ที่มีปัญหาทางร่างกายในการไปทำงานเป็นเวลานานในแต่ละวัน เช่น พ่อแม่ของเด็กเล็ก นอกจากนี้ยังทำให้การทำงานร่วมกับพนักงานสัญญาจ้างระยะไกลเป็นไปได้มากขึ้น การฝึกอบรมและการฝึกสอนงานยังสามารถทำได้ผ่านการสื่อสารเสมือนจริงด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า ทำความคุ้นเคยกับการสื่อสารเสมือนจริง แล้วประตูใหม่ๆ จะเปิดขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/likto>



Patel (2019) กล่าวถึง 14 วิธีที่คุณสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. เรียนรู้พื้นฐานของการสื่อสารอวัจนภาษา (Learn the Basics of Nonverbal Communication)

การศึกษาชิ้นหนึ่งพบว่า การสื่อสารแบบอวัจนภาษาคิดเป็น 55 เปอร์เซ็นต์ของวิธีที่ผู้ฟังรับรู้ต่อผู้นำเสนอ นั่นหมายความว่าสิ่งที่คุณพูดส่วนใหญ่ไม่ได้สื่อสารผ่านคำพูด แต่ผ่านทางสัญญาณทางกายภาพ เพื่อสื่อสารอย่างชัดเจนและมั่นใจควรใช้ท่าทางที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการทำหลังออ พับแขน หรือทำให้ตัวเองดูตัวเล็กกว่าที่เป็นอยู่ ให้เติมเต็มช่องว่างที่คุณได้รับ สบตาและ (หากเหมาะสม) เคลื่อนที่ไปรอบๆ ช่องว่างแทน

2. คุณต้องสื่อสารมากเกินไปเพื่อสื่อสาร (You have to over-communicate just to communicate)

ในปี 1990 นักศึกษาปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ดพิสูจน์ได้ว่าผู้บรรยายมักจะประเมินความเข้าใจของผู้ฟังสูงเกินไป ในการศึกษา "tappers and listeners" ผู้เข้าร่วมกลุ่มหนึ่งถูกขอให้เคาะทำนองของเพลงดัง 120 เพลง ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งต้องเดาว่ากำลังเคาะเพลงอะไร ผู้ที่เคาะประเมินว่ามีเพลง 50% ที่จะถูกระบุได้อย่างถูกต้อง แต่จริงๆ แล้ว มีเพียง 2.5% เท่านั้นที่ถูกระบุถูกต้อง การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มว่าผู้ชมจะไม่สามารถซึมซับได้มากเท่าที่คุณคาดหวัง

3. หลีกเลี่ยงการพึ่งสื่อ/ทัศนวิสัย (Avoid Relying on Visual Aids)

Steve Jobs เคยตั้งกฎที่ Apple ห้ามใช้การนำเสนอด้วย PowerPoint เช่นเดียวกับ Sheryl Sandberg ที่ Facebook ผู้นำทั้งสองคนตระหนักว่า PowerPoint อาจจะขัดขวางการสื่อสารมากกว่าช่วยได้ ดังนั้น ควรเตรียมตัวให้พร้อมในการใช้คำพูด การเล่าเรื่องที่น่าสนใจ และสัญญาณทางกายภาพในการสื่อสารข้อของคุณให้ชัดเจนกับผู้ฟัง หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องมือแสดงผลถ้าไม่จำเป็นจริงๆ

4. ขอความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา (Ask for Honest Feedback)

เช่นเดียวกับทักษะความเป็นผู้นำส่วนใหญ่ การได้รับคำติชมอย่างตรงไปตรงมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการ และสมาชิกในทีมของคุณเป็นสิ่งสำคัญในการเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น หากคุณขอคำติชมเป็นประจำ คนอื่นๆ จะช่วยให้คุณค้นพบจุดที่ต้องปรับปรุงซึ่งคุณอาจมองข้ามไป

5. ให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการอภิปราย (Engage the Audience in Discussion)

ไม่ว่าผู้พูดจะนำดึงดูดแค่ไหน ผู้ฟังทุกคนก็มีช่วงความสนใจที่จำกัด หากต้องการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้นำเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบโต้ตอบ ถามคำถามกับผู้ฟัง สนับสนุนให้ผู้คนแสดงความคิดเห็นของตนในระหว่างการระดมความคิด หรืออย่างน้อยที่สุดก็ถามคำถามสมมุติเพื่อกระตุ้นผู้ฟัง

6. เริ่มต้นและจบด้วยประเด็นสำคัญ (Start and End with Key Points)

ลองย้อนกลับไปดูการศึกษาของ "tappers and listeners" ที่กล่าวถึงก่อนหน้านี้ การสื่อสารอย่างชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจข้อสำคัญจากการนำเสนอ ควรทบทวนประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นและท้ายการนำเสนอ นอกจากนี้ยังสามารถทำได้โดยการให้เอกสารหนึ่งหน้าที่รวมข้อสำคัญที่ผู้ฟังควรพิจารณาตลอดการนำเสนอ

7. ใช้แนวทาง PIP (Use the PIP Approach)

แนวทางที่ใช้บ่อยในการนำเสนอจากผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจ เช่น ที่ McKinsey คือ การนำเสนอแบบ PIP (Purpose, Importance, Preview) ซึ่งเริ่มจากการบอกวัตถุประสงค์ของการนำเสนอ จากนั้นบอกเหตุผลว่าทำไมการนำเสนอถึงสำคัญ โดยการทบทวนผลกระทบและผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น

8. บันทึกการนำเสนอสำคัญเพื่อเก็บไว้เป็นบันทึก (Record Important Presentations for Posterity)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพอาจต้องใช้เวลาและพลังงานไม่น้อย ในกรณีที่คุณอาจต้องทำการนำเสนอซ้ำหลายครั้ง ควรพิจารณาบันทึกการนำเสนอและแบ่งปันในภายหลัง

9. ฝึกฝนศิลปะแห่งการใช้เวลา (Master the Art of Timing)

ถึงแม้ว่ามุขบางอย่างอาจไม่เหมาะสมสำหรับที่ทำงาน แต่นักแสดงตลกมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีมาก คริส ร็อก และเดฟ ชาเปลล์สามารถทำการแสดงตลก 90 นาทีได้โดยการใช้เวลาอย่างชำนาญ นักแสดงตลกที่ยอดเยี่ยมสามารถรับรู้ได้ว่าเมื่อไหร่ควรเปลี่ยนหัวข้อหรือเมื่อไหร่ควรทบทวนความคิด

10. คู้นเคยกับการพูดโดยไม่เตรียมการ (Get Comfortable Speaking Extemporaneously)

เมื่อทนายความนำเสนอคดีต่อศาลสูงสุดของสหรัฐฯ พวกเขา มักจะพูดโดยไม่เตรียมการ นั่นหมายถึง ทนายความจะเขียนหัวข้อที่ต้องการพูด แต่ไม่จำเป็นต้องจำคำพูดทั้งหมด การสื่อสารแบบนี้จะช่วยให้ทนายความสามารถครอบคลุมทุกประเด็นที่สำคัญ ขณะเดียวกันก็มีความยืดหยุ่นในการสื่อสารตามการตอบสนองของผู้ฟังหรือคำถาม

11. ทำความรู้จักกับผู้ฟังของคุณ (Get to Know your Audience)

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องทำความรู้จักกับผู้ฟังก่อน เพราะผู้ฟังแต่ละคนมีความแตกต่างกัน มีความชอบและบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งควรคำนึงถึงเมื่อทำการสื่อสาร ควรถามผู้ฟังเกี่ยวกับตัวอย่างของนักสื่อสารที่ดีภายในองค์กร

12. เพิ่มความแปลกใหม่เพื่อช่วยเพิ่มการจดจำของผู้ฟัง (Add Novelty to Improve Audience Retention)

ผลการศึกษาเมื่อเร็วๆ นี้เปิดเผยว่า โดยทั่วไปแล้วผู้คนจะเก็บรักษาข้อมูลไว้มากขึ้นเมื่อนำเสนอด้วยสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งตรงข้ามกับสถานการณ์ที่เป็นกิจวัตรประจำวัน เพื่อช่วยให้ผู้ฟังจดจำข้อมูลได้ ให้ลองเพิ่มเหตุการณ์แปลกใหม่เข้าไปในการนำเสนอ นี่อาจเป็นเรื่องตลกหรือสิ่งที่ทำให้ผู้คนประหลาดใจ

13. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพแทนที่จะหัวเราะ (Focus on Earning Respect instead of Laughs)

การสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวิธีที่สบายๆ อาจดึงดูดใจได้ ท้ายที่สุดแล้ว นี่อาจเป็นวิธีที่ดีในการผูกมิตรกับเพื่อนแบบมืออาชีพร่วม แต่จำไว้ว่าผู้สื่อสารที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดคือผู้ที่ได้รับความเคารพมากกว่าการหัวเราะ แม้ว่าการเล่าเรื่องตลกสักเรื่องหรือสองเรื่องเพื่ออุ่นเครื่องผู้ฟังจะได้ผล แต่อย่าจบการนำเสนอด้วยเสียงหัวเราะ

14. เป็นผู้ฟัง (Be a Listener)

“ฟังมากกว่าที่คุณพูด” นี่คือนิยามที่ Richard Branson บอกกับนักธุรกิจที่ต้องการเชื่อมต่อกับผู้อื่น เพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนอื่นให้ฟังสิ่งที่คนอื่นพูดก่อน จากนั้นคุณสามารถให้คำตอบที่รอบคอบซึ่งแสดงว่าคุณได้นำแนวคิดเหล่านั้นมาพิจารณาด้วย

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/o2c8m>





Pinola (2019) กล่าวถึง เคล็ดลับสำคัญบางประการในการเรียนรู้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระวังภาษากายของคุณ (Watch Your Body Language)

คุณบอกคู่สนทนาว่าคุณเปิดใจพูดคุย แต่กลับกอดอก คุณบอกว่าคุณกำลังฟัง แต่ไม่เคยเงยหน้าขึ้นจากโทรศัพท์เลย สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดมักสื่อความหมายได้มากกว่าที่เราคิด ไม่ว่าจะเป็นการสบตา หรือท่าทางของคุณระหว่างสัมภาษณ์วิดีโอ จำไว้ว่าคุณกำลังสื่อสารอยู่เสมอ แม้ว่าจะไม่ได้พูดอะไรเลยก็ตาม

กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็นออกไป (Get Rid Of Unnecessary Conversation Fillers)

การใช้คำว่า “เอ่อ” หรือ “อืม” ในระหว่างพูดไม่ได้ช่วยให้การสื่อสารของคุณดีขึ้น ทั้งในการพูดในที่สาธารณะหรือการสนทนาในชีวิตประจำวัน ตัดคำเหล่านี้ออกไปจะช่วยให้คุณมีความมั่นใจและโน้มน้าวใจผู้อื่นได้มากขึ้น

วิธีหนึ่งคือให้ลองสังเกตว่าตัวเองใช้คำเหล่านี้บ่อยแค่ไหน เช่น คำว่า “เอ่อ” หรือ “แบบว่า” นอกจากนี้ การนำมือออกจากกระเป๋าหรือพยายามผ่อนคลายและหยุดนิ่งสักครู่ก่อนพูดก็ช่วยลดการใช้คำเหล่านี้ได้ ความเงียบที่เกิดขึ้นอาจดูน่าอึดอัดสำหรับคุณ แต่สำหรับคนอื่นแล้ว มันไม่ได้รู้สึกเช่นนั้นมากนัก

ฝึกการสนทนาให้คล่องแคล่ว (Have Practice Conversations)

หากคุณรู้สึกว่าตัวเองยังสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือคนที่ไม่คุ้นเคยได้ไม่ดีนัก ลองฝึกพูดคุยกับเพื่อนหรือครอบครัวที่คุณรู้สึกสบายใจด้วย วิธีนี้จะช่วยให้คุณพัฒนาทักษะการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

ควรเลือกคนที่สามารถให้ความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยชี้แนะว่าคุณพูดเบาเกินไป เปิดเผยเรื่องส่วนตัวมากเกินไป หรืออาจทำให้ผู้อื่นรู้สึกอึดอัดโดยไม่รู้ตัว การฝึกฝนเช่นนี้จะช่วยให้คุณปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มีสคริปต์สำหรับการพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ และโอกาสอื่นๆ (Have a Script for Small Talk and Other Occasions)

การพูดคุยที่เราเรียกว่า สมอลทอล์ค (Small talk) เป็นศิลปะที่น้อยคนจะเชี่ยวชาญ หากต้องเผชิญกับช่วงเวลาที่เงียบอึดอัดกับคนที่ไม่คุ้นเคย การมีแนวทางล่วงหน้าจะช่วยให้ เช่น วิธี FORD (Family – ครอบครัว, Occupation – อาชีพ, Recreation – งานอดิเรก, Dreams – ความฝัน) อาจช่วยให้คุณมีหัวข้อที่จะพูดคุยได้ และคุณยังสามารถเปลี่ยนการพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ ให้เป็นการสนทนาโดยการแบ่งปันข้อมูลที่สามารถช่วยให้คุณและอีกฝ่ายค้นพบจุดที่มีร่วมกัน เอ้ การพูดคุยเล็กๆ น้อยๆ เหล่านี้สามารถทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นในระยะยาว

เล่าเรื่องให้เป็น (Tell A Story)

เรื่องเล่ามีพลังมากกว่าที่คิด เพราะช่วยกระตุ้นสมองของผู้ฟัง ทำให้การนำเสนอมีชีวิตชีวา ช่วยให้เราน่าเชื่อถือขึ้น และยังเพิ่มโอกาสประสบความสำเร็จในการสัมภาษณงาน ลองฝึกเล่าเรื่องโดยใช้เทคนิคจาก Pixar หรือใช้คำว่า "แต่" เพื่อสร้างโครงเรื่องที่น่าสนใจขึ้น

ตั้งคำถามและทวนคำพูดของคู่สนทนา (Ask Questions and Repeat the Other Person)

ยอมรับเถอะว่า เราทุกคนเคยเผลอใจลอยหรือฟังผิดพลาดเมื่อต้องรับฟังผู้อื่น การตั้งคำถามและทวนคำพูดสุดท้ายของคู่สนทนาไม่เพียงแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสนใจ แต่ยังช่วยให้คุณมีสมาธิกับการสนทนา และทำให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน ลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด

ขจัดสิ่งรบกวนสมาธิ (Put Away the Distractions)

การใช้โทรศัพท์ขณะมีคนกำลังพูดกับคุณหรือในระหว่างใช้เวลาร่วมกับผู้อื่นถือเป็นพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ แม้ว่าเราจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวนหรือเลิกใช้เทคโนโลยีได้ทั้งหมด แต่การเงยหน้าขึ้นและให้ความสนใจกับคู่สนทนาจะช่วยพัฒนาการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นอย่างมาก

ปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะกับผู้ฟัง (Tailor your Message to your Audience)

นักสื่อสารที่ดีรู้จักปรับวิธีการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่ม เช่น การพูดกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายย่อมแตกต่างจากการพูดกับคนรัก ลูก หรือผู้สูงอายุ การคำนึงถึงมุมมองและความรู้สึกของคู่สนทนาจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเกิดความเข้าใจที่ตรงกันมากขึ้น

พูดให้กระชับแต่เฉพาะเจาะจง (Be Brief, Yet Specific)

จริงๆ แล้วมีคำย่อ BRIEF (Background – ภูมิหลัง, Reason – เหตุผล, Information – ข้อมูล, End – สรุป, Follow-up – การติดตามผล) ที่ช่วยให้คุณเขียนอีเมลได้สั้นและตรงประเด็นโดยไม่ละเลยรายละเอียดสำคัญ นี่เป็นแนวทางที่ดีสำหรับทั้งการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรและการพูด (ฉันมักคิดว่าอาชีพของนักเขียนคือการถ่ายทอดสาระสำคัญให้ชัดเจนแล้วจบให้เร็วที่สุด) การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับเป็นหนึ่งใน 7 Cs ของการสื่อสาร รวมถึง Concrete (ชัดเจน), Correct (ถูกต้อง), Coherent (สอดคล้อง), Complete (ครบถ้วน) และ Courteous (สุภาพ)

เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up Your Empathy)

การสื่อสารเป็นกระบวนการสองทาง หากคุณฝึกมองจากมุมมองของฝ่ายตรงข้าม คุณจะสามารลดความยากลำบากและความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ (ตัวอย่างเช่น การเข้าใจความหมายที่แท้จริงเมื่อคนรักบอกว่าเหนื่อยเกินไปที่จะพูดคุย) การพัฒนาความเข้าใจ

เข้าใจช่วยให้คุณเข้าใจแม้กระทั่งสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมา และยังช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฟังนะ ฟังจริงๆ (Listen, Really Listen)

สุดท้ายนี้ การฟังอย่างตั้งใจเป็นหนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ซึ่งสอดคล้องกับหลายประเด็นที่กล่าวถึงข้างต้น การฟังหมายถึงการให้ความสนใจและให้คู่สนทนาได้พูดโดยไม่ขัดจังหวะ แม้ว่าจะเป็นงานที่ยาก แต่การสนทนาที่ดีคือการเชื่อมโยงคำพูดต่าง ๆ ด้วยการฟังอย่างตั้งใจ เมื่อทั้งสองฝ่ายตั้งใจฟังกันและกัน แม้สไตล์การสื่อสารจะต่างกันอย่างไร อย่างน้อยที่สุดคุณก็อยู่ในหน้าเดียวกัน และหวังว่าอีกฝ่ายจะฟังคุณอย่างตั้งใจด้วยเช่นกัน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/iqs27>





UNICEF (n.d.) กล่าวถึง เคล็ดลับ 9 ประการในการฝึกทักษะการสื่อสารทั้งทางวัจนภาษา และอวัจนภาษา ดังนี้

1. การฟังอย่างเชิงรุก (Active Listening)

การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้เด็กๆ รู้สึกว่าได้รับการฟังและเข้าใจ โดยการใช้ท่าทาง เช่น การยิ้ม เป็นกำลังใจและการพยักหน้ารับ คุณสามารถแสดงให้เห็นว่าคุณกำลังตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกพูดและห่วงใยในสิ่งที่พวกเขาพูด การย่อตัวให้เท่ากับระดับสายตาของลูกขณะพูดกับคุณจะช่วยให้อีกฝ่ายรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมโยงกับคุณมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าคุณฟังอย่างตั้งใจโดยการถามคำถามเช่น “อะไร”, “ทำไม” หรือ “อย่างไร” ซึ่งยังช่วยให้ลูกพัฒนาทักษะการสื่อสารของตัวเองโดยการเรียนรู้วิธีเล่าเรื่องและรายละเอียดที่ควรจรรวมไว้

2. การฟังแบบไตร่ตรอง (Reflective Listening)

วิธีที่ดีในการแสดงให้ลูกเห็นว่าคุณกำลังให้ความสนใจและห่วงใยในสิ่งที่พวกเขาพูดคือการทำตัวเหมือนกระจก โดยการทวนสิ่งที่พวกเขาพูดกลับมาให้ฟังด้วยคำต่าง ๆ เช่น ถ้าลูกพูดว่า “ฉันจะไม่เล่นกับมาร์โคแล้ว” คุณอาจตอบว่า “คุณไม่เล่นกับเพื่อนของคุณเหรอ” วิธีนี้เปิดโอกาสให้ลูกได้แสดงความรู้สึกโดยไม่รู้สึกถูกตัดสิน และคุณอาจแปลกใจที่พวกเขาจะมีสิ่งที่จะพูดมากมาย

3. การพูดให้ชัดเจน (Speaking Clearly)

ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับวัยของลูก คุณควรพูดให้ชัดเจนและตรงประเด็น หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม การใช้ภาษาที่อ่อนโยนจะช่วยเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับลูก ๆ ของคุณ จำไว้ว่าการสนทนาควรทำให้ลูกของคุณรู้สึกได้รับความเคารพและรัก

4. การหลีกเลี่ยงการใช้รางวัล (Avoiding Bribes)

การเสนอโบนัสหรือขนมให้ลูกเพื่อแลกกับการทำพฤติกรรมพื้นฐานอาจทำให้คุณควบคุมได้ในระยะสั้น แต่จะไม่ช่วยให้คุณตั้งขอบเขตที่ชัดเจนและอาจทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจกันระหว่างคุณกับลูก ลองตั้งความคาดหวังที่ชัดเจนและสมเหตุสมผลเกี่ยวกับสิ่งที่คุณต้องการให้ลูกทำ ชื่นชมพฤติกรรมที่ดีเมื่อเห็น และใช้ผลของการกระทำที่สงบเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ดีกว่าเมื่อจำเป็น

5. อธิบายความรู้สึก (Explaining Feelings)

เพื่อช่วยให้ลูกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ สิ่งสำคัญคือลูกต้องเรียนรู้วิธีการตั้งชื่อความรู้สึกของตนเอง เมื่อคุณลูกแสดงความรู้สึกทางวาจา ฟังสิ่งที่พวกเขาพูดด้วยความเห็นอกเห็นใจ และโดยไม่ตัดสิน ลองพิจารณาว่าชีวิตในมุมมองของลูกเป็นอย่างไร หากลูกของคุณแสดงความรู้สึกในรูปแบบที่ไม่ใช่คำพูด เช่น การอาละวาดหรือการหัวเราะขณะทำกิจกรรมที่พวกเขาชื่นชอบ ช่วยให้พวกเขาใช้คำในการบรรยายความรู้สึก เช่น มีความสุข, เศร้า, ผ่อนคลาย, เจ็บ, กลัว, หิว, ภูมิใจ, ง่วง, โกรธ, รู้สึกไร้พลัง, ไร้ค่า, อาย หรือมีความสุข

6. การใช้คำพูดที่สังเกตเห็น (Using ‘Noticing’ Statements)

เมื่อคุณชื่นชมลูกในสิ่งที่ทำได้เฉพาะเจาะจง จะช่วยให้พวกเขารู้สึกดีและเข้าใจว่าพฤติกรรมใดที่คุณชอบ แทนที่จะพูดแค่ “เก่งมาก!” ลองใช้คำพูดที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น “ฉันสังเกตเห็นว่าคุณเก็บของเล่นทั้งหมดหลังจากเล่นเสร็จแล้ว ดีมาก!”

7. มีความสนุกสนานร่วมกัน (Having Fun Together)

เมื่อเด็กโตขึ้น การเลี้ยงดูอาจดูเหมือนภารกิจที่จริงจังมากขึ้น นั่นทำให้การสนุกสนานร่วมกันและการสนทนาเบา ๆ เป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น เพราะมันช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคุณกับลูก ค้นหาวิธีเชื่อมโยงกับลูกด้วยการพูดในเรื่องที่พวกเขาชอบ สนใจในความสนใจของพวกเขาและเล่นมุขตลกด้วยกัน จำไว้ว่า หัวเราะกับลูก แต่ไม่ใช่หัวเราะเยาะลูก

8. มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรม (Focusing on Behavior)

หากคุณรู้สึกโกรธลูกเกี่ยวกับบางเรื่อง ควรแสดงความคิดเห็นและคำวิจารณ์ของคุณเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขา ไม่ใช่ตัวบุคคล เช่น แทนที่จะพูดว่า “ฉันไม่ชอบที่คุณทำให้ห้องยุ่ง” ให้พูดว่า “ฉันไม่ชอบที่คุณทิ้งเสื้อผ้าทิ้งไว้ทั่วพื้น”

9. การเป็นแบบอย่าง (Leading by Example)

คิดถึงตัวอย่างที่คุณตั้งให้ลูก พ่อแม่คือการแนะนำลูกสู่โลก สิ่งที่ลูกเห็นคุณทำสำคัญไม่แพ้สิ่งที่คุณพูด อย่าสัญญากับลูกในสิ่งที่คุณไม่มั่นใจว่าจะทำได้ การทำเช่นนี้จะช่วยสร้างและรักษาความไว้วางใจระหว่างคุณกับลูก

จำไว้ว่าการเป็นผู้นำด้วยความเมตตาและความรักเป็นหนทางในการสร้างสายสัมพันธ์และสื่อสารกับลูกของคุณ (Remember, leading with kindness and love is always the way to go when bonding and communicating with your child!)

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/atyMZ>





Haralayya (2016) ได้กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหนึ่งในทักษะชีวิตที่สำคัญที่สุดที่เราสามารถเรียนรู้ได้ แต่เรามักจะไม่ให้ความสำคัญหรือพยายามพัฒนาในเรื่องนี้มากนัก ไม่ว่าคุณจะต้องการมีบทสนทนาที่ดีขึ้นในชีวิตสังคมหรือถ่ายทอดความคิดของคุณให้ชัดเจนขึ้นที่ทำงาน ต่อไปนี้คือเคล็ดลับที่สำคัญในการเรียนรู้การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ระวังภาษากายของคุณ (Watch Your Body Language)

คุณบอกคู่ของคุณว่าคุณเปิดกว้างสำหรับการสนทนา แต่แขนของคุณกลับกอดอก; บอกว่าคุณกำลังฟังแต่ยังไม่ได้เงยหน้าจากโทรศัพท์เลย สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดและไม่ใช่อวัจนภาษา มักจะเผยสิ่งๆ มากกว่าที่เราคิดไว้ ไม่ว่าจะเป็นการสบตาหรือท่าทางของคุณในระหว่างการสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอ อย่าลืมว่าคุณกำลังสื่อสารอยู่ตลอดเวลา แม้ในขณะที่ไม่ได้พูดคำใดก็ตาม วิธีที่แปลกแต่มีประสิทธิภาพในการใช้ร่างกายเพื่อการสื่อสารที่ดีขึ้นคือการคิดถึงปลายเท้าของคุณ หรือการยืดท่าทางที่มั่นคงหากคุณต้องการเพิ่มความมั่นใจก่อนพูดในเรื่องสำคัญ หรือเรียนรู้วิธีการอ่านภาษากายของผู้อื่นเพื่อให้คุณสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

2. กำจัดบทสนทนาที่ไม่จำเป็น (Get Rid of Unnecessary Conversation Fillers)

การใช้คำว่า "อืม" และ "อะ" จะไม่ช่วยพัฒนาการพูดหรือการสนทนาประจำวันของคุณมากนัก การตัดคำเหล่านี้ออกจะทำให้คุณฟังดูน่าเชื่อถือมากขึ้นและรู้สึกหรือดูมั่นใจมากขึ้น วิธีหนึ่งที่จะช่วยได้คือการเริ่มสังเกตเมื่อคุณใช้คำว่า "อืม" หรือ "แบบ" บ่อย ๆ คุณอาจลองเอามือออกจากกระเป๋หรือพ่อนคลายและหยุดพักสักครู่ก่อนที่จะพูด การเงียบเหล่านั้นอาจดูอึดอัดสำหรับคุณมากกว่าแต่คนอื่น ๆ จะรู้สึก เรามั่นใจในเรื่องนี้

3. มีสคริปต์สำหรับการปฏิสนทนาและโอกาสอื่นๆ (Have a Script for Small Talk and Other Occasions)

การสนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นศิลปะที่ไม่ใช่ทุกคนจะเชี่ยวชาญ สำหรับความเงียบที่อาจเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับคนที่คุณไม่ค่อยรู้จัก การเตรียมตัวให้พร้อมก็ช่วยได้ วิธีหนึ่งที่สามารถใช้ได้คือการใช้เทคนิค FORD (ครอบครัว, อาชีพ, กิจกรรมยามว่าง, ความฝัน) ซึ่งจะช่วยให้คุณคิดหัวข้อสำหรับการพูดคุยได้ และคุณยังสามารถเปลี่ยนการสนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้กลายเป็นการพูดคุยที่มีความหมายได้ด้วยการแบ่งปันข้อมูลที่อาจช่วยให้คุณและอีกฝ่ายหาจุดร่วมกันได้ ที่สำคัญ การสนทนาแบบนี้อาจทำให้คุณมีความสุขมากขึ้นในระยะยาว

4. เล่าเรื่อง (Tell a Story)

เรื่องราวมีพลังมาก พวกมันกระตุ้นสมองของเรา ทำให้การนำเสนอไม่น่าเบื่อ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ และแม้กระทั่งช่วยให้คุณประสบความสำเร็จในการสัมภาษณ์ได้ เรียนรู้เคล็ดลับการเป็นนักเล่าเรื่องที่ยอดเยี่ยมจากกฎของ Pixar หรือแค่ใช้คำว่า "แต่" มากขึ้นในการสร้างโครงสร้างเรื่องราวของคุณ ทุกคนมีเรื่องราวที่ยอดเยี่ยมอย่างน้อยหนึ่งเรื่องในตัวเอง

5. ถามคำถามและพูดซ้ำกับอีกฝ่าย (Ask Questions and Repeat the Other Person)

เราต้องยอมรับว่า บางครั้งเราก็หลุดความสนใจไปเมื่อมีคนอื่นพูด หรือได้ยินคำพูดผิดไปจากที่เขาหมายถึง การถามคำถามและการพูดซ้ำคำพูดสุดท้ายของอีกฝ่ายจะช่วยให้แสดงออกถึงความสนใจในสิ่งที่เขากำลังพูด ช่วยให้เราที่มีความพร้อมและช่วยชี้แจงจุดที่อาจจะเข้าใจผิดได้ (ตัวอย่างเช่น

“ขอสรุปอีกครั้งนะ คุณจะซื้อบัตรเข้าชมในวันเสาร์ใช่ไหม?”) นอกจากนี้ยังช่วยให้สนทนาเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น และเติมเต็มความเงียบที่อาจเกิดขึ้น แทนที่จะพยายามพูดเรื่องที่น่าเบื่ออย่าง สภาพอากาศ ลองถามคำถามกับคนอื่น (เช่น “มีแผนอะไรสำหรับฤดูร้อนหรือเปล่า?” หรือ “ตอนนี้อ่านอะไรอยู่บ้าง?”) แล้วร่วมสนทนาไปกับคำตอบของพวกเขา สิ่งที่สำคัญคือการแสดงออกถึงความสนใจ มากกว่าการพยายามทำให้ตัวเองดูน่าสนใจ

6. จัดสิ่งรบกวนสมาธิออกไป (Put Away the Distractions)

การใช้โทรศัพท์ขณะมีคนกำลังพูดกับคุณหรือเมื่อคุณกำลังอยู่กับพวกเขานั้นค่อนข้างจะเป็นการไม่ให้เกิดประโยชน์ บางทีเราอาจไม่สามารถหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวนทั้งหมดหรือเก็บเทคโนโลยีออกไปได้ทั้งหมด แต่แค่ใช้เวลาหันหน้าขึ้นและให้ความสนใจกับคนที่อยู่ตรงหน้าก็สามารถช่วยพัฒนาการสื่อสารของเรากับคนอื่นได้อย่างมาก

7. ข้อความของคุณถึงผู้ชมของคุณ (Your Message to Your Audience)

นักสื่อสารที่ดีที่สุดจะปรับเปลี่ยนวิธีการพูดคุยโดยพิจารณาจากคนที่พวกเขากำลังพูดด้วย คุณอาจใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายของคุณเมื่อเทียบกับเมื่อคุณพูดคุยกับคนสำคัญ ลูกๆ หรือผู้อาวุโส พยายามคำนึงถึงมุมมองของอีกฝ่ายเสมอเมื่อคุณพยายามถ่ายทอดข้อความของคุณ

8. กระชับแต่เจาะจง (Be Brief Yet Specific)

จริงๆ แล้วมีตัวย่อ BRIEF ได้แก่ พื้นหลัง เหตุผล ข้อมูล ลึ้นสุด การติดตามผล เพื่อช่วยให้คุณส่งอีเมลให้สั้นโดยไม่ทิ้งอะไรออกไป เป็นนโยบายที่ดีสำหรับการสื่อสารทั้งด้วยลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา ชัดเจนและกระชับเป็นสองใน 7 C ของการสื่อสาร พร้อมด้วยรูปธรรม ถูกต้อง สอดคล้องกัน ครบถ้วน และสุภาพ

9. เพิ่มความเห็นอกเห็นใจของคุณ (Up your Empathy)

การสื่อสารเป็นถนนสองทาง หากคุณฝึกใช้มุมมองที่ตรงกันข้าม คุณสามารถลดความยากลำบากและความวิตกกังวลที่บางครั้งเกิดขึ้นเมื่อพยายามสื่อสารกับผู้อื่นอย่างแท้จริง (เช่น การรู้ว่าคนรักของคุณหมายความว่าอย่างไรจริงๆ เมื่อเธอบอกว่าเธอเหนื่อยเกินกว่าจะพูด) การพัฒนาความเห็นอกเห็นใจช่วยให้คุณเข้าใจได้ดีขึ้นแม้กระทั่งส่วนที่ไม่ได้พูดในการสื่อสารของคุณกับผู้อื่น และช่วยให้คุณตอบสนองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

10. ฟังนะ ฟังจริงๆ (Listen, Really Listen)

สุดท้ายนี้ เมื่อประสานกับประเด็นส่วนใหญ่ข้างต้น สิ่งที่ดีที่สุดที่คุณสามารถทำได้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณคือการเรียนรู้ที่จะฟังอย่างแท้จริง ตั้งใจฟัง และปล่อยให้ผู้อื่นพูดโดยไม่ขัดจังหวะ เรารู้ว่าเป็นงานหนัก แต่ “การสนทนาที่ดีคือกลุ่มคำที่เชื่อมโยงอย่างหรูหรากับการ

ฟัง” แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารของคุณจะไม่ตรงกัน แต่อย่างน้อยคุณทั้งคู่ก็ทำงานอยู่ในหน้าเดียวกัน และหวังว่าอีกฝ่ายจะตั้งใจฟังคุณเช่นกัน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/gzDT3>





Half (2020) กล่าวว่า เพื่อปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารของคุณในระยะเวลาอันใกล้ และกำหนดเส้นทางการเรียนรู้การสื่อสารด้านการจัดการ ให้พิจารณากลยุทธ์ต่อไปนี้:

1. สื่อสารให้บ่อยขึ้น (Communicate More Frequently)

ในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลง ไม่มีการสื่อสารใดที่มากเกินไป หลักการทั่วไปที่ดีคือ สื่อสารกับพนักงานที่อยู่ห่างไกลของคุณให้บ่อยขึ้นสองถึงสามเท่าเหมือนที่คุณสื่อสารต่อหน้า ตัวอย่างเช่น หากแนวทางปฏิบัติในอดีตของคุณคือการอัปเดตทีมในสำนักงานสัปดาห์ละครั้งในเช้าวันจันทร์ ให้ลองเปลี่ยนความถี่เป็นวันเว้นวัน เช่น วันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ เพื่อเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเชื่อมต่อเพิ่มเติมเหล่านี้ โปรดโทรให้ตรงเวลาและจำกัดการยกเลิก

2. ส่งเสริมการสื่อสารเสมือนจริง (Promote Virtual Communication)

การสื่อสารเสมือนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประชุมทางวิดีโอ มีความสำคัญอย่างยิ่ง หากทั้งทีมของคุณทำงานจากระยะไกล แต่จะยังคงมีความสำคัญเมื่อคุณเริ่มเปลี่ยนกลับไปทำงานในสำนักงาน มีโอกาสที่ดีที่พนักงานจำนวนมากจะยังคงทำงานจากระยะไกลเป็นอย่างน้อยในช่วงไม่กี่เดือนข้างหน้า

3. ยอมรับความโปร่งใสและการพูดคุยที่ตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk)

แม้ว่าข่าวยากๆ จะน่าดึงดูดใจ แต่แนวทางดังกล่าวสามารถส่งผลย้อนกลับได้อย่างง่ายดาย ให้มีความโปร่งใสมากที่สุดเมื่อแบ่งปันข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับสถานะของธุรกิจ ยึดถือข้อเท็จจริงและหลีกเลี่ยงการคาดเดา แม้ว่าจะถูกขอให้ทำก็ตาม อย่างไรก็ตาม นี่ไม่ได้หมายถึงการขีดขวาง คุณยังสามารถรักษาน้ำเสียงเชิงบวกต่อคำตอบของคุณได้ เช่น “ฉันรู้ว่าทุกคนมีคำถามนี้ แต่เรายังไม่รู้ ในระหว่างนี้ เราได้รับการสนับสนุนจากความก้าวหน้าของบริษัทเพื่อรักษาเสถียรภาพเนื่องจากความพยายามของคุณ

4. รับฟังอย่างเชิงรุก — และด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Listen Actively — and with Empathy)

ความสามารถในการรับฟังพนักงานอย่างกระตือรือร้นถือเป็นเครื่องหมายของผู้จัดการที่ดี หากคุณเป็นคนที่พูดตลอดเวลา คุณจะไม่สามารถรับฟังได้ และสิ่งสำคัญยิ่งกว่าที่เคยคือสมาชิกในทีมของคุณรู้ว่าพวกเขาได้รับฟังพวกเขา และคุณต้องให้ความสำคัญกับข้อกังวลและคำถามของพวกเขาอย่างจริงจัง อย่าที่กักเอาเองว่าคุณรู้แน่ชัดว่าคนงานของคุณรู้สึกอย่างไร ตรวจสอบพวกเขาทีละคนถามคำถาม แล้วฟังด้วยหูที่เข้าอกเข้าใจ การตั้งใจฟังหมายความว่าอย่างไร? มันหมายถึงการมุ่งความสนใจไปที่คำพูดของแต่ละคนอย่างแท้จริง แทนที่จะสร้างคำตอบอย่างเจียบๆ ในขณะที่พวกเขากำลังพูดกับคุณ ในระหว่างการประชุมทางวิดีโอ ให้สังเกตสัญญาณอวัจนภาษา สรุปคือให้ความสนใจอีกฝ่ายอย่างเต็มที่

5. ทำให้ตัวเองว่าง (Make Yourself Available)

แจ้งให้พนักงานของคุณทราบว่าพวกเขาสามารถมาหาคุณได้ จัดทำนโยบายเปิดประตูเสมือนจริง และเตรียมตัวให้พร้อมที่จะรับฟังข้อกังวลและแนวคิดของพวกเขา ด้วยการสื่อสารกับทีมของคุณแบบสองทาง แทนที่จะส่งข้อความจาก "บนลงล่าง" เสมอ คุณจะสร้างความรู้สึกไว้วางใจ และสร้างแรงบันดาลใจในการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องสำหรับความพยายามของบริษัทในการจัดการการเปลี่ยนแปลงในขณะนี้และก้าวไปข้างหน้า

6. วาดภาพใหญ่ (Paint the Big Picture)

อีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มทักษะการสื่อสารของคุณในฐานะผู้จัดการคือการช่วยให้พนักงานของคุณเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างหน้าที่ของตนกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่กว้างขึ้นขององค์กร ซึ่งอาจพัฒนาอย่างรวดเร็วในขณะนี้ การมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นเมื่อผู้คนรู้ว่างานของพวกเขามีความสำคัญ สิ่งสำคัญเสมอคือต้องเตือนพวกเขาว่ามีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นของพวกเขาคุ้มค่าเพียงใด และพวกเขามีส่วนช่วยเหลือผลกำไรอย่างไร ดังนั้นรีบแสดงความขอบคุณและแบ่งปันชัยชนะที่ทีมได้รับ

7. รักษาอนาคตของพวกเขาไว้ในโฟกัส (Keep their Future in Focus)

แม้ว่าไม่น่าจะมีปัญหาการขาดแคลนโครงการเร่งด่วนหรือข้อกังวลสำหรับคุณและพนักงานของคุณที่ต้องให้ความสำคัญในตอนนี้ แต่คุณควรให้พนักงานคิดถึงโอกาสที่รออยู่ข้างหน้าสำหรับบริษัทและสำหรับพวกเขาในฐานะปัจเจกบุคคล เพื่อระดมทุกคนที่มีวิสัยทัศน์เดียวกัน ทำให้ชัดเจนว่าพันธกิจและค่านิยมของบริษัทยังคงนำทางองค์กรต่อไปอย่างไร เนือสิ่งอื่นใด เตือนพวกเขาว่าคุณทุกคนจะอยู่ในเหตุการณ์นี้ด้วยกัน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/3m04m>





Stanier (2023) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกสอน วิทยากรผู้มีชื่อเสียง และผู้แต่งหนังสือขายดี The Coaching Habit กล่าวถึง 7 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสนทนาที่ยอดเยี่ยม ดังนี้

1. การฟังอย่างแท้จริง (Actually Listening)

คุณคงเคยได้ยินเกี่ยวกับ "การฟังอย่างตั้งใจ" (Active Listening) ซึ่งเป็นศัพท์ที่ใช้กันในหลักสูตรฝึกอบรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม หลายคนเพียงแค่ "ฟังบางส่วน" หรือ "ทำเหมือนว่ากำลังฟัง" เท่านั้น การฟังอย่างแท้จริงเป็นทักษะที่พบได้ยาก เพื่อฟังให้ดี เราต้องรู้จัก ให้อพื้นที่กับความเงียบ นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมเข้าใจถึง พลังของการหยุดพัก (Pause) พวกเขาจะถามคำถามและรออย่างอดทน ให้อคู่สนทนาได้คิดและหาคำตอบของตัวเอง

2. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions)

การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเป็นสิ่งที่คุณควรไปกับการฟัง เมื่อมีคนมาหาเราเพราะมีปัญหา นักสื่อสารที่ดีจะไม่รีบเร่งให้คำแนะนำทันที แต่จะตั้งคำถามอย่างรอบคอบเพื่อช่วยให้คู่สนทนาได้ไตร่ตรองด้วยตัวเอง

3. ภาษากายที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ (Winning Body Language)

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและน้ำเสียง มีผลอย่างมากต่อวิธีที่ผู้ฟังรับรู้และเข้าใจสิ่งที่เราต้องการสื่อสาร

ตัวอย่างเช่น

- มองโทรศัพท์ กอดอก หรือเบือนหน้าหนีขณะมีคนพูดกับเรา ส่งสัญญาณว่า ไม่สนใจ
- การสบตา, ผงกศีรษะเป็นระยะ, และโน้มตัวเข้าหาผู้พูด แสดงถึง ความใส่ใจและเปิดรับ

4. การพูดอย่างมีพลัง (Speaking With Impact)

สมองของเรามีแนวโน้มที่จะจดจำสิ่งที่เกิดขึ้น ตอนต้น และ ตอนท้าย ของการสนทนาได้ดีที่สุด นี่คือ "Primacy และ Recency Effect"

ดังนั้น นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมน่าจะใช้ช่วงเวลาสำคัญในการ

- สรุปสาระสำคัญ ก่อนเปลี่ยนไปหัวข้อใหม่
- เน้นจุดสำคัญ เพื่อช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจและจดจำได้ดีขึ้น

5. การสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย (Uniting the Tribe)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนรู้สึกปลอดภัย เป้าหมายคือทำให้ผู้เข้าร่วม อยากมีส่วนร่วม ไม่ใช่ถอยห่าง พวกเขาต้องรู้สึกว่าการพูดคุยกับคุณจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี ไม่ใช่ความเสี่ยง

6. การให้ของขวัญที่เรียกว่า "Feedback" (Giving the Gift of Feedback)

การให้และรับคำแนะนำติชมเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่มักหลีกเลี่ยง เพราะคำแนะนำติชมอาจทำให้รู้สึกเจ็บปวดและรู้สึกเหมือนถูกคุกคาม แต่ความจริงคือ คำแนะนำติชมที่ดีคือของขวัญ นักสื่อสารที่เก่งจะให้ฟีดแบ็กอย่างสร้างสรรค์และทำให้ผู้รับรู้สึกว่าเป็นโอกาสในการพัฒนา

7. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Being a 'Learn It All')

หลายคนมองว่าคำแนะนำติชมเป็นการโจมตีส่วนตัว ซึ่งทำให้พวกเขาพลาดโอกาสในการเรียนรู้และเติบโต นักสื่อสารที่ยอดเยี่ยมคิดต่างออกไป

- พวกเขาเปิดใจรับคำแนะนำติชม โดยไม่ป้องกันตัวเองทันที
- พวกเขามองว่าคำแนะนำติชมเป็นเพียง มุมมองหนึ่ง ไม่ใช่ความจริงแท้
- พวกเขาเรียนรู้จากทุกความคิดเห็น และใช้มันเพื่อพัฒนาตัวเองต่อไป

กิจกรรม

โปรตทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ
สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรต “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/o8se8>



Florko (2021) กล่าวว่า Florko (2021) เป็น เจ้าของบริษัท Triple Threat Consulting และเชี่ยวชาญด้านการจัดการผู้มีความสามารถ และมีประสบการณ์ทำงานให้กับองค์กรภาครัฐ เอกชน แสวงหากำลังใจ และไม่แสวงหากำลังใจมานานกว่าทศวรรษ กล่าวว่า หากต้องการพัฒนาทักษะของคุณให้เชี่ยวชาญ สิ่งสำคัญที่ต้องมี คือ การฝึกฝนและการให้ความสนใจอย่างเต็มที่ ทักษะทุกประเภทไม่สามารถพัฒนาได้เพียงแค่อ่านหนังสือเกี่ยวกับมันเท่านั้น คุณต้องฝึกฝนอย่างมีสติและลงมือทำจริง

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มี 3 ทักษะหลัก ที่ควรฝึกฝนเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณ ได้แก่ การฟัง, ความอยากรู้อยากเห็น, และความเห็นอกเห็นใจ

1. การฟังอย่างแท้จริง (Really Listen)

แม้ว่าการฟังจะเป็นทักษะพื้นฐาน แต่การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เป็นทักษะขั้นสูง การฟังอย่างตั้งใจต้องอาศัยการละทิ้งอคติ อัตตา และความต้องการที่จะหาทางแก้ไข พร้อมทั้งให้เวลาตัวเองไม่เพียงแค่อ่านฟังคำพูดเท่านั้น แต่ยังต้องใส่ใจถึงอารมณ์ น้ำเสียง ภาษากาย และรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ด้วย กล่าวคือ การฟังอย่างตั้งใจหมายถึงการฟังโดยไม่คิดล่วงหน้าว่าจะพูดอะไรต่อไป และมุ่งเน้นที่การทำความเข้าใจ แทนที่จะโต้แย้ง แก้ไข หรือเสริมความคิดเห็น การไม่พูดอาจเป็นเรื่องยาก แต่คุณสามารถใช้คำพูดสั้นๆ เพื่อแสดงการรับฟัง เช่น "เข้าใจแล้ว" หรือ "เล่าต่อสิ" แม้แต่การโน้มตัวไปข้างหน้าก็ช่วยแสดงให้เห็นว่าคุณมีส่วนร่วมได้ เพื่อให้สามารถจดจ่อกับการฟังได้เต็มที่ ควรกำจัดสิ่งรบกวนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความอยากรู้อยากเห็น (Get Curious)

การมีความอยากรู้อยากเห็นหมายความว่า คุณสามารถเจาะลึกลงไปถึงสาเหตุที่พวกเขารู้สึกแบบนั้น หรือเริ่มสังเกตรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงของภาษากาย ตัวอย่างเช่น หากภาษากายของพวกเขาดูไม่สอดคล้องกับสิ่งที่พูด การถามถึงเรื่องนี้อาจช่วยให้คุณเข้าใจได้ลึกขึ้น (เช่น พวกเขารู้สึกไม่สบายใจ) หรืออาจทำให้คุณได้รับข้อมูลอื่นๆ ที่ช่วยสร้างความเชื่อมโยงกับพวกเขาได้มากขึ้น (เช่น พวกเขาปวดหลัง หรืออากาศในห้องหนาวเกินไป)

3. การสร้างความเห็นอกเห็นใจ (Build Empathy)

สุดท้ายนี้ เพื่อยกระดับทักษะการสนทนาของคุณให้ดียิ่งขึ้น คุณต้องก้าวข้ามจากแค่ความสนใจในหัวข้อหรือในตัวบุคคล ไปสู่การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ต้องอาศัยการรับรู้มุมมองของผู้อื่นอย่างถูกต้อง และความสามารถในการจินตนาการว่าหากคุณอยู่ในสถานการณ์ของพวกเขา คุณจะรู้สึกอย่างไร นี่ไม่ใช่ความสงสาร (Sympathy) เพราะเราไม่ได้รู้สึกเสียใจแทนพวกเขา แต่เรารู้สึกร่วมไปกับพวกเขา

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/j8uaw>





Sharma (2021) เป็นนักเขียน ที่ Acefone กล่าวถึง วิธีพัฒนาทักษะการสื่อสารด้วย วัจนภาษาของคุณ ดังนี้

หยุดพูดและเริ่มฟัง (Stop Talking and Start Listening)

การฟังเป็นสิ่งสำคัญกว่าการพูดในทุกการสนทนา เมื่อคุณตั้งใจฟังใครสักคน นั้นแสดงให้เห็นว่าคุณสนใจในความคิดของพวกเขา และช่วยให้คุณเข้าใจความต้องการของพวกเขาได้ดีขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อคุณให้ความสนใจ คนอื่นก็มีแนวโน้มที่จะตอบสนองและรับฟังสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารมากขึ้นเช่นกัน

คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)

ให้เวลาตัวเองไตร่ตรองก่อนตอบคำถาม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถเรียบเรียงความคิดและสื่อสารได้อย่างชัดเจนขึ้น หากคุณพูดโดยไม่คิดก่อน อาจทำให้ข้อความของคุณขาดพลัง นอกจากนี้ การเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้พูดโดยไม่ขัดจังหวะยังแสดงถึงความเคารพซึ่งกันและกันและช่วยเสริมสร้างความเป็นมืออาชีพ

การใช้ภาษาที่กระชับ (Use of Concise Language)

การสื่อสารที่กระชับและตรงประเด็นเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อความ พยายามสื่อสารให้ชัดเจนที่สุดด้วยคำพูดที่สั้นกระชับ สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจความคิดเห็นของคุณได้ง่ายขึ้น และทำให้คุณดูเป็นมิตรและเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ ยังมีประโยชน์อย่างมากในการให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อลดความสับสน

ให้ความสำคัญกับภาษากาย (Focus on Body Language)

ภาษากายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสาร ให้แน่ใจว่าคุณมีท่าทางที่เหมาะสมและภาษากายที่ผ่อนคลายเมื่อพูด สิ่งนี้ช่วยแสดงถึงความมั่นใจและอำนาจ ทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่คุณพูด วิธีอื่นๆ ได้แก่ การรักษาการสบตา ใช้ท่าทางมือ แสดงสีหน้าที่เหมาะสม และพยักหน้าเพื่อบ่งชี้ว่าคุณสนใจของผู้ฟัง

พูดด้วยความมั่นใจ (Speaking with Confidence)

ความมั่นใจเป็นกุญแจสำคัญ เมื่อคุณพูดด้วยความมั่นใจ มันจะสะท้อนออกมาทั้งในภาษากายและคำพูดของคุณ หากคุณมั่นใจ คนอื่นก็จะตั้งใจฟังและเชื่อมั่นในสิ่งที่你说 พูด วิธีง่ายๆ ในการสร้างความมั่นใจคือการวางแผนบทสนทนา การจดประเด็นสำคัญช่วยให้คุณคุมเนื้อหาได้ดี โดยเฉพาะในที่ประชุมหรือการกล่าวสุนทรพจน์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีความสำคัญ (Feedback is Important)

การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาสามารถทำได้โดยการฝึกพูดต่อหน้าครอบครัวและเพื่อนฝูง เพราะพวกเขาสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ การฝึกซ้อมบทสนทนา และการพูดในสถานการณ์จริง และขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้คุณได้รับมุมมองที่หลากหลาย และพัฒนาทักษะทั้งด้านวาจาและอวัจนภาษาได้ดีขึ้น

ฝึกฝน ฝึกฝน ฝึกฝน (Practise, Practise, Practice)

วิธีที่เร็วที่สุดในการพัฒนาคือการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง ลองพูดหน้ากระจกเพื่อสังเกตท่าทาง สายตา และการเคลื่อนไหวของมือของคุณ บันทึกเสียงตัวเองเพื่อตรวจสอบโทนเสียง และนำข้อมูลที่

ได้ไปปรับปรุงการสื่อสารของคุณ นอกจากนี้ อย่าลืม เพราะการยิ้มช่วยให้คุณดูเป็นมิตรขึ้น การฝึกซ้อมบ่อยๆ กับครอบครัว เพื่อน หรือในที่ทำงาน จะช่วยให้คุณมีความมั่นใจมากขึ้น

เข้าใจผู้ฟังของคุณ (Understand your Audience)

เพื่อถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องเข้าใจกลุ่มเป้าหมายของคุณ ไม่ใช่ทุกคนที่มีความรู้พื้นฐานเหมือนกัน เพราะแต่ละคนมาจากภูมิหลังและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ควรศึกษาผู้ฟังของคุณและปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสม เพื่อให้พวกเขาเข้าใจสาระสำคัญของข้อความและรู้สึกมีส่วนร่วมในการสนทนา

ใส่ใจน้ำเสียงของคุณ (Be Mindful of your Tone)

น้ำเสียงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารทางวาจา ปรับน้ำเสียงให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่คุณต้องการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ผู้ฟังเข้าใจสาระสำคัญ หากพูดด้วยน้ำเสียงราบเรียบหรือน่าเบื่อ ผู้ฟังอาจหมดความสนใจได้ง่าย การใส่อารมณ์ในน้ำเสียงช่วยให้การสื่อสารมีพลังและน่าสนใจมากขึ้น

เป็นตัวของตัวเอง (Show your Authentic Self)

ความจริงใจเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกับผู้คนได้ดีที่สุด หากคุณเป็นตัวของตัวเอง คนอื่นจะรู้สึกว่าคุณเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างเช่น หากคุณไม่ทราบคำตอบของคำถามใดคำถามหนึ่ง การยอมรับอย่างตรงไปตรงมาแสดงให้เห็นว่าคุณซื่อสัตย์และเปิดกว้าง นอกจากนี้ การเป็นตัวเองในบทสนทนาจะช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และทำให้ผู้คนมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay)

อย่ารู้สึกว่าการจำเป็นต้องเต็มเต็มทุกช่วงเงียบของบทสนทนา แม้ว่าความเงียบอาจทำให้การสนทนาดูอึดอัด แต่บางครั้งการหยุดพักสักครู่ก็เป็นประโยชน์ ช่วยให้คุณไตร่ตรองสิ่งที่กำลังจะพูด และเปิดโอกาสให้ผู้สนทนาได้ประมวลผลข้อมูลโดยไม่ถูกขัดจังหวะ

ใช้ชื่อในการสนทนา (Use names in conversations)

การเรียกชื่อเป็นวิธีง่ายๆ ที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจา หลายครั้งที่เราพบใครบางคนแต่กลับลืมชื่อของพวกเขาไป การจดจำชื่อและนำมาใช้ในการสนทนาเป็นวิธีที่ดีในการแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน และช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกมีส่วนร่วม นอกจากนี้ ยังเป็นวิธีที่ดีในการดึงดูดความสนใจและสร้างความสัมพันธ์กับผู้สนทนาอีกด้วย

กิจกรรม

โปรตทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ
สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร
ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรต “สแกนคิวอาร์โค้ด”
หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/5ceci>



Kamble (2022) ให้ข้อเสนอแนะถึง วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังนี้

1. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคุณสนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator)

ระบุสไตล์การสื่อสารของพวกเขาโดยการตั้งคำถาม สังเกตปฏิกิริยา และใส่ใจในสิ่งที่พวกเขาพูด การมีความอดทนและเรียนรู้ที่จะคาดเดาความต้องการล่วงหน้าจะช่วยยกระดับการสนทนาจากเพียงให้ข้อมูลไปสู่การสร้างอิทธิพล

2. ตั้งใจฟังและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง (Actively Listen and Engage)

หากคุณต้องการให้ผู้อื่นรับฟัง คุณต้องเป็นผู้ฟังที่ดีเช่นกัน การมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการสื่อสารหมายถึงการลดการขัดจังหวะและให้ความสนใจกับคู่สนทนาอย่างเต็มที่

3. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy)

การเข้าใจทั้งความกังวลส่วนตัวและเรื่องงานของพนักงานจะช่วยให้พวกเขารู้สึกมีคุณค่าและได้รับการรับฟัง การเปิดรับมุมมองที่หลากหลาย การให้การสนับสนุน และการประนีประนอมเมื่อจำเป็นเป็นวิธีสำคัญในการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4. สร้างความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Build Your Emotional Intelligence)

ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะสำคัญสำหรับการสื่อสารทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ การตระหนักรู้และจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับมืออาชีพในทุกอุตสาหกรรม

5. ใส่ใจการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (แม้แต่ในการประชุมออนไลน์) (Be Mindful of Nonverbal Communication (Yes, Even Over Zoom))

สีหน้า ภาษากาย และแม้แต่การจับมือ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ ดังนั้น การสังเกตสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมออนไลน์ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารที่ดี

6. สื่อสารให้ชัดเจนและกระชับ (Be Clear and Concise) การสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับช่วยลดความสับสน ทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่ายขึ้น และช่วยให้เนื้อหาที่มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

7. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมบรรยากาศเชิงบวกและการเติบโต (Develop a Company Culture of Positivity and Growth)

วัฒนธรรมองค์กรจะเติบโตได้เมื่อพนักงานทุกคนร่วมมือกัน การสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความเป็นบวก การมีส่วนร่วม และการทำงานร่วมกัน จะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า ซึ่งจะช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน

8. พัฒนาระบบการสื่อสารและจังหวะการประชุมขององค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)

การกำหนดแนวทางการสื่อสารที่ดีในรูปแบบต่างๆ เช่น การประชุมทีม การประเมินผล และการปฐมนิเทศ สามารถช่วยพัฒนาวัฒนธรรมการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิจกรรม

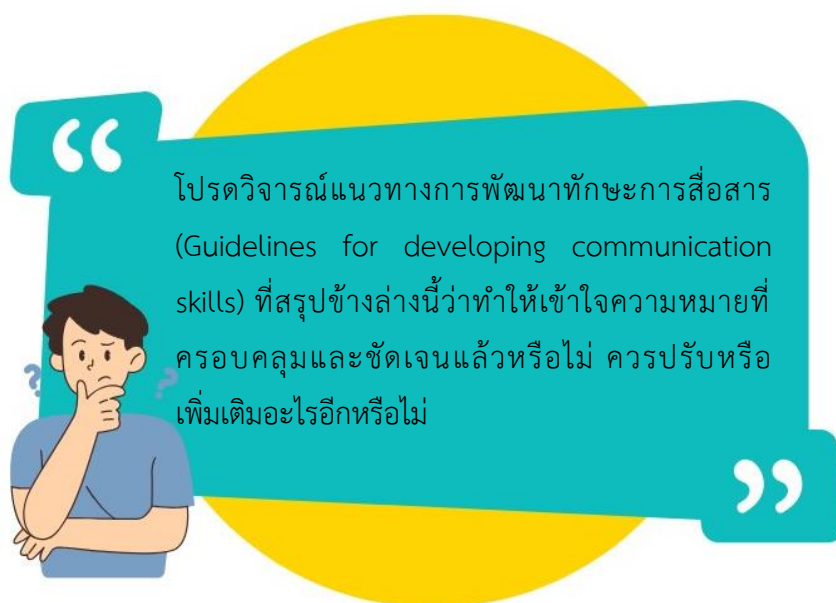
โปรดทบทวนสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาทักษะการ

สื่อสารจากทักษะของการสื่อสาร

ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด”

หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/dknHL>





สรุป จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น สรุปแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (How to Develop Communication Skills) ได้ดังตารางต่อไปนี้

กิจกรรม (Activity)



จากนันททัศนะเกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (How to Develop Communication Skills) ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



- Adreev, I. (2023, March 24). *How to improve communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/vasbc>
- Coursera. (2023, June 16). *Important communication skills and how to improve them*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/utdg5>
- Emerson, S.M. (2021, August 30). *Eight things you can do to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/pzn4n>
- Florko, L. (2021, June 27). *How to improve your communication skills through empathy, listening, and curiosity*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/j8uaw>
- Gaid, A. (2021, January 16). *20 Ways to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://shorturl.at/eqzH2>
- Garfinkle, J. (n.d.). *15 Tips for improving your communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/likto>
- Gattig, N. (2023, April 27). *18 Effective strategies to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/9i0h4>
- Geller, A. (n.d.). *How to improve communication skills: 11 tips for 2023*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/lwt1q>
- Half, R. (2020, June 12). *7 strategies for improving your management communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/3m04m>
- Haralayya, B. (2016, January). *Top 10 ways to improve the communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://shorturl.at/gzDT3>
- Kamble, J. (2022, October 14). *How to improve communication skills and be more effective at work*. Retrieved July 26, 2023 from <https://shorturl.at/dknHL>
- MasterClass. (2021, June 8). *Effective communication: 6 ways to improve communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/jau5c>
- Patel, D. (2019, May 15). *14 proven ways to improve your communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/o2c8m>
- Pinola, M. (2019, July 10). *The best ways to improve your communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/iqs27>

Presidency University. (n.d.). *Top 10 ways to improve your communication skills.*

Retrieved July 25, 2023 from <https://shorturl.at/bixyH>

Sharma, S. (2021, September 28). *How does better verbal communication grow your business faster.* Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/5ceci>

Stanier, M.B. (2023, April 26). *How to improve communication skills (less talk, more curiosity).* Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/o8se8>

UNICEF. (n.d.). *How to communicate effectively with your young child 9 ways to strengthen your bond through your words and actions.* Retrieved July 26, 2023 from <https://shorturl.at/atyMZ>

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร

STEPS FOR DEVELOPING COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์สรุปขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร

Richards (2012) "การสื่อสารที่ดีไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่ต้องมีการวางแผน ประสานงาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ผล และยอมรับ อาจถึงขั้นฉลอง เมื่อมันประสบความสำเร็จ" นอกจากนี้ Richards ยังกล่าวถึง 10 ขั้นตอนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- มุ่งเน้นไปที่ลูกค้าหรือผู้ใช้
- เข้าใจง่าย
- มีส่วนร่วม
- มีประสิทธิผล
- มีข้อมูลเพียงพอ แต่ไม่มากเกินไป

ขั้นตอนที่ 2 เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete)

การสื่อสารที่ดีต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นหรือประสบการณ์ที่แบ่งปันกัน ควรเตรียมข้อมูลต่อไปนี้

- เกิดอะไรขึ้น
- ทำไมมันถึงสำคัญ

- ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง
- เมื่อไหร่ที่มันจะเกิดขึ้น
- กระบวนการทำงานหรือเหตุการณ์จะดำเนินไปอย่างไร

ขั้นตอนที่ 3 รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience)

หากคุณไม่รู้ว่าคุณรับสารเป็นใคร หรือไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพวกเขา ควรหาข้อมูล เพราะสิ่งนี้จะส่งผลอย่างมากต่อเนื้อหาที่คุณต้องสื่อสารและวิธีที่คุณการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information)

หากผู้รับสารเพียงแค่รับรู้ข้อมูล พวกเขาอาจต้องการรายละเอียดน้อยกว่ากรณีที่พวกเขาต้องดำเนินการบางอย่างตามข้อมูลนั้น

ขั้นตอนที่ 5 สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily)

ผู้รับสารบางกลุ่มต้องการรับข้อมูลผ่านเว็บไซต์ อีเมล หรือข้อความ บางกลุ่มต้องการสื่อสารแบบพบปะโดยตรง หรือบางครั้งอาจต้องใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อให้ข้อมูลถูกเข้าใจและนำไปใช้ได้เหมาะสม การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการเลือกสื่อสารในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 6 วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through)

หลายคนส่งข้อมูลสำคัญออกไป แต่ไม่ได้ตรวจสอบว่าผู้รับได้รับและเข้าใจอย่างถูกต้องหรือไม่ โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อมูลมีความสำคัญหรือเร่งด่วน จึงจำเป็นต้องตรวจสอบว่าได้รับข้อมูลครบถ้วน วิธีการตรวจสอบอาจเป็นแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือวิธีอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through)

อย่าคิดไปเองว่าข้อมูลถึงผู้รับแล้ว ควรตรวจสอบให้แน่ใจ นอกจากนี้ ในบางกรณี การสื่อสารเพียงครั้งเดียวอาจไม่เพียงพอ เช่น หากคุณต้องการสื่อสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสำคัญหรือการดำเนินการที่สำคัญ คำแนะนำคือ ต้องสื่อสาร 7 ครั้ง ใน 7 วิธีที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective)

หากพบว่าการสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่ได้ผลตามที่คาดหวัง ควรปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้ผู้รับเข้าใจและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 9 สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does)

เมื่อการสื่อสารประสบความสำเร็จ อย่าลืมรับรู้และชื่นชมความพยายามของทุกคนที่มีส่วนร่วมในกระบวนการนี้

ขั้นตอนที่ 10 ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

หากการสื่อสารครั้งนั้นเป็นความพยายามครั้งใหญ่หรือเป็นเรื่องสำคัญ ควรใช้เวลาทบทวนว่าอะไรได้ผลและเพราะเหตุใด รวมถึงสังเกตสิ่งที่ไม่ได้ผลและสาเหตุของปัญหา บันทึกข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในอนาคต ไม่มีความจำเป็นต้องคิดค้นกระบวนการใหม่ หากกระบวนการเดิมได้ผลดีและไม่ควรทำซ้ำสิ่งที่ไม่ได้ผล การสื่อสารที่ดีไม่ใช่เรื่องง่าย และบ่อยครั้งต้องใช้ความพยายามอย่างมาก นั่นจึงเป็นเหตุผลว่าทำไม เมื่อการสื่อสารสำเร็จจึงควรค่าแก่การเฉลิมฉลอง

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/fdmkf>



Bachrach (2019) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารที่ดีคือกุญแจสู่ความสำเร็จในทุกสิ่งที่คุณทำ เขายังได้นำเสนอ 7 ขั้นตอนสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ผลลัพธ์ที่ดี ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust)

บางคนอาจไม่ไว้วางใจผู้อื่นโดยธรรมชาติ เพราะพวกเขาไม่รู้ว่าคนอื่นกำลังคิดอะไรอยู่ วิธีที่ดีที่สุดคือเปิดเผยสิ่งที่คุณต้องการอย่างตรงไปตรงมา หากอีกฝ่ายมีความกังวลเป็นพิเศษ คุณสามารถพยายามสร้างความมั่นใจว่าไม่มีอะไรต้องกลัว อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกคนที่จะเชื่อใจคุณได้ง่ายๆ ดังนั้นควรมุ่งเน้นที่การแสดงความเป็นมืออาชีพและความสม่ำเสมอ

ขั้นตอนที่ 2 พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely)

การพูดอย่างชัดเจนเป็นสิ่งสำคัญ แต่หลายคนมักละเลยการพัฒนาการใช้คำและการออกเสียง ควรฝึกพูดหน้ากระจกหรืออัดเสียงตัวเองเพื่อตรวจสอบ นอกจากนี้ ควรให้ความเคารพผู้อื่นเสมอ เพราะความประทับใจแรกพบมีผลอย่างมาก

ขั้นตอนที่ 3 ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารมักเกิดจากการใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม เพราะคำที่ฟังดูดีสำหรับคุณ อาจถูกตีความผิดโดยผู้อื่น ควรหลีกเลี่ยงถ้อยคำที่อาจทำให้เกิดความสับสน หรือกระตุ้นปฏิกิริยาเชิงลบ รวมถึงระวังการใช้อารมณ์ขันหรือประชดประชันที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด

ขั้นตอนที่ 4 เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language)

ภาษากายและน้ำเสียงมีผลอย่างมากต่อการสื่อสาร ท่าทางปิดกั้นหรือเสียงที่แสดงความป้องกันตัวอาจทำให้บทสนทนาไม่ราบรื่น ควรรักษาท่าทีที่เปิดกว้าง เป็นมิตร และหลีกเลี่ยงการแสดงท่าทีปกป้องตนเองจนเกินไป แม้ว่า คุณจะพูดสิ่งที่ดี แต่หากภาษากายไม่สอดคล้องกัน ข้อความของคุณอาจถูกมองว่าน่าสงสัย

ขั้นตอนที่ 5 อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything)

การสันนิษฐานอาจเป็นปัญหาใหญ่ โดยเฉพาะการคิดว่าผู้อื่นมองเห็นสิ่งต่างๆ แบบเดียวกับคุณ ความจริงคือ ทุกคนมีมุมมองและความรู้สึกที่แตกต่างกัน ดังนั้นยังควรหลีกเลี่ยงการตั้งสมมติฐานมากเท่าไร การสื่อสารก็จะชัดเจนขึ้นเท่านั้น

ขั้นตอนที่ 6 รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology)

เทคโนโลยีทำให้เกิดอุปสรรคใหม่ ๆ ในการสื่อสาร เช่น เสียงขาดหายระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์ หรือข้อความที่ตีความผิดทางอีเมล การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีมักขาดองค์ประกอบที่ไม่ใช่คำพูด เช่น ภาษากายและน้ำเสียง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด นอกจากนี้ อคติและการเหมารวมเกี่ยวกับเพศ เชื้อชาติ หรือวัฒนธรรมก็อาจเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน ดังนั้น ความรู้สึกไวต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ขั้นตอนที่ 7 เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

หากคุณเป็นเจ้าของธุรกิจของตัวเองหรือเป็นผู้มีหน้าที่มีสมาชิกหลายคน หน้าที่ของคุณคือการเป็นผู้นำในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หากต้องการให้ผู้อื่นเปิดใจพูดคุย ลองใช้คำถามปลายเปิดแทนการตั้งคำถามแบบที่ตอบได้แค่ "ใช่" หรือ "ไม่" เมื่อตรวจสอบวิธีการสื่อสารของตัวเอง ให้พิจารณาว่าคุณเข้าหาคนอื่นอย่างไร คุณใช้คำถามปลายปิดกดดันพวกเขาหรือไม่ หรือคุณเลือกถาม

อย่างสร้างสรรค์และเป็นมิตร เพื่อหาวิธีที่ทั้งสองฝ่ายสามารถปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งคุณสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากเท่าไร คุณก็จะประสบความสำเร็จมากขึ้น ทั้งในด้านส่วนตัวและด้านอาชีพ การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังซึ่งสามารถช่วยให้คุณก้าวหน้า หรือในทางกลับกันก็อาจเป็นอุปสรรคได้ ดังนั้น ลองนำ 7 ขั้นตอนข้างต้นไปปรับใช้และตั้งเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของคุณให้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรม

โปรดบททวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร

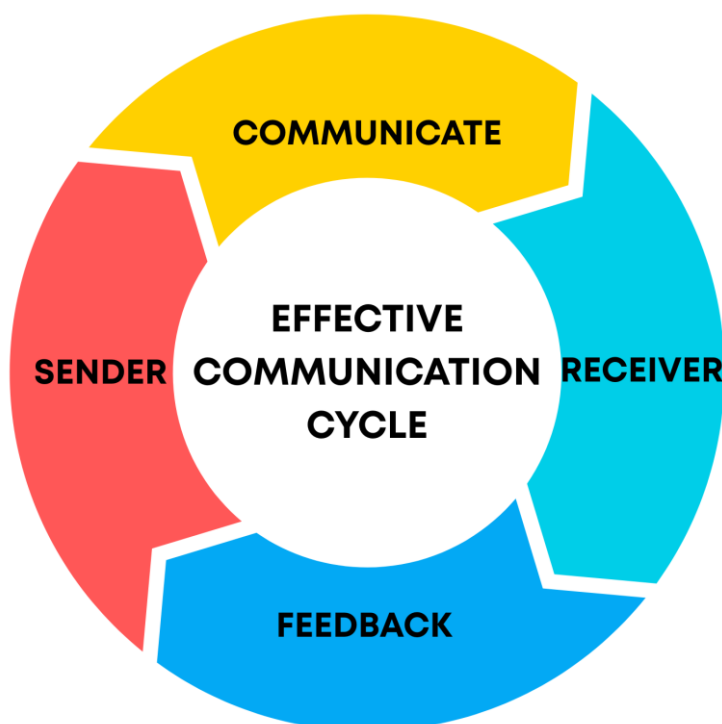
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก

<https://rb.gy/vi3et>



Business Consi (n.d.) กล่าวว่า ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นองค์กรควรมีเครือข่ายการสื่อสารที่ดีและมีโครงสร้างชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปการพัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(ต้นฉบับภาษาอังกฤษ จาก Business Consi, n.d.)

ขั้นตอนที่ 1 การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) ผู้สื่อสารต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน กลุ่มเฉพาะ หรือสาธารณชนโดยรวม กลุ่มเป้าหมายจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้สื่อสาร เช่น สิ่งที่ต้องสื่อสาร วิธีการสื่อสาร เวลา และบุคคลที่เหมาะสมในการส่งสาร

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) เมื่อระบุกลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้สื่อสารต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการสื่อสาร เช่น ต้องการให้เกิดความเข้าใจ การตอบสนอง หรือการกระทำบางอย่างจากผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบข้อความ (Designing a Message) ผู้สื่อสารต้องพัฒนาข้อความที่มีประสิทธิภาพ โดยควรเป็นข้อความที่สามารถดึงดูดความสนใจ รักษาความสนใจ กระตุ้นความต้องการ และนำไปสู่การลงมือทำ

ขั้นตอนที่ 4 การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) ผู้สื่อสารต้องเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

- ช่องทางการสื่อสารแบบมีปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Personal Communication Channels) เช่น โทรศัพท์ อีเมล หรือจดหมาย ซึ่งช่วยให้สามารถติดต่อโดยตรงและได้รับข้อเสนอแนะทันที

- ช่องทางการสื่อสารแบบไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรง (Non-personal Communication Channels) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา และโปสเตอร์ ซึ่งเป็นสื่อที่ส่งสารโดยไม่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้รับสาร

ขั้นตอนที่ 5 การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) ผู้สื่อสารต้องเลือกแหล่งที่มาของข้อความที่น่าเชื่อถือ ข้อความที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะมีพลังในการโน้มน้าวใจมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) เมื่อข้อความถูกส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย ผู้สื่อสารจะต้องทราบคำตอบจากกลุ่มเป้าหมาย ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 7 เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening) ผู้รับสารควรเป็นผู้ฟังที่ดีเพื่อลดความเข้าใจผิด ขณะเดียวกัน ผู้ส่งสารก็ควรมีทักษะการฟังที่ดีเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิภาพ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/jw8bz>



Chand (n.d.) กล่าวถึง ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในตลาดต่างประเทศมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)

แม้จะเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกัน แต่กลุ่มเป้าหมายในแต่ละประเทศอาจแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น สินค้าคงทนบางประเภทที่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถใช้ได้ในประเทศที่พัฒนาแล้ว อาจเป็นสินค้าที่สงวนไว้สำหรับผู้มีรายได้สูงในประเทศกำลังพัฒนา นอกจากนี้ ความจำเป็นในการใช้ผลิตภัณฑ์อาจแตกต่างกันไปตามตลาด เช่น ในประเทศอย่างอินเดีย จักรยานเป็นพาหนะพื้นฐาน

สำหรับเกษตรกรรายย่อย คนงาน และนักเรียน ขณะที่ในบางประเทศที่พัฒนาแล้ว จักรยานถูกใช้เพื่อการกีฬาและออกกำลังกาย ซึ่งทำให้กลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives)

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารอาจแตกต่างกันไปในแต่ละตลาด เช่น หากผลิตภัณฑ์อยู่ในช่วงเริ่มต้นของตลาด การสื่อสารอาจเน้นที่การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคและการสร้างความต้องการพื้นฐาน แต่หากผลิตภัณฑ์อยู่ในช่วงอื่นของวงจรชีวิต วัตถุประสงค์ในการสื่อสารก็จะเปลี่ยนไป

ขั้นตอนที่ 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message)

เนื้อหา โครงสร้าง รูปแบบ และแหล่งที่มาของข้อความจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อม เช่น วัฒนธรรมและกฎหมาย ความแตกต่างของปัจจัยแวดล้อมในแต่ละประเทศอาจทำให้ต้องปรับเปลี่ยนข้อความให้เหมาะสมกับตลาดแต่ละแห่ง

ขั้นตอนที่ 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions)

การตัดสินใจเกี่ยวกับงบประมาณการส่งเสริมการขาย รวมถึงการจัดสรรงบประมาณไปยังองค์ประกอบต่างๆ ของการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เนื่องจากการตัดสินใจที่มีความซับซ้อน

ขั้นตอนที่ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

การตัดสินใจด้านการส่งเสริมการขายในตลาดต่างประเทศต้องพิจารณา 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ข้อความที่ต้องการสื่อสาร สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ปริมาณทรัพยากรหรือเงินที่ต้องใช้

ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน โดยการส่งเสริมการตลาดระหว่างประเทศสามารถอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น การขายโดยตรง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/193ke>



Vaughan (2017) กล่าวว่า “ฉันมักพูดและเขียนเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารและความสำคัญของการสื่อสารที่ขับเคลื่อนโดยมุมมองของผู้ฟัง” แต่ครั้งหนึ่งเขาเองก็ตกอยู่ในกับดักที่เขาเตือนผู้อื่นให้ระวัง โดยได้ร่างเอกสารสำหรับลูกค้า (Coaching) ของตนเอง และเมื่อนำไปให้ที่ปรึกษาคนหนึ่งตรวจสอบ คำถามแรกที่ได้รับคือ “ทำไมถึงเริ่มต้นด้วยข้อความเชิงลบ ทั้งที่เนื้อหาเป็นเรื่องดีๆ” สิ่งนี้ทำให้เขาตระหนักว่า เขามัวแต่โฟกัสสิ่งที่ต้องการสื่อสาร จนลืมคำนึงถึงผู้อ่าน

ดังนั้น นี่จึงเป็นช่วงเวลาที่ดีในการเตือนตนเองและผู้อื่นถึง “เคล็ดลับของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ” ซึ่งช่วยให้ผู้นำสามารถสื่อสารกับผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแค่นั้นองค์กรแต่ยังรวมถึงการสื่อสารกับลูก, คู่สมรส, เพื่อน, เพื่อนร่วมงาน, หัวหน้า หรือทีมงาน การสื่อสารที่ดีสามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นข้อความสั้นๆ อีเมล จดหมาย สุนทรพจน์ หรือบทสนทนา โดยควรปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเมินสถานะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) ก่อนสื่อสาร ต้องพิจารณาว่าผู้ฟังอยู่ในอารมณ์แบบใด พวกเขา กำลังดีใจ เศร้า โกรธ หรือสงสัย? สถานการณ์ที่พวกเขา กำลังเผชิญอยู่เป็นอย่างไร? การเข้าใจสถานะอารมณ์ของผู้รับจะช่วยให้สามารถกำหนดวิธีการส่งสารที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเกิดความเชื่อมโยงในระดับบุคคล แม้จะเป็นการพูดต่อหน้าผู้ฟังจำนวนมาก นักสื่อสารที่ดีจะสามารถเชื่อมโยงกับอารมณ์ของผู้ฟังและแสดงความเห็นอกเห็นใจ ในทางกลับกัน วิธีที่เร็วที่สุดในการทำลายความสัมพันธ์คือการบอกให้ใครบางคนรู้สึกว่าคุณ “สิ่งที่พวกเขารู้สึกอยู่นั้นผิด”

ขั้นตอนที่ 3 แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) นี่เป็นอีกหนึ่งวิธีในการสร้างความเชื่อมโยงที่ดี ผู้คนต้องการได้รับการยอมรับและรับรู้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสารที่ส่งออกไปอาจมีข่าวร้ายหรือเป็นเรื่องของการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่าง

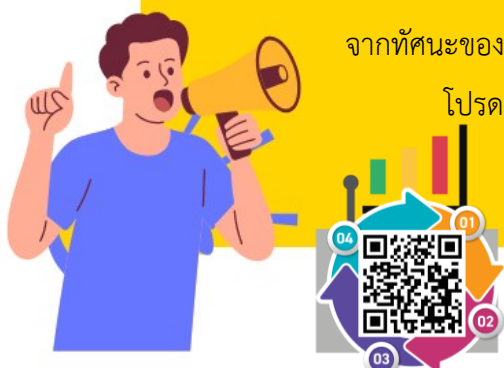
ขั้นตอนที่ 4 อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) ในฐานะผู้ส่งสาร เราอาจเข้าใจบริบทของข้อความดีอยู่แล้ว เพราะเราได้คิดและเตรียมการมาแล้วล่วงหน้า แต่สำหรับผู้รับ พวกเขาไม่รู้ที่มาที่ไปของสารที่ได้รับ ดังนั้น หากขาดการอธิบายบริบท ข้อความที่ส่งไปอาจถูกเข้าใจผิด หรือไม่สามารถสื่อความหมายได้อย่างครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 ส่งข้อความ (Deliver the message) เมื่อตั้งพื้นฐานของการสื่อสารผ่าน 4 ขั้นตอนข้างต้นแล้ว จึงสามารถส่งสารออกไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการนี้จำเป็นอย่างยิ่งเมื่อสื่อสารข่าวเชิงลบ แต่ยังช่วยให้การสื่อสารทุกรูปแบบเป็นที่ยอมรับได้ง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion) อีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่ดีคือ "การเปิดกว้าง" หากข้อความที่ส่งไปเป็นเพียงคำสั่งเด็ดขาด มักจะสร้างความรู้สึกท่างเหินและทำให้ผู้รับไม่ยอมรับ แต่หากผู้ส่งสารแสดงออกถึงความเปิดกว้างในการพูดคุยเพิ่มเติม ผู้รับสารจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะยอมรับสารที่ส่งออกไป

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/3fiht>



Point Park University (2021) กล่าวถึง ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ว่า การสื่อสารทั้งหมดมีแนวโน้มที่จะเป็นไปตามกรอบแนวคิดนี้ ซึ่งอธิบายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) ผู้ส่งเริ่มต้นกระบวนการสื่อสารโดยสร้างข้อความที่ต้องการส่งไปยังบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมาย พวกเขาจะใช้เวลาในการร่างและจัดทำข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) เมื่อมีข้อมูลแล้ว ผู้ส่งจะแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถส่งต่อไปยังผู้อื่นได้ เช่น ข้อความ วิดีโอ หรือสื่ออื่น ๆ ที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3: การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selecting the Channel)

ผู้ส่งเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น โพสต์บนโซเชียลมีเดีย วิดีโอบน YouTube หรือบล็อกบนเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ 4: การส่งข้อความ (Message Transmission)

ผู้ส่งทำการส่งข้อความไปยังผู้รับให้สำเร็จ

ขั้นตอนที่ 5: การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message)

ผู้รับทำการตีความและทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสามารถมองจากมุมมองของผู้รับและสร้างข้อความที่ผู้รับเข้าใจตามเจตนาของผู้ส่ง อย่างไรก็ตาม ผู้ส่งจะไม่สามารถทราบได้ว่าข้อความของตนประสบความสำเร็จหรือไม่จนกว่าจะถึงขั้นตอนนี้

ขั้นตอนที่ 6: ข้อเสนอแนะ (Feedback)

ผู้ส่งจะทราบถึงประสิทธิภาพของข้อความผ่านข้อเสนอแนะจากผู้รับ อย่างไรก็ตาม ในการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ผู้รับไม่มีโอกาสให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักประชาสัมพันธ์และนักโฆษณาต้องการหลีกเลี่ยง

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก

<https://rb.gy/xlr33>



Thorpe (2022) เป็นที่ปรึกษาและโค้ชระดับสูงสำหรับเจ้าของธุรกิจและผู้บริหาร กล่าวว่าผู้จัดการต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาการสื่อสารภายในทีมงาน นอกจากความสามารถในการอธิบายประเด็นทางเทคนิคของงานอย่างถูกต้อง (เนื่องจากแต่ละอุตสาหกรรมมีคำศัพท์เฉพาะ คำสำคัญ และคำอิตของตนเอง) ผู้นำทางธุรกิจยังต้องตระหนักถึง หลักพื้นฐานของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

โดยทั่วไปแล้ว เรามักมองว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีสองฝ่าย คุณพูด ฉันพูด เราได้ยิน และเราดำเนินการ นี่เป็นแนวคิดที่ผู้ใหญ่มองเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร เมื่อเราต้องพูดคุยกับทีม เรามักคิดเพียงว่ากำลังสื่อสารกับบุคคลเพียงคนเดียว

อย่างไรก็ตาม Thorpe เสนอว่า การสื่อสารมีทั้งหมดสี่ขั้นตอน และการเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีความแม่นยำสูงเพื่อให้แน่ใจว่าทุกส่วนทำงานได้อย่างเต็มที่

4 ขั้นตอนของการสื่อสาร ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say)

การสื่อสารของคุณในฐานะผู้จัดการเริ่มต้นจาก ความคิด ซึ่งพัฒนามาจากข้อเท็จจริงและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เมื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว ควรมีกระบวนการคิดที่นำไปสู่การตัดสินใจ ข้อความที่ต้องการสื่อถึงทีมงานจึงเริ่มต้นจากความคิดนี้ บางครั้งความคิดเหล่านี้อาจลึกซึ้งและซับซ้อน ขณะที่บางครั้งก็อาจเรียบง่าย แต่ไม่ว่าจะแบบใด ความคิดคือรากฐานของข้อความที่ต้องการสื่อ ดังนั้นก่อนเริ่มพูดกับทีมต้องแน่ใจว่าเข้าใจสิ่งที่ต้องการจะพูดอย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) เมื่อมีความคิดแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการใช้คำพูดเพื่อแสดงออกถึงความคิดนั้น ขั้นตอนนี้เชื่อมโยงกับขั้นตอนแรกอย่างใกล้ชิด แต่ความแตกต่างเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้เกิดปัญหาได้

บ่อยครั้งที่เรามีความคิดดี ๆ ในหัว แต่กลับไม่สามารถหาคำพูดที่เหมาะสมเพื่ออธิบายให้ชัดเจนได้ ปัญหานี้ยิ่งเด่นชัดขึ้นเมื่อเราต้องพูดแบบฉับพลัน (Impromptu Communication) โดยไม่มีเวลาคิดหรือเตรียมตัวมาก่อน

ในขณะที่นักเขียนสุนทรพจน์สามารถใช้เวลาคิดและร่างคำพูดให้เหมาะสม ผู้จัดการส่วนใหญ่ ไม่มีเวลาหรูหราเช่นนั้น เนื่องจากต้องตอบสนองต่อสถานการณ์ในที่ทำงานแบบเรียลไทม์ ซึ่งอาจทำให้ คำพูดสับสนและขัดแย้งกับความตั้งใจเดิม

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ ได้แก่ การเลือกคำผิด อาจทำให้ข้อความที่ส่งไปมีความหมายแตกต่างจากที่ตั้งใจ คำที่มีความหมายสองนัย (double meanings) อาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจผิด น้ำเสียง (tone) และการจัดวางคำพูด อาจเปลี่ยนความหมายของข้อความโดยไม่ตั้งใจ

ขั้นตอนที่ 3 สิ่งที่ผู้ฟังได้ยิน (What the Listener Hears) เมื่อเราพูดถึงการแปลภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง เรามักได้ยินคำว่า "ความหมายบางอย่างอาจสูญหายไปในการบวนการแปล" ซึ่งในความเป็นจริง แม้แต่การสื่อสารในภาษาเดียวกันก็อาจเกิดปัญหานี้ได้ แม้ว่าผู้พูดจะมีแนวคิดที่ชัดเจน (ขั้นตอนที่ 1) และเลือกคำพูดอย่างเหมาะสม (ขั้นตอนที่ 2) แต่ ข้อความที่ส่งออกไปอาจยังไม่ถูกต้องตามที่ตั้งใจ ความรับผิดชอบในการตีความที่ถูกต้องตกอยู่กับผู้ฟัง อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยหลายอย่างที่จะส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อน เช่น ความหมายของคำที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล การตีความตามอารมณ์และประสบการณ์ส่วนตัวของผู้ฟัง ตัวอย่างเช่น หากผู้จัดการพูดว่า "ฉันเป็นห่วงเรื่องนี้" บางคนอาจตีความว่า "ฉันกำลังโกรธอยู่ เพียงแต่ไม่ได้พูดตรง ๆ"

ขั้นตอนที่ 4 ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

ไม่ว่าข้อความที่ได้รับจะถูกตีความอย่างถูกต้องหรือไม่ ปฏิกริยาทางอารมณ์ของผู้ฟังเป็นสิ่งสุดท้ายที่ต้องคำนึงถึง ข้อความที่สื่อไปทำให้ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร ความแตกต่างระหว่าง "สิ่งที่คุณตั้งใจจะสื่อ" กับ "สิ่งที่ผู้ฟังสรุปได้" อาจทำให้เกิด ปฏิกริยาที่คาดไม่ถึง บางคนอาจมี "คำกระตุ้น (trigger words)" ที่ทำให้รู้สึกแย่ บางคำอาจ สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้เกิดพลังบวก อารมณ์เริ่มต้นของผู้ฟังขณะรับข้อความ มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารโดยรวม หากการสื่อสารในครั้งแรกไม่ได้ผล ผู้จัดการอาจต้องเริ่มต้นกระบวนการทั้งหมดนี้ใหม่ตั้งแต่ต้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/7r6em>



Science & Technology Australia (2018) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกองค์กร ในแวดวงวิทยาศาสตร์ หากงานวิจัยไม่ได้ถูกเผยแพร่ให้ผู้อื่นรับรู้ ไม่ได้รับการต่อยอด หรือไม่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ถือเป็นโอกาสที่สูญเปล่า ขาดผลกระทบ และเป็นการเสียเวลาและทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ มีหลายวิธีในการสื่อสาร

งานวิจัยและผลลัพธ์ที่ได้ โดยแนวทางที่เลือกใช้จะขึ้นอยู่กับ กลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และทรัพยากรที่มีอยู่

Paul Holper และ Simon Torok ซึ่งเป็นผู้อำนวยการของ Scientell บริษัทด้านการสื่อสารวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม มีประสบการณ์หลายทศวรรษในการถ่ายทอดข้อมูลที่ซับซ้อนให้เข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย

แนวทางสำคัญในการสื่อสารงานวิจัยของ Scientell ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals and expectations)

ขั้นตอนที่ 2 ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s))

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs)

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated)

ขั้นตอนที่ 5 ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximize outcomes)

ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาสິ่ที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't)

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital)

ขั้นตอนที่ 8 ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

StudySmarter (n.d.) กล่าวเกี่ยวกับ ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสารว่า มี 5 ขั้นตอน ที่ช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้

5 ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1: การสร้างแนวคิด (Idea Formation)

เมื่อผู้ส่งสารต้องการสื่อสารแนวคิดใด ๆ กระบวนการจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดและทำความเข้าใจวัตถุประสงค์และเนื้อหาของแนวคิดนั้นให้ชัดเจนที่สุด การตอบคำถาม เช่น คุณต้องการ

บรรลุผลอะไร และคุณต้องการให้ผู้รับเข้าใจแนวคิดของคุณอย่างไร จะช่วยให้สามารถพัฒนาแนวคิดได้อย่างแม่นยำ

ขั้นตอนที่ 2: การเข้ารหัสข้อความ (Message Encoding)

ในขั้นตอนนี้ ผู้ส่งสารต้องถ่ายทอดแนวคิดเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือท่าทาง เพื่อสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารแบบพูด ไม่พูด หรือเขียน ผู้ส่งควรพิจารณาภูมิหลังและวัฒนธรรมของผู้รับ เพื่อลดโอกาสในการตีความผิดพลาด

ขั้นตอนที่ 3: การส่งข้อความ (Message Transmission)

ผู้ส่งต้อง เลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อถ่ายทอดแนวคิดไปยังผู้รับ ช่องทางที่เลือกควร สอดคล้องกับบริบทของแนวคิด และ อยู่ในขอบเขตที่ผู้รับสามารถเข้าถึงได้

ขั้นตอนที่ 4: การถอดรหัสข้อความ (Decoding)

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับสารจะตีความข้อความที่ได้รับเพื่อให้เข้าใจความหมายเดิมของผู้ส่ง โดยพยายามแปล คำพูด สัญลักษณ์ หรือท่าทาง ที่ได้รับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับต้องตระหนักถึง "สัญญาณรบกวน" (communication noise) ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิด

ขั้นตอนที่ 5: การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

หลังจากกระบวนการส่งและรับข้อความเสร็จสิ้น ทั้งผู้ส่งและผู้รับควรเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้าย นั่นก็คือการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบว่าข้อความที่ส่งออกไปได้รับการตีความตามเจตนาที่ตั้งไว้หรือไม่

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/pk535>



Summer (n.d.) กล่าวว่า ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ฉันได้เรียนรู้แบบจำลองการสื่อสารหลายรูปแบบที่ช่วยให้ฉันเป็นนักสื่อสารที่ดีขึ้น แต่แบบจำลองที่ดีที่สุดที่ฉันเคยพบคือ การสื่อสาร

อย่างสันติ (Nonviolent Communication: NVC) หรือที่เรียกว่า การสื่อสารด้วยความเมตตา (Compassionate Communication) ซึ่งพัฒนาโดย Marshall Rosenberg

NVC เป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับใช้ได้หลากหลาย ตั้งแต่ใน ครอบครัว สถานการณ์ทางธุรกิจ ไปจนถึงการเจรจาเพื่อยุติความขัดแย้งระหว่างประเทศที่ท่าสงครามกัน

การใช้ NVC กับตนเอง

หนึ่งในวิธีที่ฉันชื่นชอบในการใช้ NVC คือ การฝึกความเมตตาต่อตัวเอง เพราะฉันเชื่อว่าการสื่อสารกับตัวเองคือหัวใจของการสื่อสารทั้งหมด หากเราไม่สามารถพูดกับตัวเองด้วยความเมตตา เราจะสามารถในการพูดกับผู้อื่นอย่างเมตตาและมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

4 ขั้นตอนของการสื่อสารอย่างสันติ (NVC)

ขั้นตอนที่ 1: การสังเกต (Observation)

องค์ประกอบแรกของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสังเกตสิ่งที่ได้ยินหรือเห็นโดยไม่กล่าวโทษ ตัดสิน หรือประเมินค่า เหตุผลที่การสังเกตอย่างเป็นกลางเป็นสิ่งสำคัญ เพราะ เมื่อเราเติมความคิดเห็นส่วนตัวลงไป คำพูดของเรามักถูกตีความว่าเป็นการวิจารณ์ ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งและการสื่อสารที่ล้มเหลว

ขั้นตอนที่ 2: การระบุความรู้สึก (Feelings)

องค์ประกอบที่สองคือ การแสดงออกถึงความรู้สึกของเรา วัฒนธรรมของเรามักสอนให้เราแสดงออกทาง ความคิด ได้ดีกว่าทาง ความรู้สึก ผลที่ตามมาคือ เรามักไม่ตระหนักว่า เราารู้สึกอย่างไรจริงๆ สิ่งนี้ทำให้เรา เชื่อมโยงกับตัวเองและผู้อื่นได้ยากขึ้น ตัวอย่างของความรู้สึก เช่น เศร้า โกรธ หงุดหงิด หวาดกลัว

ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs)

องค์ประกอบที่สามคือ การแสดงออกถึงความต้องการของเรา บ่อยครั้งเรามองข้าม ความต้องการที่แท้จริงของเรา และรู้สึกปกป้องตัวเองหรือโกรธเมื่อมันไม่ได้รับการตอบสนอง หากเราสามารถ เชื่อมโยงกับความต้องการของตัวเองและสื่อสารออกไป เราจะสามารถเติมเต็มความต้องการนั้นได้ง่ายขึ้น เป็นเรื่องยากที่เราจะคาดหวังให้ผู้อื่นเคารพความต้องการของเรา หากเราไม่รู้จักรู้จักและให้ความสำคัญกับมันเอง ตัวอย่างของความต้องการสากล เช่น ความเป็นอิสระ ความรัก ความเข้าใจ และการสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 4: การร้องขอ (Request) องค์ประกอบที่สี่เป็น ขั้นตอนที่ถูกถูกละเลย ซึ่งนำไปสู่ ความเข้าใจผิดในการสื่อสาร เรามักคาดหวังให้ตนเองหรือผู้อื่น รู้ว่าเราต้องการอะไรโดยไม่ต้องบอก คำร้องขอที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง จะช่วยให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น คำร้องขอควรใช้ ภาษาที่เป็นบวก โดยอธิบายสิ่งที่ เราต้องการให้เกิดขึ้น แทนที่จะเน้นสิ่งที่ เราไม่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 5: การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

ตัวอย่างการใช้ NVC นี้ สามารถนำไปใช้ได้ทั้ง การพูดคุยกับตัวเอง (self-talk) และการสนทนากับบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งเป็น รูปแบบการสื่อสารที่เรียบง่ายแต่ทรงพลัง ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร
จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/tglqb>



Burnes (2021) เป็นอดีตผู้ได้รับรางวัล Telstra Business Woman of the Year และเป็นเจ้าของธุรกิจที่มีพนักงานมากกว่า 1,000 คน กล่าวว่า ทุกสิ่งที่เราทำและพูดล้วนเป็นการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อน หรือคนที่เรารัก ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นทักษะอันดับหนึ่งในโลกธุรกิจ หากเราไม่สามารถสื่อสารได้ดี เราก็ไม่สามารถทำงานได้ดี งานวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้จัดการใช้เวลาถึง 75% ของวันทำงานไปกับการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยแบบตัวต่อตัว การประชุม การเขียน หรือการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ เราใช้การสื่อสารเพื่อแสดง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการ รวมถึงระดับของ ความชอบ ความเคารพ และความไว้วางใจต่อกัน ทั้งความสุข ความไม่แน่ใจ ความพึงพอใจ ความมั่นใจ และแม้กระทั่งความไม่พอใจ ล้วนถูกถ่ายทอดผ่านคำพูดและภาษากายของเรา ดังนั้น สิ่งที่เราพูดและวิธีที่เราพูด จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของเรา

10 ขั้นตอนง่าย ๆ ที่ผู้จัดการสามารถทำตามเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1 คิดก่อนพูด (Think before you speak)

คุณต้องการสื่อสารข้อความอะไร กำหนด เป้าหมาย ของการสื่อสารให้ชัดเจน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำพูดและภาษากายของคุณสอดคล้องกัน พิจารณาว่าอะไรสำคัญสำหรับผู้รับสาร และคุณสามารถเชื่อมโยงกับสิ่งนั้นได้อย่างไร วิเคราะห์ว่าผู้ฟังต้องการข้อมูลมากหรือน้อยแค่ไหน บางคนต้องการรายละเอียดครบถ้วน บางคนต้องการแค่ภาพรวม

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position)

ในการพิจารณามุมมองของผู้ฟัง นักการสื่อสารที่ดีควรที่จะ

- ตั้งใจฟัง การสื่อสารที่ดีเริ่มต้นจากการเป็นผู้ฟังที่ดี
- ตั้งคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจความต้องการของอีกฝ่ายอย่างแท้จริง
- ทดสอบสมมติฐานของคุณ อย่าคิดเอาเองว่าเข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการโดยไม่ตรวจสอบให้แน่ใจ
- ทำความเข้าใจมุมมองของผู้ฟัง เธอต้องการอะไร เขาต้องการหลีกเลี่ยงอะไร อะไรคือสิ่งที่พวกเขากังวลมากที่สุด?

ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณ อย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully)

ทำให้ข้อความของคุณน่าสนใจและยอมรับได้ง่าย ดึงดูดความสนใจและกระตุ้นให้ผู้ฟังเปิดใจรับฟัง หากต้องสื่อสารเรื่องที่เป็นลบใช้คำที่เป็นกลางเพื่อลดความรู้สึกต่อต้าน

ขั้นตอนที่ 4. มองหาจุดร่วม (Look for common ground) ทุกคนมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันแม้แต่คู่แข่งที่แข็งแกร่งที่สุด การระบุและเปิดเผยจุดร่วมช่วยให้ทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น การเน้นความแตกต่างอาจสร้างความขัดแย้งมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) ใช้คำพูดและภาพที่เป็นบวกเพื่อกระตุ้นการตอบรับที่ดี หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำเชิงลบที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี หากคุณยังไม่แน่ใจ ให้สื่อสารอย่างเปิดเผย เช่น ฉันไม่รู้ว่ารายงานควรเป็นอย่างไร แต่รูปแบบนี้ดูสับสน บางทีการเพิ่มหัวข้อและแบ่งเป็นย่อหน้าสั้นๆ อาจช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) คำชมทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังรู้สึกดีและมีแรงจูงใจ คำชมควรเป็นเฉพาะเจาะจงและจริงใจ สิ่งที่ได้รับคำชมมักถูกทำซ้ำและพัฒนาให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) ข้อเท็จจริงและความคิดเห็นล้วนสำคัญแต่ต้องไม่สับสนกัน การนำเสนอความคิดเห็นเหมือนเป็นข้อเท็จจริงอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและความขัดแย้ง ทศนคติที่ดูหยิ่งยโสอาจทำให้คนอื่นไม่ยอมรับร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 8 อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) มีหลายวิธีในการแสดงความเคารพต่อผู้อื่น และนี่คือหนึ่งในนั้น ความเคารพจะสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่เข้มแข็งและร่วมมือกัน การตั้งคำถามแสดงถึงความเคารพและช่วยสร้างความร่วมมือ ให้ใช้คำถามที่สุภาพ เช่น แทนที่จะพูดว่า “ทำอันนี้ให้เสร็จ” ให้ใช้เป็น “คุณช่วยดูอันนี้ให้หน่อยได้ไหม” หรือ แทนที่จะพูดว่า “เอาสิ่งนั้นมาให้ฉัน” ให้พูดแทนว่า “คุณพอนำสิ่งนั้นมาให้ฉันได้ไหม”

ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) สร้างความภาคภูมิใจในตนเองของทุกคนรอบตัวคุณ มีเพียงคนที่ภูมิใจในตัวเองและภูมิใจในสิ่งที่ทำเท่านั้นจึงจะทำหน้าที่ได้อย่างดีที่สุด

ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision) ช่วยให้ผู้อื่นบรรลุเป้าหมายด้วยการแบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ อธิบายเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คุณต้องการให้ชัดเจน สร้างความรู้สึกร่วมและให้ทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเองในการบรรลุเป้าหมายนั้น



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/giulQ>



โปรดวิจารณ์ขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Steps for developing communication skills) ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจความหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับหรือเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

1. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทักษะของ Richards (2012) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal) 2) เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be

complete) 3) รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience) 4) เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information) 5) สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily) 6) วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through) 7) ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through) 8) ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective) 9) สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does) และ 10) ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

2. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Bachrach (2019) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust) 2) พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely) 3) ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication) 4) เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language) 5) อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything) 6) รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology) และ 7) เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

3. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Business Consi (n.d.) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives) 3) การออกแบบข้อความ (Designing a Message) 4) การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels) 5) การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source) 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback) และ 7) เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening)

4. ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Chand (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience) 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives) 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message) 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions) และ 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

5. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Vaughan (2017) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience) 2) ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience) 3) แสดง

ความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances) 4) อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context) 5) ส่งข้อความ (Deliver the message) และ 6) เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion)

6. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Point Park University (2021) มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การพัฒนาข้อความ (Developing the Message) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message) 3) การเลือกช่องทางสื่อสาร (Selecting the Channel) 4) การส่งข้อความ (Message Transmission) 5) การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message) และ 6) ข้อเสนอแนะ (Feedback)

7. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Thorpe (2022) มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say) 2) สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say) 3) สิ่งที่คุณฟังได้ยิน (What the Listener Hears) และ 4) ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

8. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Science & Technology Australia (2018) มี 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals and expectations) 2) ระบุศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs) 4) เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated) 5) ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximise outcomes) 6) พิจารณาสິงที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't) 7) ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital) และ 8) ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

9. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ StudySmarter (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสร้างแนวคิด (Idea formation) 2) การเข้ารหัสข้อความ (Message encoding) 3) การส่ง

ข้อความ (Message transmission) 4) การถอดรหัสข้อความ (Decoding) และ 5) การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

10. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Summer (n.d.) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การสังเกต (Observation) 2) การระบุความรู้สึก (Feelings) 3) ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs) 4) การร้องขอ (Request) และ 5) การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

11. ขั้นตอนการพัฒนาการสื่อสาร จากทัศนะของ Burnes (2021) มี 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) คิดก่อนพูด (Think before you speak) 2) พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position) 3) เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully) 4) มองหาจุดร่วม (Look for common ground) 5) บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen) 6) ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally) 7) แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions) 8) อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK) 9) สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem) และ 10) แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)

กิจกรรม (Activity)



จากนানাทัศนะเกี่ยวกับขั้นตอนพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Steps for developing communication skills) ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



- Bachrach, A. (2019, March 11). *7 Steps to effective communication skills that gets results*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/vi3et>
- Burnes, J. (2021, October 6). *10 Steps to improve your communication skills*. Retrieved July 27, 2023 from <https://shorturl.at/giulQ>
- Business Consi. (n.d.). *Steps in developing effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/jw8bz>
- Chand, S. (n.d.). *Steps for developing an effective communication in international market*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/193ke>
- Point Park University. (2021, May 27). *The essential steps of the communication process*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/xlr33>
- Richards, J. (2012, September 13). *10 Steps to developing effective communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/fdmkf>
- Science & Technology Australia. (2018, September 12). *7 Essential steps to effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/pk535>

- StudySmarter. (n.d.). *Communication process*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/zd5me>
- Summer, J. (n.d.). *5 Steps to effective communication skills: how to keep it real in business and in life*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/tglqb>
- Thorpe, D. (2022, June 8). *Four stages of effective communication for managers*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/7r6em>
- Vaughan. K. (2017, December 18). *Six steps in effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/3fiht>

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการ พัฒนาทักษะการสื่อสาร

OBSTACLES AND WAYS TO OVERCOME OBSTACLES IN DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

The Indeed Editorial Team (2022) กล่าวว่า การสื่อสารจำเป็นต้องมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจึงจะมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถเข้าใจข้อความได้อย่างถูกต้อง ผู้รับยังสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ส่งได้ การระบุอุปสรรคเหล่านี้ในการสื่อสารทุกรูปแบบเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้คุณสามารถถ่ายทอดข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับข้อเสนอแนะ

อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสาร (Common Barriers to Communication)

11. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers) สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นเนื่องจากความแตกต่างทางภาษา มีหลายภาษาในโลก ทำให้ภาษาสากลไม่สามารถบรรลุได้ แม้จะเป็นภาษาเดียวกัน ความแตกต่างในการสะกด สำเนียง และภาษาถิ่นอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนายจ้างจ้างคนที่มีภูมิหลังทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมที่ต่างกัน สถานที่ทำงานจึงมีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องลบหล้างความเข้าใจผิดใดๆ

12. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers) สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่เกิดจากอารมณ์ของผู้ส่งหรือผู้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมักต้องมีความสมดุลระหว่างอารมณ์และข้อเท็จจริงอย่างเหมาะสม เมื่อผู้เข้าร่วมการสื่อสารประสบกับอารมณ์เชิงลบ การตัดสินใจและความสามารถในการตัดสินใจของพวกเขาอาจได้รับผลกระทบ ด้านหนึ่งที่มีอุปสรรคทางจิตคือการประมวลผลข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญต่อการสื่อสาร ผู้ส่งหรือผู้รับสามารถจัดลำดับความสำคัญในการทำ

ความเข้าใจเนื้อหาของข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อขั้นตอนการทำงาน

13.อุปสรรคทางกายภาพ (Physical Barriers) วัตถุทางกายภาพใดๆ หรือเสียง ที่ขัดขวางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นอุปสรรคทางกายภาพ อุปสรรคทางกายภาพยังรวมถึงผลกระทบของระยะห่างระหว่างผู้ส่งและผู้รับข้อความด้วย สภาพแวดล้อมการทำงานที่ทันสมัยส่งผลให้พนักงานมีการกระจายตัวไปตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กว้างขวาง ทำให้การสื่อสารแบบเห็นหน้ากันทำได้ยาก แม้จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่การสื่อสารบางแง่มุม เช่น ท่าทางและอวัจนภาษา อาจไม่สามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพเสมอไป ด้วยเหตุนี้จึงแนะนำให้ลดผลกระทบของสิ่งกีดขวางทางกายภาพให้เหลือน้อยที่สุด เช่น การสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด

14.อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็มีวิธีการถ่ายทอดข้อความของตนเอง นอกจากภาษาแล้ว ผู้คนยังถ่ายทอดข้อความโดยใช้ท่าทางและสัญลักษณ์ซึ่งอาจไม่เป็นสากล เมื่อท่าทางและสัญลักษณ์เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสาร ผู้รับที่มีต้นกำเนิดต่างกันอาจไม่สามารถถอดรหัสข้อความได้เสมอไป ในทำนองเดียวกัน พวกเขาอาจไม่ให้ข้อเสนอแนะที่มีความหมายแก่ผู้ส่ง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนเพิ่มเติม ในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ การไม่ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจขัดขวางอีกฝ่ายและนำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาด สิ่งนี้ทำให้การฝึกสร้างทีมเป็นเครื่องมือ โดยช่วยจัดอุปสรรคทางวัฒนธรรมในหมู่สมาชิกในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

15.อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับขั้นตอนการทำงานที่ราบรื่น โครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นระบบอาจนำไปสู่การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้จัดการปิดช่องทางในการรับข้อมูลจากพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะสร้างอุปสรรค ทำให้พนักงานถ่ายทอดข้อมูลสำคัญไปยังผู้บริหารระดับสูงได้ยากขึ้น ในทำนองเดียวกัน โครงสร้างองค์กรอาจทำให้การรับส่งข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงไปยังระดับกลางและล่างของบริษัทไม่ราบรื่น สิ่งนี้อาจนำไปสู่การปฏิบัติตามนโยบายที่ไม่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์ดังกล่าว นายจ้างและสมาชิกในทีมสามารถจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพ

16.อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude Barriers) ความแตกต่างทางบุคลิกภาพอาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น คนที่ชอบเก็บตัวอาจสื่อสารแตกต่างจากคนที่มีบุคลิกชอบเปิดเผยตัว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการแลกเปลี่ยนข้อความที่มีประสิทธิภาพระหว่างพวกเขา นอกจากนี้ การแสดงทัศนคติเชิงลบต่อผู้อื่นหรือการกระทำที่ไม่เคารพอื่น ๆ อาจขัดขวางการถ่ายโอนข้อมูล เพื่อบรรเทาอุปสรรคด้านทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้อื่น เช่น วิธีการสื่อสารที่พวกเขาชื่นชอบ การรักษาความสัมพันธ์ในการทำงานด้วยความเคารพยังช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อความได้อย่างมีประสิทธิภาพจากแหล่งที่มาไปยังผู้รับและในทางกลับกัน

17.อุปสรรคในการรับรู้ (Perception Barriers) บุคคลแต่ละคนอาจไม่รับรู้ข้อมูลหรือข้อความในลักษณะเดียวกัน การรับรู้ที่เน้นในผู้คนที่ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ และอาจเป็นเรื่องยากที่จะเอาชนะ เมื่อผู้คนรับรู้สิ่งที่แตกต่างจากคุณ อาจสร้างอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากปกติแล้วผู้คนจะฟังข้อความที่ยืนยันระบบความเชื่อของตนและยืนยันการรับรู้ของตนในขณะเดียวกันก็มองข้ามสิ่งที่ขัดกับความเชื่อของตนไป การเรียนรู้เกี่ยวกับระบบความเชื่อของคุณควบคู่ไปกับระบบความเชื่อของคนอื่นๆ สามารถช่วยให้คุณลบล้างผลกระทบที่เป็นอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการรับรู้ในการสื่อสารของคุณได้

18.อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers) ปัญหาทางสรีรวิทยาบางอย่างอาจจำกัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ปัญหาการได้ยินอาจทำให้บุคคลไม่ได้ยินข้อความ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวงจรป้อนกลับด้วย เสียงที่สั่นคลอนอาจทำให้ผู้พูดไม่สามารถพูดชัดแจ้งได้ ภาวะบางอย่างเช่น ดิสเล็กเซีย (dyslexia) อาจเป็นอุปสรรคทางสรีรวิทยาในการสื่อสารได้เช่นกัน การใช้เครื่องช่วยฟังและการไปพบแพทย์สามารถช่วยบรรเทาอุปสรรคนี้ได้ การบำบัดด้วยคำพูดยังช่วยเพิ่มการฉายภาพเสียง ความชัดเจน และการได้ยิน เพื่อให้มั่นใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

19.ขาดความไว้วางใจ (Lack of Trust) เมื่อขาดความไว้วางใจก็จะถ่ายทอดข้อมูลได้ยากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าคนๆ หนึ่งเชื่อว่าคุณกำลังเก็บงำบางสิ่งบางอย่าง พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ในขณะที่คนอื่นอาจคาดเดาหรือเข้าใจผิด ในสถานการณ์เช่นนี้ ความพยายามในการสื่อสารใดๆ อาจเป็นเรื่องยากสำหรับพวกเขาในการดำเนินการ การมีความน่าเชื่อถือและน่าเชื่อถือสามารถช่วยให้ผู้อื่นเชื่อในข้อความของคุณได้ คุณสามารถให้ข้อมูลอัปเดตเป็นประจำและรักษาความโปร่งใสเพื่อหลีกเลี่ยงการเก็งกำไรและการแพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

20.ความขัดแย้งในที่ทำงาน (Workplace Conflict) แม้ว่าความขัดแย้งบางอย่างสามารถสร้างสรรค์ได้ แต่ความขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเป็นอุปสรรคต่อความสัมพันธ์ในการทำงานที่ราบรื่น ข้อขัดแย้งที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอาจทำให้ผู้คนสื่อสารกันผิดพลาด ซึ่งอาจไม่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สิ่งนี้อาจทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานแย่ลงและคุกคามกิจกรรมหลักของบริษัท การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงานอย่างทันท่วงทีสามารถช่วยเอาชนะอุปสรรคนี้ในหมู่พนักงานได้

วิธีเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Ways to Overcome Barriers to Effective Communication)

1. มีความชัดเจน (Be Clear) ก่อนที่จะถ่ายทอดข้อความ ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าแนวคิดของคุณชัดเจนและสอดคล้องกัน นอกจากนี้ ให้กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารของคุณเพื่อให้คุณสามารถอธิบายหัวข้อได้ชัดเจนขึ้น

2. เลือกเวลาที่ดีที่สุด (Choose the Best Time) กำหนดเวลาการสื่อสารของคุณเพื่อประโยชน์สูงสุดจากการแลกเปลี่ยน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถประเมินอารมณ์ของผู้รับเพื่อกำหนดเวลาที่ดีที่สุดในการเริ่มต้นการสื่อสาร

3. ใช้ภาษาที่เหมาะสม (Use Appropriate Language) ใช้ภาษาที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย ภาษาทางเทคนิค คำศัพท์ที่ซับซ้อนเกินไป และสำนวนต่างๆ อาจทำให้ผู้ฟังบางคนสับสน

4. รับคำติชม (Get Feedback) หลังจากส่งข้อความ คุณสามารถติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับเข้าใจข้อความที่คุณตั้งใจไว้ ตอบคำถามและชี้แจงประเด็นต่างๆ อีกครั้งหากจำเป็น

5. ตรวจสอบภาษากายของคุณ (Check your Body Language) ภาษากายสื่อถึงข้อมูลมากมายทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าภาษากายของคุณเหมาะสมและตรงกับการสื่อสารด้วยวาจา

6. ฝึกทักษะการฟังอย่างกระตือรือร้น (Practice Active Listening Skills) การฟังเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยให้คุณสามารถถอดรหัสเนื้อหาของข้อความได้ ฝึกนิสัยการฟังอย่างกระตือรือร้น เช่น หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะผู้อื่นในขณะที่พวกเขากำลังพูด

7. พัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรมของคุณ (Develop your Cultural Competence) การเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนที่คุณโต้ตอบด้วยสามารถช่วยให้คุณสื่อสารกับพวกเขาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลมากเกินไป (Avoid Giving too Much Information) การถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้รับมากเกินไปอาจทำให้การสื่อสารขัดข้องได้ ให้เปิดเผยเฉพาะข้อมูลสำคัญและรอความคิดเห็นก่อนส่งเพิ่มเติมแทน

9. ติดตามอารมณ์ของคุณ (Monitor your Emotions) ประเมินสถานะทางอารมณ์ของคุณก่อนที่จะส่งหรือตอบกลับการสื่อสาร ตรวจสอบให้แน่ใจว่าอารมณ์ของคุณไม่ทำให้คุณเข้าใจข้อความผิดหรือสื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจน



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะ
อุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับ
ภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้
จาก <https://rb.gy/lm28p>



Sharma (2023) กล่าวว่า อุปสรรคในการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพและผลลัพธ์ของการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้อาจนำไปสู่ความสับสน ความเข้าใจผิด และความคับข้องใจ และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ส่วนตัวและความสัมพันธ์ทางอาชีพ การทำความเข้าใจและระบุอุปสรรคในการสื่อสารเป็นก้าวแรกในการเอาชนะและสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Types of Barriers to Effective Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารขัดขวางการแลกเปลี่ยนไอเดีย ความคิด และความรู้สึกที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอาจมีได้หลายรูปแบบและส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถของเราในการเชื่อมต่อกับผู้อื่นและถ่ายทอดข้อความของเรา อุปสรรคทั่วไปที่มีต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)

อุปสรรคทางจิตใจเป็นอุปสรรคในการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีหมายถึง สภาพจิตใจหรืออารมณ์ของแต่ละบุคคลที่ขัดขวางไม่ให้พวกเขาสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปสรรคเหล่านี้อาจมีได้หลายรูปแบบและอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น

ความเครียดและความวิตกกังวล เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดหรือวิตกกังวล การมุ่งความสนใจและสื่อสารไอเดียและความคิดของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพอาจเป็นเรื่องยาก

ความกลัวและความไม่มั่นคง ความกลัวการถูกปฏิเสธหรือความล้มเหลวหรือความไม่มั่นคงในความสามารถของตนเองอาจทำให้บุคคลสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ยาก

อคติและทัศนคติแบบเหมารวม ความคิดแบบอุปาทานหรืออคติต่อกลุ่มหรือบุคคลบางกลุ่ม อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของแต่ละบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความเข้าใจผิดหรือการเลือกปฏิบัติ

สภาวะทางอารมณ์ การอยู่ในสภาวะทางอารมณ์ เช่น ความโกรธหรือความโศกเศร้า อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของบุคคล ทำให้เป็นการยากสำหรับพวกเขาที่จะคิดอย่างชัดเจนและแสดงความคิดและความรู้สึกของตนเองได้อย่างชัดเจน

ขาดความมั่นใจ เมื่อบุคคลต้องการความมั่นใจมากขึ้นในความสามารถของตนเองหรือข้อความที่พวกเขาพยายามจะสื่อ ก็สามารถขัดขวางไม่ให้พวกเขาสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคทางจิตวิทยาในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Psychological Barriers to Communication?)

การเอาชนะอุปสรรคทางจิตวิทยาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องจัดการกับอารมณ์และสภาพจิตใจที่ซ่อนอยู่ซึ่งก่อให้เกิดอุปสรรค ซึ่งสามารถทำได้ผ่านจากการไตร่ตรองตนเอง การบำบัด หรือเทคนิคการจัดการความเครียด

- สร้างความมั่นใจในตนเองและการตระหนักรู้ในตนเอง (Build self-confidence and self-awareness) การตระหนักรู้ในตนเองและผู้อื่นรอบตัวเราที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้มีความมั่นใจมากขึ้นในพื้นที่ทำงาน การนำเสนอแนวคิดที่ไม่เห็นด้วยและข้อเสนอแนะที่แปลกใหม่อาจทำให้เกิดความเครียดได้ วิธีแก้ปัญหาคือการไว้วางใจตัวเองและโอเคของคุณให้น่าเชื่อถือ

- ละทิ้งอคติและทัศนคติแบบเหมารวม (Let go off biases and stereotypes) อคติและทัศนคติแบบเหมารวมทำให้เราอยู่ห่างจากโอกาสมากมายสำหรับทีม เข้าสู่สถานที่ทำงานด้วยใจที่เปิดกว้างและเป็นกลาง อย่าใช้วิจารณ์ส่วนตัวของคุณเมื่อคุณทำการตัดสินใจ

- พัฒนาความคิดแบบเติบโต (Develop a growth mindset) บ่อยครั้ง สภาวะทางอารมณ์ที่อ่อนแอหรือการไม่สามารถแสดงออกได้จำกัดเราในทีม การพัฒนาความคิดแบบเติบโตช่วยให้ผู้จัดการก้าวข้ามขอบเขตที่ไม่ดีซึ่งจำกัดตนเองไว้ได้

2. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers)

อุปสรรคด้านภาษา หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นในความหมายและการตีความคำและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร อุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งและผู้รับข้อความมีความเข้าใจคำหรือสัญลักษณ์ที่ใช้แตกต่างกัน ตัวอย่างของอุปสรรคทางความหมายได้แก่

- ศัพท์เทคนิคเฉพาะ (Jargon) การใช้ภาษาพิเศษหรือคำศัพท์ทางเทคนิคที่กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจโดยทั่วไปอาจทำให้พวกเขาเข้าใจข้อความได้ยาก

- ความคลุมเครือ (Ambiguity) การใช้ภาษาที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจนอาจทำให้ผู้รับเข้าใจความหมายที่ตั้งใจของข้อความได้ยาก

- การตีความที่ผิด (Misinterpretation) ผู้รับอาจตีความข้อความแตกต่างจากวิธีที่ผู้ส่งตั้งใจไว้เนื่องจากความแตกต่างในวัฒนธรรมหรือมุมมองส่วนบุคคล

- แบบเหมารวม (Stereotypes) การใช้แบบเหมารวมหรือลักษณะทั่วไปในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิดและขยายอคติที่เป็นอันตราย

- สมมติฐาน (Assumptions) การสันนิษฐานเกี่ยวกับความรู้หรือความเข้าใจของบุคคลอื่นในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งสามารถนำไปสู่ช่องว่างในการสื่อสาร

จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to overcome semantic barriers to effective communication?)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคด้านความหมาย จำเป็นต้องใช้ภาษาที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะและคำศัพท์ทางเทคนิคเมื่อสื่อสารกับผู้ที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญ และจัดเตรียมบริบทและคำอธิบายเมื่อจำเป็น สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงอคติและทัศนคติแบบเหมารวมของตนเอง และหลีกเลี่ยงการคาดเดาเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้รับ

- ใช้ภาษาที่เรียบง่ายและชัดเจน (Use simple and clear language) การใช้คำศัพท์ทางเทคนิคมากเกินไปอาจทำให้ผู้คนสับสนได้ ให้ลองใช้ภาษาที่ผู้ชมของคุณเข้าใจได้ง่ายแทน หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางเฉพาะอุตสาหกรรมและเข้าใจได้สำหรับคนเพียงไม่กี่คน

- ถามคำถาม (Ask questions) การสื่อสารที่ผิดพลาดจะเกิดขึ้นหากไม่มีการซักถามซึ่งกันและกัน ดังนั้น ควรถามคำถามเพื่อชี้แจงประเด็นต่างๆ และแก้ไขข้อคลุมเครือที่อาจเกิดขึ้น

- การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active listening) ฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้นเพื่อให้แน่ใจว่าคุณกำลังรับฟังทุกสิ่งที่บุคคลนั้นพูดจริงๆ เข้าใจและไตร่ตรองข้อความของพวกเขา ไม่ใช่แค่ได้ยินพวกเขา

3. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)

อุปสรรคทางชีวภาพ หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นเนื่องจากข้อจำกัดทางกายภาพหรือสภาวะที่อาจทำให้บุคคลสื่อสารให้มีประสิทธิภาพได้ยาก อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- ความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น (Hearing or vision impairment) บุคคลที่สูญเสียการได้ยินหรือการมองเห็นอาจมีปัญหาในการทำความเข้าใจหรือเข้าใจผู้อื่น

- ความผิดปกติของคำพูด (Speech Disorders) บุคคลที่มีความผิดปกติในการพูด เช่น พูดติดอ่างหรือพูดไม่ชัด อาจมีปัญหาในการพูดอย่างชัดเจน ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ยาก

- ความเหนื่อยล้า (Fatigue) คนที่เหนื่อยล้าอาจมีปัญหาในการโฟกัสหรือตื่นตัว ทำให้ยากสำหรับพวกเขาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในที่ทำงาน

- การเจ็บป่วย (Illness) คนที่ป่วยอาจมีปัญหาในการพูดหรือคิดอย่างชัดเจน ทำให้ยากต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคด้านภาษาเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to Overcome Physiological Barriers to Effective Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคทางสรีรวิทยา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและเข้าใจข้อจำกัดของบุคคลที่คุณกำลังสื่อสารด้วยและหาทางช่วยเหลือที่จำเป็น ซึ่งอาจรวมถึงการจัดเตรียมสื่อในรูปแบบอื่น เช่น การพิมพ์ขนาดใหญ่หรือใช้เสียง หรือการใช้เทคโนโลยีช่วยเหลือ นอกจากนี้ การมีอารมณ์ขัน ความเข้าใจ และความยืดหยุ่นสามารถช่วยให้แน่ใจว่าบุคคลที่มีสิ่งกีดขวางทางสรีรวิทยาสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้จัดการควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าพวกเขากำลังคำนึงถึงสุขภาพของทีม ปัญหาต่างๆ เช่น การอดนอนอาจขัดขวางประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากความสมดุลในชีวิตการทำงานที่ไม่ดี

4. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)

อุปสรรคทางภาษา หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นเมื่อสื่อสารกับบุคคลหรือกลุ่มที่ไม่ได้ใช้ภาษาเดียวกันหรือมีระดับความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาต่างกัน อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งที่ต่อไปนี้

- คำศัพท์ (Vocabulary) การขาดความคุ้นเคยกับคำหรือวลีบางคำอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- ไวยากรณ์ (Grammar) โครงสร้างไวยากรณ์หรือประโยคที่แตกต่างกันอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- การออกเสียง (Pronunciation) ความแตกต่างกันในการออกเสียงอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

- สำนวนและการแสดงความคิด (Idioms and Expressions) สำนวนและวลีที่เฉพาะเจาะจงสำหรับภาษาหรือวัฒนธรรมอาจเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

- สำเนียง (Accent) สำเนียงที่หนักแน่นอาจทำให้บุคคลเข้าใจหรือเข้าใจได้ยาก

จะเอาชนะอุปสรรคทางภาษาในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Language Barriers to Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคทางภาษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ภาษาที่ชัดเจนและเรียบง่าย และหลีกเลี่ยงสำนวน และการแสดงออกที่อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจ นอกจากนี้ การใช้อุปกรณ์ช่วยในการมองเห็น เช่น รูปภาพหรือแผนภาพ สามารถช่วยถ่ายทอดข้อความได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอดทนและเข้าใจและขอคำชี้แจงหากจำเป็น นอกจากนี้ การใช้บริการแปลหรือการจ้างนักแปลสามารถช่วยเอาชนะอุปสรรคทางภาษาในสภาพแวดล้อมทางวิชาชีพหรือเป็นทางการได้

5. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitudinal Barriers)

อุปสรรคด้านทัศนคติต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความยากลำบากที่เกิดขึ้นจากทัศนคติหรือการรับรู้เชิงลบที่อาจทำให้บุคคลสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ยาก อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงสิ่งต่อไปนี้

- อคติ (Prejudice) อคติต่อบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอาจทำให้เกิดความยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา
- แบบเหมารวม (Stereotypes) การเหมารวมหรือลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งสามารถนำไปสู่ความเข้าใจผิด และอาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา
- การขาดความเคารพ (Lack of Respect) การขาดความเคารพต่อความคิด ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของบุคคลอื่น อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา
- ข้อสันนิษฐาน (Assumptions) การสันนิษฐานเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือเจตนาของบุคคลอื่น อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับพวกเขา
- การต่อต้าน (Resistance) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือแนวคิดใหม่ๆ อาจทำให้ยากสำหรับบุคคลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น

จะเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติในการสื่อสารได้อย่างไร? (How to Overcome Attitudinal Barriers to Communication)

เพื่อเอาชนะอุปสรรคด้านทัศนคติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและจัดการกับอคติ อคติ หรือทัศนคติแบบเหมารวมที่อาจมี นอกจากนี้ การแสดงความเคารพและการเปิดรับความคิดเห็น และความรู้สึกของบุคคลอื่นสามารถเอื้อต่อการสื่อสารอย่างเปิดเผยได้ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักถึงสมมติฐานของตนและหลีกเลี่ยงสมมติฐานเกี่ยวกับความเข้าใจหรือเจตนาของบุคคลอื่น นอกจากนี้ การเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและแนวคิดใหม่ๆ สามารถช่วยเอาชนะการต่อต้านและอำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จะเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้อย่างไร? (How to overcome barriers to effective communication)

1. ความชัดเจนก่อนการสื่อสาร (Clarity before Communication) ก่อนการสื่อสาร จำเป็นต้องกำหนดข้อความและวัตถุประสงค์ก่อนการสื่อสาร สิ่งนี้จะช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเข้าใจตามที่ตั้งใจไว้

2. ปรับแต่งการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของผู้รับ (Tailor Communication to the Receiver's Needs) ผู้ส่งควรตระหนักถึงรูปแบบการสื่อสาร ความชอบ และความต้องการของผู้รับ และปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกัน

3. ปรึกษาผู้อื่นก่อนติดต่อสื่อสาร (Consult Others before Communicating) การปรึกษาร่วมกับผู้อื่นสามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นชัดเจนและคำนึงถึงมุมมองทั้งหมดด้วย

4. คำนึงถึงน้ำเสียง เนื้อหา และภาษาของข้อความ (Be Aware of the Tone, Content, and language of the message) น้ำเสียง เนื้อหา และภาษาของข้อความควรเหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าผู้รับรับรู้ข้อความอย่างไรและปรับเปลี่ยนตามนั้น

5. ถ่ายทอดข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ฟัง (Convey Helpful Information to the Listener) ข้อความควรมีความเกี่ยวข้องและมีคุณค่าต่อผู้รับ และตอบสนองความต้องการและข้อกังวลของพวกเขา

6. รักษาข้อความให้สอดคล้อง (Keep the Message Consistent) ข้อความควรสอดคล้องกันในช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนและความเข้าใจผิด

7. การสื่อสารเพื่อติดตามผล (Follow-up Communication) การติดตามการสื่อสารก่อนหน้านี้สามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นที่เข้าใจและปัญหาใดๆ ได้รับการแก้ไขแล้ว

8. ใช้เทคนิคการฟังอย่างกระตือรือร้น (Use active listening techniques) การฟังอย่างกระตือรือร้นถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มันเกี่ยวข้องกับการเอาใจใส่ผู้พูด การทำความเข้าใจข้อความของพวกเขา และการตอบสนองอย่างเหมาะสม

9. ส่งเสริมข้อเสนอแนะ (Encourage feedback) การสนับสนุนข้อเสนอแนะและการขอคำชี้แจงสามารถช่วยให้แน่ใจว่าข้อความนั้นเข้าใจตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้คำถามปลายเปิด การฟังอย่างกระตือรือร้น และขอคำชี้แจงหากจำเป็น

ด้วยการทำตามขั้นตอนเหล่านี้ คุณสามารถระบุและเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพของการสื่อสารได้



กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะ
อุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับ
ภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้
จาก <https://rb.gy/y4d7w>

Leadership Management Australia (n.d.) กล่าวว่า มีอุปสรรคสำคัญบางประการที่สามารถระบุได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญเมื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือเป้าหมายสุดท้าย

1. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers) คำพูด น้ำเสียง และภาษากายที่เราใช้ในช่วงเวลาสื่อสารกับผู้อื่นเป็นกุญแจสำคัญในการส่งข้อมูลอย่างชัดเจนหรือไม่ ความเป็นไปได้เสมอที่ผู้รับข้อความจะเข้าใจผิดความรู้สึกของผู้ส่งข้อความหรือจะเข้าใจความหมายที่ไม่ถูกต้อง ในทำนองเดียวกัน ผู้รับข้อความจะต้องเป็นผู้สื่อสารที่มีความสามารถเพื่อความชัดเจนและความเข้าใจ

หากข้อความมีการแสดงออกมาไม่ดี อาจนำเสนอตัวเองว่าเป็นสมมติฐานที่ไม่ชัดเจน ศัพท์แสงทางเทคนิคและความเข้าใจผิด และการแปลความหมายที่ผิดพลาด สิ่งเหล่านี้สามารถนำไปสู่ข้อผิดพลาดและการตีความที่ผิดซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงและเสียหายได้ ยิ่งมีการส่งข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้นเท่าใด ความหมายจะไม่สูญหายไปกับการตีความที่ซับซ้อนมากขึ้นเท่านั้น

2. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers) แม้ว่าการเรียนรู้ศิลปะแห่งการสื่อสารที่มีทักษะและปรับตัวได้นั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อน การมีทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อสถานการณ์จะช่วยเพิ่มระดับความไม่ไว้วางใจและขาดความสนใจระหว่างฝ่ายที่สื่อสารกันในทันที

บางครั้งอุปสรรคส่วนบุคคลอาจมีหลายรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับทั้งผู้ส่งข้อความและผู้รับ เช่น

- ขาดความมั่นใจ (Lack of Confidence) – ไม่ว่าจะมาจากสมาชิกในทีมที่ไม่รู้สึกว่าจะได้รับการสนับสนุนจากผู้จัดการรอบตัว หรือในทางกลับกัน ผู้จัดการไม่รู้สึกมั่นใจว่าทีมของตนสามารถทำงานให้สำเร็จได้

- การไม่เต็มใจที่จะสื่อสาร (Unwillingness to Communicate) - ทั้งเมื่อสมาชิกในทีมรู้สึกว่าข้อมูลควรถูกปิดกั้นจากฝ่ายบริหารเพื่อป้องกันการกระทำเชิงลบ หรือเมื่อผู้จัดการปิดกั้นข้อมูลเพื่อปกป้องสมาชิกในทีมจากปัญหาเพิ่มเติมในที่ทำงาน

- ขาดแรงจูงใจ (Lack of Incentive) – สำหรับสมาชิกในทีมหากผู้บังคับบัญชาเพิกเฉยต่อข้อเสนอแนะของพวกเขาหรือไม่แยแสต่อแนวคิดใหม่ ๆ

3. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) โครงสร้างโดยธรรมชาติขององค์กรสามารถส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถของบุคคลและทีมในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายที่มีอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างระดับพนักงาน กฎและข้อบังคับระหว่างแผนกต่างๆ สามารถปรับปรุงหรือขัดขวางวิธีการส่งสารไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้

- นโยบายองค์กร (Organizational Policies) – อาจเป็นนโยบายของสถานที่ทำงานของคุณว่าการสื่อสารที่สำคัญทั้งหมดจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานบางคนอาจได้รับประโยชน์จากการเตรียมตัวเพิ่มเติมสำหรับการอภิปรายแบบตัวต่อตัว (เช่น กับผู้วางแผนการสนทนา)

- กฎและข้อบังคับ (Rules and Regulations) – หากกฎหรือข้อบังคับบางประการเกี่ยวกับการสื่อสารไม่ได้รับการอธิบายอย่างถูกต้อง ผู้ส่งบางรายอาจไม่สามารถส่งข้อความเหล่านี้บางส่วนได้

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/u1t5z>




 Scan me

Leadership Management Australia (n.d.) กล่าวว่า เราพิจารณาอุปสรรคสำคัญบางประการที่สามารถระบุได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญหรืออุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรีเฟรชหน่วยความจำของคุณ ประเด็นหลักที่เราพูดคุยกัน คือ

1. อุปสรรคด้านภาษา (Semantic Barriers) – เมื่อข้อความไม่ชัดเจนหรือเต็มไปด้วยคำศัพท์ทางเทคนิคและความเข้าใจผิดที่ไม่จำเป็นหรือไม่ชัดเจน อาจนำไปสู่ข้อผิดพลาดหรือการ

ตีความที่ผิดพลาดซึ่งสร้างความเสียหายและสร้างความเสียหายได้ ยังมีการส่งข้อมูลที่ชัดเจนและรัดกุมมากขึ้น ความหมายที่มีแนวโน้มมากขึ้นจะไม่สูญหายไปในการตีความที่ซับซ้อน

2. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers) – สามารถอยู่ในรูปแบบของ; ขาดความมั่นใจ ไม่เต็มใจที่จะสื่อสาร หรือขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม

3. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers) – นโยบายที่มีอยู่ในรูปแบบของการสื่อสารระหว่างระดับพนักงาน กฎและข้อบังคับระหว่างแผนกสามารถปรับปรุงหรือขัดขวางวิธีการส่งข้อความไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

แต่ละประเด็นเหล่านี้มีความสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจ แต่เราจะเอาชนะมันได้อย่างไร? เราได้สรุปวิธีแก้ปัญหาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ด้านล่างเพื่อช่วยให้คุณสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพลังมากขึ้น

การเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Overcoming Barriers To Communication)

แม้ว่าปัญหาการสื่อสารแต่ละข้อที่กล่าวมาข้างต้นจะมีวิธีแก้ไขที่แตกต่างกันและใช้งานได้มากกว่า แต่ก็มี การดำเนินการหลักบางประการที่สามารถนำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรของคุณเพื่อจำกัดหรือเตรียมอุปสรรคบางประการที่พบบ่อยที่สุดต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- ตั้งเป้าหมายในการเป็นผู้ฟังที่ยอดเยี่ยม (Set a Goal to Become a Great Listener) บ่อยครั้งวิธีที่ดีที่สุดในการเป็นผู้สื่อสารที่ดีขึ้นคือการพยายามเป็นผู้ฟังที่ดีขึ้นก่อน ใช้เวลาหยุดสิ่งที่คุณกำลังทำจริงๆ และปล่อยให้คนที่คุณกำลังพูดคุยมีเวลาเพียงพอในการตอบ หายใจเข้าก่อนจะตอบ แล้วตอบ เราทุกคนมีสองหูและหนึ่งปาก จงใช้มันให้เหมาะสม

- ทำให้สิ่งที่ดูเหมือนซับซ้อนเป็นเรื่องง่าย (Make What Seems Complex Simple) นอกจากการฟังที่ดีแล้ว การสื่อสารอย่างชัดเจนยังช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจคุณได้ง่ายขึ้นอีกด้วย ขึ้นอยู่กับว่าคุณมุ่งความสนใจไปที่สิ่งที่แตกต่างและเป็นจริงในการสื่อสารอย่างไร อย่าซ่อนความหมายที่แท้จริงของคุณไว้เบื้องหลังภาษาที่ซับซ้อนหรือความสับสน – ออกมาและพูดในสิ่งที่คุณหมายถึงอย่างชัดเจน และเรียบง่ายที่สุด วางแผนสิ่งที่คุณต้องพูดก่อนเข้าสู่สถานการณ์สำคัญที่คุณรู้ว่าการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นสิ่งจำเป็น

- มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารทั้งหมดของคุณไปที่การบรรลุผล (Focus all your Communication Skills on Achieving an Outcome) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารูปแบบการสื่อสารของคุณมีข้อความเชิงบวกสำหรับสิ่งที่ฝ่ายสื่อสารอีกฝ่ายพูดกับคุณ โดยการฝึกการฟังอย่างกระตือรือร้น คุณกำลังมุ่งความสนใจไปที่สิ่งที่ผู้พูดพูด ไม่ใช่สิ่งที่คุณคิดว่าพวกเขากำลังพูด

- จัดการกับข้อขัดแย้งอย่างมีความหมายและทันที (Handle Conflicts Meaningfully and Immediately) ผู้สื่อสารที่ดีจะจัดการกับปัญหาทั้งตรงหน้าและหลังข้อเท็จจริง พยายามทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่นเพื่อบรรลุความเข้าใจร่วมกัน โปรดจำไว้ว่า การสื่อสารที่ดีไม่ได้

หมายความว่าทุกคนจะต้องเห็นด้วย แต่เป็นเรื่องของความชื่นชมและความเคารพในมุมมองของกันและกัน

- ตั้งเป้าที่จะเสริมศักยภาพให้กับบุคลากรของคุณ (Aim to Empower your People) ในฐานะผู้นำ เป้าหมายของคุณควรเป็นการฝึกอบรมและยกระดับทักษะให้กับบุคลากรของคุณเพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุด การแสดงให้เห็นว่าคุณเห็นว่าพวกเขาได้รับความไว้วางใจและมีคุณค่า พวกเขาจะรู้สึกว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาขององค์กรได้มากขึ้นด้วยความมั่นใจและเป็นเจ้าของ

- ทำลายอุปสรรคในองค์กร (Break Down Organizational Barriers) ระบุอุปสรรคในการสื่อสารในสำนักงานของคุณและคิดถึงวิธีปฏิบัติที่จะเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องง่ายๆ เช่น การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานแบบเปิดเพื่อให้ผู้ที่ต้องพูดคุยเป็นประจำเกี่ยวกับโครงการหรือการพัฒนาต่างๆ นั่งอยู่ใกล้ๆ กัน นอกจากนี้ยังอาจหมายถึงการจัดการกับขั้นตอนและการทำงานใหม่เพื่อความสะดวกและการนำกลับมาใช้ใหม่ เมื่อตระหนักถึงอุปสรรคในองค์กร คุณจะมีโอกาสเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นได้โดยใช้ทักษะการบริหารจัดการและการสื่อสาร

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/v5b92>



Datta (n.d.) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล สังคม และธุรกิจเกือบทุกประเภท หากมีอุปสรรค คุณอาจพบว่าการแสดงออกอย่างเหมาะสมเป็นเรื่องยาก เมื่อเข้าใจอุปสรรคต่างๆ ในการสื่อสาร คุณจะเข้าใจวิธีเอาชนะและปรับปรุงทักษะการสื่อสารของคุณได้ ในเนื้อหาชิ้นนี้ เราจะมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารและเสนอกลยุทธ์ที่คุณสามารถนำมาใช้ในที่ทำงานเพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสาร (Ways to Overcome Communication Barriers)

1. สื่อสารให้ตรงตามความต้องการของผู้รับเสมอ (Always make the Communication in accordance to the Need of the Receiver) ผู้ส่งควรเตรียมโครงสร้างของข้อความไม่ตามระดับหรือความสามารถ แต่ควรคำนึงถึงระดับ ความเข้าใจ หรือสภาพแวดล้อมของผู้รับด้วย จำไว้ว่าคุณกำลังพูดเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในระดับหนึ่ง ไม่ใช่แค่ตัวคุณเองเท่านั้น ทุกคนมีความแตกต่างกันและคุณต้องระบุว่าเขาจะเข้าใจความคิดของคุณดีขึ้นทุกครั้งได้อย่างไร

2. ตรวจสอบกลไกของการตอบรับที่เหมาะสม (Ensure a Mechanism of Proper Feedback) วัตถุประสงค์ของการตอบรับคือการค้นหาว่าผู้รับเข้าใจอย่างถูกต้องถึงความหมายของข้อมูลที่ได้รับหรือไม่ ในการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน การตอบสนองบนใบหน้าของผู้รับสามารถเข้าใจได้ จนกว่าคุณจะรู้ว่าผู้รับตีความข้อความของคุณได้ดีเพียงใด ก็ยังยากที่จะปรับปรุง

3. ความสม่ำเสมอของข้อความ (Consistency of Message) ข้อมูลที่ส่งไปยังผู้รับไม่ควรขัดแย้งในตัวเอง ควรเป็นไปตามเป้าหมาย ข้อตกลง โปรแกรม และเทคนิคขององค์กร เมื่อต้องนำข้อความใหม่มาแทนที่ข้อความเก่า ควรจดบันทึกการเปลี่ยนแปลงเสมอ ไม่เช่นนั้นอาจก่อให้เกิดข้อสงสัยได้

4. เป็นผู้ฟังที่ดี (Be a Good Listener) สิ่งสำคัญในการสื่อสารคือทั้งผู้ส่งและผู้รับควรเป็นผู้ฟังที่ดี ทั้งสองควรรับฟังความคิดเห็นของกันและกันด้วยความเอาใจใส่ ความอดทน และทัศนคติเชิงบวก ผู้ส่งสามารถรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้มากโดยการเป็นผู้ฟังที่ดีและกระตือรือร้น

5. การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม (Choosing the Right Communication method) สมมติว่าคุณและบุคคลอื่นสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน ทางโทรศัพท์ ผ่านวิดีโอ ทางอีเมล หรือด้วยตัวอักษร รูปแบบการสื่อสารควรเป็นที่ยอมรับ พร้อมใช้งาน และเข้าถึงได้สำหรับคุณทั้งคู่ การวางแผนเวลาและสถานที่อาจเป็นสิ่งสำคัญหากคุณมาพบปะกันด้วยตนเอง ไม่ว่าคุณจะเลือกโหมดการสื่อสารแบบใด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณสามารถสื่อสารได้โดยปราศจากการรบกวนจากภายนอก จำไว้ว่าคุณสามารถเยี่ยมชมที่ปรึกษาด้านทักษะบุคลิกภาพที่ดีที่สุดเพื่อทราบวิธีการสื่อสารที่ถูกต้องสำหรับการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ตรวจทานและแก้ไขเพื่อความชัดเจน ความถูกต้อง ไวยากรณ์ และการสะกดคำ

6. รักษาทัศนคติเชิงบวกและกล้าแสดงออก (Maintain a Positive and Assertive Attitude) ระวังน้ำเสียงของคุณและหากคุณเข้าร่วมด้วยตนเองหรือผ่านวิดีโอแชท ให้คำนึงถึงภาษากายของคุณด้วย นั่งตัวตรงเพื่อแสดงความเคารพและความเอาใจใส่ พูดด้วยความกระตือรือร้นและออกเสียงแต่ละคำให้ชัดเจนเพื่อให้ตนเองเข้าใจได้ดี เชิญอีกฝ่ายแสดงความคิดเห็นและให้กำลังใจด้วยการพยักหน้าและข้อความสั้นๆ ปลอบใจให้พวกเขาพูดคุยน้อยลงและไม่หยุดชะงักและตั้งใจฟังสิ่งที่พวกเขาจะ

พูด หากคุณมีความคิดเห็นหลายประการ โปรดอธิบายอย่างไม่สุภาพ ถามพวกเขาเพื่อตอบเพื่อให้พวกเขารู้ว่าคุณใส่ใจกับความประทับใจของพวกเขา

7. การเอาชนะความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Overcoming a Cultural Difference)

มุมมองทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและยังเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารในบริษัทอีกด้วย ค่านิยมและฐานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันในบางครั้งสามารถทำลายความสัมพันธ์ทางธุรกิจภายในและภายนอกและชื่อเสียงของแบรนด์โดยรวมของคุณได้หากไม่ได้รับการแก้ไข ชั้นเรียนพัฒนาบุคลิกภาพก็มีส่วนช่วยในเรื่องนี้เช่นกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้สื่อสารถึงความสำคัญของแบรนด์ของคุณไปยังพนักงานทุกคนเพื่อเป็นการแนะนำว่าคุณทุกคนอยู่ในทีมเดียวกัน กำหนดเวลาการฝึกอบรมด้านกฎหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปิดใจกว้างและความชื่นชมร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีม

8. อย่าพูดอย่างเร่งรีบ (Do not talk in a Hurry) ไม่ว่าจะใกล้ถึงกำหนดเวลาแล้วหรือ

ใกล้จะหมดเวลา และไปรับเด็กๆ จากชั้นเรียนฝึกซ้อม เราทุกคนต่างก็มีช่วงเวลาที่ต้องเร่งรีบผ่านการอภิปรายหรือร่างข้อความ แม้ว่าการตรงต่อเวลาจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่การพยายามอย่างหนักเกินกว่าจะเอาชนะเวลา ก็อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดที่ไม่ชัดเจนได้ คุณอาจพลาดงานสำคัญเมื่อส่งงานประจำสัปดาห์ เป็นต้น หรือแม้แต่ส่งอีเมลภายในให้กับลูกค้าโดยไม่ตั้งใจ พยายามหาเวลาระหว่างวันเพื่อเขียนและตอบข่าวที่เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความเร่งรีบในนาทีสุดท้าย ใช้เครื่องมือสื่อสารทางธุรกิจดิจิทัล เมื่อคุณต้องการยุติการสื่อสารด้วยวาจาอย่างรวดเร็ว จงสุภาพแต่หนักแน่น อธิบายว่าเหตุใดคุณจึงต้องการขอตัวออกไป และการแสดงเวลาในการสนทนาต่อถือเป็นเรื่องสำคัญ

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/6hyzx>



Willkomm (2018) กล่าวถึง อุปสรรคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Common Barriers To Effective Communication) โดยไม่คำนึงถึงประเภทของการสื่อสาร ว่าเป็นวัจนภาษา อวัจนภาษา การเขียน การฟัง หรือการมองเห็น หากเราไม่ได้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เราก็จะทำให้ตัวเองและผู้อื่นตกอยู่ในความเสี่ยง นอกจากอุปสรรคทางกายภาพและทางเทคนิคแล้ว ยังมีอุปสรรคอีก 6 ประการในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพที่พนักงานและผู้จัดการทุกคนควรพยายามกำจัดให้หมดไป

2. ความไม่พอใจหรือไม่สนใจงาน (Dissatisfaction or Disinterest with One's Job) หากคุณไม่มีความสุขหรือสูญเสียความสนใจในงานของคุณ คุณจะสื่อสารได้น้อยลงมาก ทั้งในด้านผู้ให้และผู้รับ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ คุณไม่ได้ใส่ใจกับงานนั้นเลย อุปสรรคนี้อาจเป็นสิ่งที่เอาชนะได้ยากที่สุด เพราะต้องเปลี่ยนทัศนคติ ดังนั้น อุปสรรคนี้จะไม่เปลี่ยนแปลงจนกว่าคนๆ นั้นจะลาออก

3. ไม่สามารถฟังผู้อื่นได้ (Inability to Listen to Others) การฟังอย่างตั้งใจเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ คุณไม่สามารถเข้าถึงใครได้หาก你不ตั้งใจฟังพวกเขา เพราะคุณจะมีแนวโน้มที่จะคาดเดาความต้องการของพวกเขาโดยอิงจากการรับรู้ของคุณเมื่อเทียบกับความเป็นจริง

4. ขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Lack of Transparency & Trust) การสื่อสารอะไรก็ตามหากขาดความโปร่งใสและความไว้วางใจนั้นเป็นเรื่องยากมาก ตัวอย่างเช่น หากพนักงานของคุณเชื่อว่าคุณกำลังปิดบังบางอย่างไว้ พวกเขาจะวิตกกังวล บางคนก็จะคาดเดา และเป็นผลให้พวกเขาจะประมวลผลความพยายามใดๆ ที่คุณทำเพื่อสื่อสารกับพวกเขาได้ยากขึ้น

5. รูปแบบการสื่อสาร (เมื่อแตกต่างกัน) (Communication Styles (when they differ)) ทุกคนมีรูปแบบการสื่อสารของตัวเอง บางคนตรงไปตรงมา ในขณะที่บางคนชอบใช้วิธีการสื่อสารแบบอ้อมค้อม บางคนใช้ข้อมูลโดยละเอียด ในขณะที่บางคนอาศัยข้อมูลทั่วไป เป็นต้น ในบางครั้ง คนๆ หนึ่งยึดติดกับวิธีการสื่อสารของตัวเองมากจนพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะสื่อสารกับคนอื่นที่ใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างออกไป คุณอาจได้ยินความคิดเห็นเช่น "แม่รู้ไม่เคยอธิบายว่าเธอต้องการให้ฉันทำอะไร เธอไม่เคยระบุเจาะจง" หรือ "บิลมัวแต่ยุ่งกับเรื่องไร้สาระจนฉันละเลยภาพรวม"

6. ความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน (Conflicts in the Workplace) ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ และเมื่อเกิดขึ้น ความขัดแย้งจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของความขัดแย้งไม่จำเป็นต้องสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือการดำเนินการเพื่อแก้ไขความขัดแย้ง หากไม่สามารถจัดการความขัดแย้งได้ ความขัดแย้งก็จะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น และผู้คนจะเริ่มเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา (Cultural Differences & Language)

การเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ แต่ไม่ควรคิดแค่ว่าเป็นเรื่องระหว่างประเทศ เช่น ในญี่ปุ่น นามสกุลจะขึ้นต้นด้วยนามสกุลของตนเอง อาจมีความแตกต่างกันตามภูมิภาคด้วย เช่น คนทางเหนืออาจไม่ชอบคำว่า "y'all" หรืออาจไม่เข้าใจคำว่า "all y'all" ซึ่งเป็นคำที่ครอบคลุมกว่า แม้ว่าตัวอย่างเหล่านี้อาจดูไม่สำคัญ แต่ประเด็นคือความแตกต่างทางวัฒนธรรมสามารถเกิดขึ้นได้ภายในขอบเขตของสหรัฐอเมริกา และเมื่อคนๆ หนึ่งไม่รู้จักความแตกต่างทางวัฒนธรรม ก็มีความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้อื่นขุ่นเคืองได้ การสื่อสารล้มเหลวเพราะการขุ่นเคืองนั่นเอง



Florida Institute of Technology (n.d) กล่าวว่า ความเป็นผู้นำและการสื่อสารเป็นทักษะด้านอารมณ์ที่เป็นที่ต้องการสูงสุดสองอันดับแรก ตามการสำรวจของ LinkedIn ในปี 2018 แต่ผู้นำจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการสื่อสาร Dr. Lisa Steelman รองศาสตราจารย์ที่ Florida Tech กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นหนึ่งในทักษะความเป็นผู้นำที่สำคัญที่สุด แต่ก็เป็นหนึ่งในทักษะที่มีการพัฒนาต่ำที่สุด”

ไม่ว่าคุณจะอยู่ในตำแหน่งผู้นำหรือปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในองค์กรของคุณ สิ่งสำคัญคือต้องระวังอุปสรรคกบการในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และรู้กลยุทธ์ที่จะเอาชนะพวกเขา

1. ภาษา (Language)

อุปสรรค (Obstacle) แม้แต่คนที่พูดภาษาเดียวกันก็อาจมีปัญหากในการเข้าใจกัน หากพวกเขามาจากภูมิภาคที่แตกต่างกันของประเทศหรือต่างรุ่นกัน ศัพท์เฉพาะทาง ภาษาพูดเฉพาะภูมิภาค และแม้แต่คำแสลงก็สามารถขัดขวางการสื่อสารได้

การแก้ไข (Resolution) พูดช้าลงและพูดอย่างเรียบง่าย ความคิดที่ชัดเจนจะทำให้ผู้อื่นเข้าใจสิ่งที่คุณต้องการได้ง่ายขึ้น อย่างลัวที่จะฝึกฝนก่อนนำเสนอต่อทีมของคุณ

2. ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)

อุปสรรค (Obstacle) ข้อมูลมากเกินไปพร้อมรายละเอียดมากเกินไปอาจทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิได้ เช่นเดียวกับสิ่งรบกวนมากเกินไปในระหว่างวันทำงาน เจ้านายที่ถาโถมใส่ทีมด้วยคำปราศรัยที่ละเอียดเกินไปอาจสูญเสียผู้ฟังไปบางส่วน พนักงานที่ได้รับอีเมลหลายร้อยฉบับและมีเพื่อนร่วมงานมาเคาะประตูบ้านอยู่ตลอดเวลาอาจประสบปัญหาข้อมูลล้นเกินได้เช่นกัน ในทางกลับกันประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาก็อาจลดลงเนื่องจากพวกเขาพยายามหาสิ่งที่เปี่ยมเบนความสนใจเพื่อหลีกเลี่ยงการรับข้อมูลมากเกินไป

การแก้ไข (Resolution) ทำให้เป็นเรื่องง่ายเมื่อนำเสนอข้อมูลแก่พนักงาน บางครั้งเป็นการดีกว่าถ้านำเสนอสั้นๆ หลายๆ ครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพูดคุยเรื่องที่ซับซ้อน อนุญาตให้สมาชิกในทีมลดการรบกวนโดยใช้ป้ายประตูหรือปฏิทินที่แชร์เพื่อแจ้งให้ผู้อื่นทราบเมื่อว่าง

3. เสียงรบกวนและความว้าวุ่นใจ (Noise and Distraction)

อุปสรรค (Obstacle) สิ่งรบกวนสมาธิสามารถปล้นคนที่มีความทักษะการฟังที่ดีได้ การจัดประชุมพนักงานในห้องเปิดโล่งซึ่งมีเสียงเพลงและมีการสนทนาเกิดขึ้นมากมายเป็นตัวอย่างหนึ่งของสิ่งรบกวนสมาธิดังกล่าว

การแก้ไข (Resolution) หนึ่งในวิธีที่ดีที่สุดในการเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารคือการเป็นผู้ฟังที่ดีและยอมให้ผู้อื่นได้ยินคุณจริงๆ หากคุณกำลังประชุมแบบตัวต่อตัว อย่าตรวจสอบอีเมลหรือข้อความโทรศัพท์ของคุณในขณะที่พนักงานพยายามอธิบายปัญหา พูดคุยกับทีมของคุณในบรรยากาศที่เอื้อต่อการรับฟัง เพื่อให้ผู้ที่มาร่วมงานสามารถให้ความสนใจคุณได้อย่างเต็มที่

4. ความเข้าใจ (Comprehension)

อุปสรรค (Obstacle) เพียงเพราะคุณคิดว่าคุณสามารถอธิบายโครงการหรือปัญหาอย่างละเอียดแล้วไม่ได้หมายความว่าสมาชิกในทีมจะเข้าใจได้ก็ด้วย

การแก้ไข (Resolution) สนับสนุนให้ทีมของคุณพูดซ้ำในสิ่งที่พวกเขาได้ยินคุณพูด นี่เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแสดงให้เห็นว่าพวกเขาได้ยินและเข้าใจสิ่งที่คุณพยายามสื่อ เรียนรู้ที่จะนำเสนอรายละเอียดในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟหรือแผนภูมิ รายการตรวจสอบ หรือใช้รูปแบบถามตอบเพื่อแบ่งข้อมูลออกเป็นย่อย ๆ

5. ความแตกต่างของสถานะ (Status Differences)

อุปสรรค (Obstacle) ความแตกต่างของสถานะอาจทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารเนื่องจากลำดับชั้นขององค์กร พนักงานบางคนอาจมีปัญหาในการพยายามสื่อสารกับผู้อื่นเนื่องจากอุปสรรคอย่างใดอย่างหนึ่ง

การแก้ไข (Resolution) เป็นผู้จัดการที่มีความเป็นเลิศในด้านความสัมพันธ์และความเข้าใจพนักงาน และให้พวกเขารู้ว่าจะสื่อสารกับคุณอย่างไรให้ดีที่สุด และประตูของคุณเปิดอยู่เสมอเพื่อหารือเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ

6. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)

อุปสรรค (Obstacle) อารมณ์เชิงลบและภาษากายอาจทำให้ทีมของคุณไม่เข้าใจข้อความ พวกเขาอาจสนใจว่าคุณแสดงออกอย่างไรมากกว่าจะสนใจว่าคุณกำลังพยายามจะสื่ออะไรกับพวกเขา

การแก้ไข (Resolution) การมีความฉลาดทางอารมณ์จะทำให้คุณสื่อสารได้ดีขึ้น ตระหนักถึงความคิดและภาษากายของตนเอง เพื่อไม่ให้ขัดขวางข้อความที่คุณพยายามจะสื่อถึงทีม พยายามใช้โทนเสียง ความดัง และระดับเสียงให้ตรงกับอีกฝ่าย หรือดีกว่านั้น พยายามเลียนแบบภาษากายของอีกฝ่ายโดยไม่ให้เห็นได้ชัดเกินไป

“สติปัญญาทางอารมณ์มีความสำคัญมากในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้นำ” สตีลแมน กล่าวว่า “สติปัญญาทางอารมณ์เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของผู้อื่น ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของความเป็นผู้นำ”

กิจกรรม



โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://shorturl.at/yJLX8>



Naybour (2022) กล่าวถึง อุปสรรค 5 ประการในการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะและสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน เขตเวลาและภูมิศาสตร์ สิ่งรบกวนสมาธิ และลำดับความสำคัญอื่น ๆ รวมถึงวัฒนธรรมและภาษา

1. สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการสื่อสาร (The environment in which the communication takes place is one of the barriers to communication) สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เสียงดังและอุณหภูมิ อาจส่งผล

ต่อการสื่อสารได้ในบางสถานการณ์ ดังนั้น ผู้จัดการโครงการจึงต้องแน่ใจว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นสะดวกสบายสำหรับทุกคน และจะไม่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการโครงการอาจต้องแน่ใจว่าการสนทนาส่วนตัวทั้งหมดในที่ประชุมจะเกิดขึ้นนอกพื้นที่ทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงเสียงรบกวนจากสมาชิกในทีมคนอื่นๆ เช่นเดียวกับการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นกลุ่ม ซึ่งการสนทนาดังกล่าวควรเกิดขึ้นในห้องประชุม ไม่ใช่บริเวณโต๊ะทำงานซึ่งคนอื่นๆ อาจได้รับผลกระทบจากเสียงรบกวน

2. ทศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน (People's Attitudes and Emotional State) นี่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร เมื่อผู้คนอยู่ภายใต้แรงกดดันเนื่องจากปัญหาส่วนตัวหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสามารถในการรับฟังข้อความของพวกเขาอาจได้รับผลกระทบในทางลบ และพวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะได้รับอิทธิพลน้อยลง ผู้จัดการโครงการจะต้องเข้าใจบุคคลที่จะรับข้อมูล แสดงให้เห็นถึงสติปัญญาทางอารมณ์ และเห็นอกเห็นใจความต้องการของพวกเขาเพื่อเอาชนะอุปสรรคในการสื่อสารนี้

3. เขตเวลาและภูมิศาสตร์ (Time Zone and Geography) ถือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเมื่องานกระจายไปทั่วโลก ตัวอย่างเช่น ในบริษัทระดับนานาชาติ งานและบริการที่จัดทำให้สามารถดำเนินการในประเทศต่างๆ โดยผู้เชี่ยวชาญที่แตกต่างกันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ข้อจำกัดด้านเขตเวลาและภูมิศาสตร์ในสถานการณ์นี้สามารถเอาชนะได้ด้วยการจัดการประชุมทางโทรศัพท์ในเวลาที่สามารถเข้าร่วมได้

4. สิ่งรบกวนสมาธิและลำดับความสำคัญอื่นๆ (Distractions and Other Priorities) นี่เป็นอุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร บุคลากรในองค์กรอาจมีลำดับความสำคัญอื่นๆ ดังนั้น การสื่อสารเกี่ยวกับโครงการมากเกินไปจึงอาจสร้างความสับสนได้ ผู้จัดการโครงการต้องแน่ใจว่าความรับผิดชอบกระจายกันอย่างดีระหว่างสมาชิกในทีมและจัดสรรเวลาการสื่อสารให้ดีเพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนดังกล่าว

5. วัฒนธรรมและภาษา (Culture and language) อุปสรรคอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร เนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีวิธีการทำสิ่งต่างๆ ที่แตกต่างกัน ภาษาอาจเป็นอุปสรรคเมื่อต้องจัดการกับคนหลายสัญชาติที่ใช้ภาษาต่างกัน ผู้จัดการโครงการต้องแน่ใจว่าการสื่อสารนั้นใช้ภาษาที่เรียบง่ายเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด



Centre for Teaching Excellence (n.d.) กล่าวถึง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อุปสรรคและกลยุทธ์ว่า เป็นทักษะพื้นฐานสามารถช่วยให้คุณเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในห้องเรียนได้ เคล็ดลับการสอนนี้กล่าวถึงอุปสรรคและวิธีการในการฟังอย่างตั้งใจ การรับรู้ที่ถูกต้อง และการสื่อสารด้วยคำพูดอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การฟัง (Listening)

อุปสรรคต่อการฟังอย่างกระตือรือร้น (Barriers to active listening)

- การจดจ่ออยู่กับเรื่องของตัวเอง (Focusing on a personal agenda) เมื่อเรามัวแต่ คิดหาคำตอบของตัวเองระหว่างฟัง เราจะไม่สามารตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูดได้อย่างเต็มที่
- การรับข้อมูลมากเกินไป (Experiencing information overload) เมื่อมีสิ่งกระตุ้น หรือข้อมูลมากเกินไป อาจทำให้เราฟังอย่างตั้งใจได้ยาก พยายามโฟกัสที่ข้อมูลสำคัญและประเด็น หลักที่กำลังสื่อสารอยู่
- การวิจารณ์ผู้พูด (Criticizing the Speaker) อย่าให้การประเมินหรือตัดสินตัวผู้พูดมา รบกวนการฟังของคุณ ควรให้ความสนใจกับสิ่งที่พวกเขา กำลังพูด หรือเนื้อหาของข้อความ มากกว่า ตัวบุคคลที่พูด
- การถูกรบกวนงาโดยอารมณ์ที่รุนแรง (Being Distracted by Strong Emotional Responses) เมื่อคุณมีการตอบสนองทางอารมณ์ที่รุนแรง ให้รับรู้ถึงอารมณ์นั้นและเปลี่ยนความ สนใจของคุณกลับมาที่การฟัง พยายามมีสติที่จะไม่หลงไปกับการตอบสนองทางอารมณ์
- การถูกรบกวนจากเสียงรบกวนภายนอก (Getting Distracted by External “Noise”) หากคุณมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่รุนแรงต่อสิ่งที่ได้ยิน ให้ยอมรับรู้ความรู้สึกนั้น แต่พยายาม ดึงสมาธิกลับมาที่การฟัง อย่าปล่อยให้อารมณ์ครอบงำจนทำให้เสียสมาธิ

- การเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายทางร่างกาย (Experiencing Physical Illness or Pain) หากคุณรู้สึกป่วยหรือมีอาการเจ็บปวด อาจทำให้ฟังได้ไม่เต็มที่ หากเป็นไปได้ คุณอาจแจ้งให้คู่สนทนาทราบและเลื่อนการพูดคุยออกไปก่อน

กลยุทธ์เพื่อส่งเสริมการฟังอย่างตั้งใจ (Strategies for Active Listening)

การฟังอย่างตั้งใจคือการฟังที่มุ่งเน้นไปที่การทำความเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารอย่างชัดเจน และแสดงให้เห็นว่าผู้ฟังให้ความสนใจต่อข้อความของผู้พูด

-หยุด (Stop) ให้ความสนใจกับอีกฝ่ายอย่างเต็มที่ ตั้งใจฟังความคิดและความรู้สึกของเขา พยายามหยุดความคิดภายในของตัวเอง และแยกตัวออกจากความกังวลของตนเองเพื่อโฟกัสที่ผู้พูด

- มอง (Look) สังเกตภาษากายและสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น แสดงออกให้ผู้พูดเห็นว่าคุณมีส่วนร่วมและให้ความสนใจ

- ฟัง (Listen) ฟังสาระสำคัญของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อ รวมถึงรายละเอียด แนวคิดหลัก และความหมายของข้อความ อย่าติดอยู่กับคำบางคำ แต่ให้เข้าใจภาพรวมของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร

- เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (Be Empathetic) ลองนึกถึงว่าคุณจะรู้สึกอย่างไรหากอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้พูด โดยยังคงรักษาความสงบในตัวเอง

- ตั้งคำถาม (Ask Questions) ใช้คำถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม เพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจถูกต้อง และเพื่อแสดงความสนใจในสิ่งที่กำลังพูด

- สรุปความ (Paraphrase) หากไม่มีคำถามเพิ่มเติม คุณสามารถพูดทบทวนสิ่งที่คุณเข้าใจด้วยคำพูดของตัวเอง เพื่อให้ผู้พูดสามารถอธิบายเพิ่มเติมหรือแก้ไขความเข้าใจของคุณได้

2. การรับรู้ (Perception)

อุปสรรคในการรับรู้ที่ถูกต้อง (Barriers to Accurate Perception)

- การเหมารวมและการสรุปทั่วไป (Stereotyping and Generalizing) ระวังอย่ามีอคติหรือมองคนหรือสิ่งต่างๆ ตามภาพจำเดิมๆ เพราะอาจทำให้เราเห็นเฉพาะสิ่งที่เราอยากเห็น และตัดสินใจจากข้อมูลเพียงเล็กน้อย

- การไม่ใช้เวลาเพียงพอ (Not Investing Time) การสรุปแบบเร่งด่วนหรือการไม่ใส่ใจรายละเอียด อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด และทำให้เราพลาดข้อมูลสำคัญ

- อคติเชิงลบ (Negativity Bias) หลายคนมักโฟกัสแต่ด้านลบของสถานการณ์ แม้จะมีข้อดีอยู่มากก็ตาม ควรระวังไม่ให้ความคิดเห็นด้านลบเพียงหนึ่งข้อบดบังสิ่งดีๆ ที่มีอยู่

- การคิดว่าทุกคนมีมุมมองเหมือนกัน (Assuming Similar Interpretations) ทุกคนมีการตีความข้อมูลที่แตกต่างกัน อย่าคิดว่าคนอื่นจะเข้าใจสิ่งต่างๆ เหมือนกับเรา ตรวจสอบมุมมองของผู้อื่นและอธิบายมุมมองของตัวเองอย่างชัดเจน

- สัญญาณที่ขัดแย้งกัน (Experiencing Incongruent Cues) พยายามให้คำพูดและภาษากายสอดคล้องกัน หากคุณพบว่าผู้พูดส่งสัญญาณที่ขัดแย้งกัน เช่น พูดอย่างหนึ่งแต่แสดงออกอีกอย่างหนึ่ง ให้ขอคำอธิบายเพิ่มเติม

กลยุทธ์เพื่อการรับรู้ที่ถูกต้อง (Strategies for Accurate Perception)

- วิเคราะห์การรับรู้ของตัวเอง (Analyze your own Perceptions) ตั้งคำถามกับการตีความของตัวเอง และตรวจสอบว่าข้อมูลของคุณมีพื้นฐานที่ถูกต้องหรือไม่

- พยายามพัฒนาทักษะการรับรู้ (Work on Improving) ระวังอุปสรรคในการรับรู้ที่คุณมักเผชิญ และหมั่นตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ ขอความคิดเห็นจากผู้อื่นเพื่อพัฒนาความเข้าใจของตัวเอง

- โฟกัสที่ผู้อื่น (Focus on Others) ฝึกการให้ความสนใจกับผู้อื่น และพยายามทำความเข้าใจพวกเขาผ่านการฟังอย่างตั้งใจ

3. วัจนภาษา (Verbal Communication)

อุปสรรคในการสื่อสารด้วยคำพูด (Barriers to Effective Verbal Communication)

- ขาดความชัดเจน (Lacking Clarity) หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ซับซ้อนเกินไป คำศัพท์เฉพาะกลุ่ม หรือภาษาที่ยากต่อการเข้าใจ

- ใช้การเหมารวมและการสรุปแบบกว้างๆ (Using Stereotypes and Generalizations) การพูดโดยไม่มีข้อมูลรองรับหรือการใช้การแบ่งแยกแบบสุดขั้ว ทำให้ข้อความขาดความน่าเชื่อถือ ลักษณะทั่วไปอีกรูปแบบหนึ่งคือ "โพลารไรซ์" หรือการสร้างความสุดขั้ว พยายามไวต่อความซับซ้อนของสถานการณ์ แทนที่จะมองโลกเป็นภาพขาวดำ

- ด่วนสรุป (Jumping to Conclusions) อย่าตีความข้อมูลเร็วเกินไปหรือคิดว่าคุณรู้เหตุผลเบื้องหลังของบางสิ่งโดยไม่มีหลักฐาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลทั้งหมดที่สามารถหาได้จากนั้นพูดให้ชัดเจนเกี่ยวกับข้อเท็จจริง เทียบกับความหมายหรือการตีความที่คุณแนบมากับข้อมูลเหล่านั้น

- การตอบสนองที่ไม่เหมาะสม (Dysfunctional Responses) การเพิกเฉยต่อคำพูดของผู้อื่น การตอบในลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือการขัดจังหวะขณะผู้อื่นพูด อาจทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

- ขาดความมั่นใจ (Lacking Confidence) ความไม่มั่นใจในตัวเองอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความเขินอาย การไม่กล้าแสดงออก หรือการรู้สึกว่าคุณไม่มีคุณค่า อาจทำให้ไม่สามารถสื่อสารความต้องการและความคิดเห็นของตนเองได้ นอกจากนี้ การไม่ตระหนักถึงสิทธิและโอกาสของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ อาจทำให้ไม่กล้าแสดงออกอย่างเปิดเผย

กลยุทธ์ในการสื่อสารด้วยวจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ (Strategies for effective verbal communication)

- มุ่งเน้นไปที่ปัญหา ไม่ใช่ตัวบุคคล (Focus on the issue, not the person)

พยายามอย่ามองทุกเรื่องเป็นเรื่องส่วนตัว และในขณะเดียวกัน ให้แสดงความคิดเห็นและความต้องการของคุณโดยเน้นไปที่งานหรือสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น แทนที่จะพยายามควบคุมผู้อื่น ให้มุ่งเน้นไปที่การแก้ปัญหาแทน ตัวอย่างเช่น หากมีนักเรียนที่มักตอบคำถามในชั้นเรียนโดยออกนอกประเด็น แทนที่จะเพิกเฉยหรือไม่สนใจ ควรพูดคุยกับนักเรียนนอกชั้นเรียนเพื่ออธิบายว่าพฤติกรรมนี้อาจรบกวนการเรียนการสอนและทำให้เพื่อนร่วมชั้นเสียสมาธิ

- จงเป็นตัวของตัวเองอย่างจริงใจ เปิดเผย และเชื่อถือตรงกับตัวเอง (Be genuine. Be yourself, honestly and openly) มุ่งเน้นไปที่การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่น และปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม

- พยายามเข้าใจและใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น แทนที่จะทำตัวห่างเหิน (Empathize rather than remain detached) แม้ว่าความสัมพันธ์ในที่ทำงานจะมีขอบเขตที่ต้องรักษา แต่การแสดงความใส่ใจและความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ หากคุณไม่สนใจพวกเขา อาจทำให้พวกเขาไม่สนใจคุณเช่นกันเมื่อถึงเวลาต้องทำงานร่วมกัน

- ยืดหยุ่นและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Be flexible towards others) ยอมรับมุมมองที่แตกต่างและเปิดกว้างต่อวิธีการทำงานที่หลากหลาย เพราะความหลากหลายช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

- ให้คุณค่ากับตัวเองและประสบการณ์ของคุณ (Value yourself and your own experiences) ยืนหยัดในสิทธิและความต้องการของตัวเอง หากคุณมองข้ามคุณค่าของตัวเอง คนอื่นก็อาจมองข้ามคุณเช่นกัน ถ้าแสดงความคิดเห็นและคาดหวังที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

- ใช้การตอบสนองเชิงบวก (Use affirming responses) ตอบกลับผู้อื่นด้วยวิธีที่แสดงให้เห็นว่าคุณรับรู้และให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของพวกเขา ขอขอบคุณสำหรับความคิดเห็นของพวกเขา ยอมรับสิทธิในการแสดงความรู้สึกของพวกเขา แม้ว่า คุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม ตั้งคำถาม แสดงความรู้สึกในเชิงบวก และให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เมื่อทำได้



Fingerprint for Success (n.d.) กล่าวว่า เรามาเจาะลึกตัวอย่างอุปสรรคในการสื่อสาร เพื่อให้คุณสามารถระบุเป้าหมายการสื่อสารขั้นสูงสุดของคุณได้

1. สิ่งกีดขวางทางกายภาพ (Physical Barriers) อุปสรรคทางกายภาพคือสิ่งที่กีดขวางการสื่อสาร เช่น ประตูที่ปิด กำแพงกันสูง หรือพื้นที่ที่ถูกปิดกั้น รวมถึงระยะทางที่ห่างไกลกัน เมื่อทีมงานทำงานในสถานที่ที่แตกต่างกัน ก็จะทำให้การสื่อสารยากขึ้น

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

คุณไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแผนผังสำนักงาน แต่มีวิธีต่างๆ ที่จะช่วยให้ทีมของคุณหลีกเลี่ยงอุปสรรคทางกายภาพได้ เช่น จัดสรรพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกัน และพื้นที่เงียบสำหรับการทำงานเดี่ยว กำหนดแนวทางการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น ข้อความด่วนสำหรับเรื่องเร่งด่วน อีเมลสำหรับอัปเดตสถานะ และเปิดประตูสำนักงานหรือตั้งเวลาให้ทีมสามารถเข้ามาพูดคุยได้

2. อุปสรรคทางเทคโนโลยี (Technological Barriers) เทคโนโลยีอาจช่วยหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับการใช้งาน มีเครื่องมือมากมายที่ช่วยให้การทำงานร่วมกันง่ายขึ้น แต่ถ้าใช้มากเกินไปหรือไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้พลาดข้อมูลสำคัญ

ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์การทำงานร่วมกันและแอปส่งข้อความมากมายเหลือเฟือ บริษัทส่วนใหญ่ใช้เครื่องมือที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเพิ่มขึ้นของการทำงานระยะไกลและแบบผสมผสาน เครื่องมือเทคโนโลยีมากเกินไปอาจทำให้พลาดข้อความหรือเสียเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากไม่ได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

พิจารณาอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานโดยเสนอตัวเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับพวกเขา มากที่สุดและอุปกรณ์สื่อสารที่พวกเขาต้องการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ใครทำงานช้าลง

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อย่าหงุดหงิดหากคุณประสบปัญหาทางเทคโนโลยีหยุดชะงักเมื่อสื่อสารกับใครสักคน มีเครื่องมือและคำแนะนำต่างๆ ที่คุณสามารถใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะทางเทคโนโลยี

- ให้การฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่องค์กรของคุณใช้

- จัดเตรียมเครื่องมือการทำงานร่วมกันและการสื่อสารที่หลากหลาย ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยและเครื่องมือแบ่งปันเอกสาร ตัวอย่างเช่น เครื่องมือการประชุมทางวิดีโอ เช่น Zoom หรือ Google Meet หรือเครื่องมือสื่อสารแบบข้อความ เช่น Slack หรือ iMessage

- เข้าใจวิธีการจัดการทีมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจทำให้ผู้คนสื่อสารได้ดีผ่านเทคโนโลยีได้ยาก

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเข้าถึงข้อมูลการสื่อสาร

3. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers) ความเข้ากันทางวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดในการสื่อสาร ทีมที่มีความหลากหลายมักจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น และสร้างผลกำไรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การมีพนักงานจากหลากหลายวัฒนธรรมอาจทำให้เกิดความท้าทายในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้

เนื่องจากสมาชิกในทีมอาจมาจากคนละยุคสมัย วัฒนธรรม เชื้อชาติ และมีค่านิยมจรรยาบรรณในการทำงาน บรรทัดฐาน และความชอบที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อทักษะการสื่อสาร และทำให้บางคนรู้สึกที่ไม่สามารถเข้ากับองค์กรได้

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นเรื่องยากหากไม่มีจุดร่วมกัน ดังนั้น องค์กรควรมีภาษากลางที่ทุกคนเข้าใจได้ และส่งเสริมแนวคิดเรื่องการเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรมภายในองค์กร

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การมีทีมที่ประกอบด้วยคนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอาจทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องยาก แต่การหลีกเลี่ยงความแตกต่างเหล่านี้ไม่ใช่ทางออก สิ่งสำคัญคือการหาวิธีแบ่งปันข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ แม้จะมีอุปสรรคทางวัฒนธรรม เพื่อให้ทีมได้รับประโยชน์จากความหลากหลาย นี่เป็นแนวคิดบางประการ

- ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น คู่มือการทำงาน หรือ "User Manual" ที่ให้ข้อมูลสำคัญ

- ส่งเสริมความแตกต่างในทีมผ่านกิจกรรมและโอกาสทางการศึกษา ซึ่งทั้งสนุกและช่วยเพิ่มความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- ใช้เครื่องมือวิเคราะห์บุคลิกภาพ เช่น F4S เพื่อตรวจสอบสไตล์การทำงานและแนวทางการสื่อสารที่แต่ละคนชื่นชอบ รวมถึงสามารถตั้งคำถามตามภูมิภาคของทีมได้ วิธีนี้ช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น หากทีมบางคนให้ความสำคัญกับภาษากายและอารมณ์ (affective communication) ควรใช้การสื่อสารที่เน้นอวัจนภาษา หากบางคนต้องการความชัดเจนผ่านการพูดและการเขียน (neutral communication) ก็ควรจัดเตรียมข้อมูลทั้งสองรูปแบบ

ผู้จัดการที่ต้องการเป็นนักสื่อสารที่ดีควรนำเสนอข้อมูลทั้งในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษรและอวัจนภาษา เพื่อลดอุปสรรคในการสื่อสารและทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน

4. อุปสรรคด้านแรงจูงใจ (Motivational Barriers) ทีมที่มีแรงจูงใจคือทีมที่มีพลัง และมักจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม อุปสรรคด้านแรงจูงใจอาจเกิดขึ้นเมื่อคนในทีมขาดความกระตือรือร้นที่จะรับฟังกัน อาจเกิดจากความวุ่นใจหรือความเบื่อหน่าย ส่งผลให้ใส่ใจน้อยลง ฟังไม่เต็มที่ และจดจำข้อมูลได้ไม่ดี หากเกิดขึ้นบ่อยครั้ง อาจนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่มีความผูกพัน

อุปสรรคด้านแรงจูงใจทำให้คนในทีมไม่ยอมแบ่งปันข้อมูลกัน ปัจจัยทางจิตใจ เช่น การขาดความมั่นใจในตนเอง ขาดแรงขับเคลื่อน หรือกลัวความล้มเหลวและการถูกปฏิเสธ ล้วนเป็นสาเหตุของการขาดแรงจูงใจ

เมื่อพนักงานไม่มีแรงจูงใจ พวกเขาอาจรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่มีความหมาย หรือไม่มีเหตุผลที่ควรจะต้องแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การสนับสนุนและกระตุ้นให้พนักงานกล้าเริ่มต้นบทสนทนาเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

ขวัญกำลังใจของทีมต้องใช้เวลาในการสร้าง หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (รวมถึงผลประกอบการโดยรวมขององค์กร) จำเป็นต้องเข้าใจแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในทีม ควรให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน เพราะการส่งเสริมการสื่อสารที่ดีจะช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจและทำให้ทุกคนรู้สึกได้รับการสนับสนุนในที่ทำงาน นี่เป็นแนวคิดบางประการ

- ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีเหล่านี้จะช่วยให้คุณทราบว่าอะไรเป็นแรงขับเคลื่อนของแต่ละคน และสามารถนำไปใช้กำหนดเป้าหมาย รางวัล ความคาดหวัง และแรงจูงใจที่ช่วยกระตุ้นการทำงาน

- สร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและไว้วางใจได้ ทำให้ทุกคนรู้สึกสบายใจในการแสดงความคิดเห็น สิ่งนี้จะช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมการให้ข้อเสนอแนะและสนับสนุนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้นำ

- ใช้เครื่องมือช่วยกระตุ้นแรงจูงใจในการสื่อสาร ช่วยให้พนักงานกล้าริเริ่มและตัดสินใจได้โดยไม่ต้องกังวลกับผลกระทบด้านลบ

- ค้นหาช่องทางการสื่อสารที่พนักงานแต่ละคนชอบ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. อุปสรรคที่เป็นระบบ (Systematic Barriers) อุปสรรคทางระบบทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นเรื่องยาก เนื่องจากการจัดตั้งหรือการดำเนินงานของบริษัท อุปสรรคเหล่านี้อาจรวมถึงการไม่มีวิธีที่ดีในการแชร์ข้อมูล การขาดการสอนทักษะการสื่อสาร หรือการไม่ให้คุณค่ากับมุมมองที่แตกต่างและความกลัวในการพูดออกมา

อุปสรรคทางการสื่อสารเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมถึงความสำเร็จของบริษัท ดังนั้นการเข้าใจการคิดเชิงระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแผนการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากอุปสรรคในองค์กรยังดำเนินอยู่และต้องใช้ความพยายามของทุกคนจึงจะประสบความสำเร็จ มีวิธีดังนี้

- ทำให้ทุกคนรู้วิธีการแชร์ข้อมูล เพื่อลดปัญหาการสื่อสาร จัดประชุมเป็นประจำและมีแผนการสื่อสารที่ชัดเจน

- สอนทักษะการสื่อสาร โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญของ F4S
- ให้คุณค่ากับความคิดเห็นที่แตกต่าง เพื่อให้ทุกคนรู้สึกว่ามีส่วนร่วม
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่มีอคติ
- หาความชอบของพนักงานในการสื่อสาร

6. อุปสรรคทางภาษา (Language Barriers) ความแตกต่างทางภาษาและคำศัพท์สามารถทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องยาก ซึ่งอาจรวมถึงหลายภาษา หรือศัพท์เฉพาะของแผนก อุปสรรคทางภาษาที่เกิดจากการขาดความเข้าใจทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดปัญหาได้ การเคารพสไตล์การสื่อสารที่แตกต่างจึงมีความสำคัญ

7. วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

หากสถานที่ทำงานของคุณมีความแตกต่างทางภาษาอย่างมาก คุณจะต้องพิจารณาบริการแปลเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารขั้นพื้นฐาน แต่สิ่งสำคัญอื่นๆ ที่ควรคำนึงถึงมีดังนี้

- พัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับกลุ่มเป้าหมายภายในองค์กร
- ระมัดระวังการใช้ศัพท์เฉพาะและกระตุ้นให้สมาชิกในทีมใช้คำพูดที่ง่ายที่สุด
- อย่าลืมการใช้ภาษากายด้วย วัฒนธรรมที่ต่างกันอาจตีความท่าทางและภาษากายแตกต่างกัน ต้องระวังการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- สร้างเนื้อหาที่สนุกสนาน โดยใช้ภาพประกอบ การสาธิต และตัวอย่างเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนมากขึ้น

- หลีกเลี่ยงเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องและเนื้อหายาวที่ไม่จำเป็น
- แบ่งกลุ่มผู้ฟัง ปรับการสื่อสารให้เหมาะสมกับภาษาและวัฒนธรรม

8. อุปสรรคในการรับรู้ (Perceptual Barriers) ลองจินตนาการว่าคุณเข้าร่วมการประชุมโดยมีความคิดในใจว่าเป็นการเสียเวลา คุณจะตั้งใจฟังไหม? หรือจะมีส่วนร่วมในการสนทนาอย่างกระตือรือร้นไหม? ความเชื่อที่เรามีเกี่ยวกับสถานการณ์สามารถมีผลกระทบต่อวิธีการสื่อสารและอาจทำให้เกิดการฟังที่ไม่ดีหรือการสื่อสารไม่ชัดเจน

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

คงจะดีไม่น้อยหากการรับรู้ อคติ และการสันนิษฐานของตนเองมีสวิตช์ "ปิด" ง่ายๆ แม้ว่า การนำทางผ่านแผงกั้นนี้จะไม่่ง่ายนัก แต่เคล็ดลับเหล่านี้สามารถช่วยได้

- สนับสนุนข้อโต้แย้งของคุณด้วยข้อเท็จจริงและหลักฐาน
- มองสถานการณ์จากมุมมองที่แตกต่าง และกระตุ้นให้ทีมของคุณทำเช่นเดียวกัน
- ถามคำถามที่ทำให้ต้องใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในขณะนั้น ไม่ใช่การตั้งสมมติฐาน

9. อุปสรรคด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Style Barriers) ลองนึกถึงเวลาที่คุณต้องพูดคุยกับคนที่ดื้อรั้นมากๆ พวกเขายืนยันว่ามุมมองของตนถูกต้องและไม่ยอมรับความคิดเห็นอื่นๆ การพูดคุยแบบนี้มักจะยากลำบากเพราะไม่สามารถเชื่อมโยงกับบุคคลนั้นได้ นี่คือนอุปสรรคทางการสื่อสารระหว่างบุคคล

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อุปสรรคระหว่างบุคคลนั้นยากที่จะเอาชนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีคนถอนตัวและไม่เต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ต่อไปนี้เป็นเคล็ดลับเล็กๆ น้อยๆ ที่สามารถเริ่มต้นให้สิ่งต่างๆ กลับมาเป็นเหมือนเดิม

- เข้าใจว่าแต่ละคนมีสไตล์การสื่อสารอย่างไร เพื่อที่จะเข้าใจข้อความของพวกเขาได้ดีขึ้น
- ลองหายใจลึกๆ เนื่องจากสถานการณ์เหล่านี้อาจทำให้รู้สึกท้อแท้และเครียด
- ฟังการฟังอย่างตั้งใจเพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและความคิด

ของผู้อื่น

10. อุปสรรคด้านความเชื่อใจ (Trust Barriers) เมื่อคนในที่ทำงานไม่มีความเชื่อมั่นในกันและกัน การทำงานร่วมกันจะเป็นเรื่องยาก พนักงานอาจกลัวที่จะพูดออกมาเพราะกลัวว่าจะถูกเยาะเย้ย เมื่อความเชื่อมั่นต่ำ มันอาจขัดขวางการสร้างสรรค์และการตัดสินใจที่สร้างสรรค์

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

การสร้างควมไว้วางใจในสถานที่ทำงานอีกครั้งต้องอาศัยความพยายามอย่างเข้มข้นจากทั้งผู้นำและพนักงาน ความโปร่งใสและการทำงานเป็นทีมสามารถปรับปรุงได้โดยการทำให้ทุกคนรู้ว่าอะไรคาดหวังจากพวกเขา โดยมีเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความสม่ำเสมอจากผู้นำยังสามารถเสริมสร้างความไว้วางใจได้อีกด้วย

- เปิดเผยและซื่อสัตย์ในการสื่อสาร แร่ข้อมูลและตอบคำถาม
- ส่งเสริมการรับผิดชอบ พนักงานต้องรับผิดชอบสิ่งที่ทำ และผู้นำต้องรับผิดชอบในการตัดสินใจ
- เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ฟังการฟัง และทำให้แน่ใจว่าการกระทำของคุณสอดคล้องและเชื่อถือได้
- นำด้วยเป็นตัวอย่างและปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเพื่อสร้างความไว้วางใจและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงบวก

10. อุปสรรคทางเพศ (Gender Barriers) อุปสรรคทางเพศในที่ทำงานสามารถมีผลกระทบต่อทั้งองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการตั้งสมมติฐานและการใช้ภาษาที่มีอคติเกี่ยวกับความแตกต่างทางเพศในการสื่อสาร

ใส่ใจกับความแตกต่างในการสื่อสารระหว่างเพศ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงระบบนิเวศการสื่อสารในสำนักงาน

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

ทางออกที่ดีที่สุดของคุณคือหลีกเลี่ยงการพูดเกินจริงและภาษาที่มีอคติ แต่ให้เรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสมาชิกในทีมของคุณแต่ละคน โดยไม่คำนึงถึงเพศหรือ อัตลักษณ์ทางเพศ คุณสามารถทำได้โดยใช้กลยุทธ์ต่อไปนี้

- จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งพิจารณาความแตกต่างทางเพศ
- กระตุ้นให้สมาชิกในทีมให้ข้อเสนอแนะแก่กัน
- เปิดบทสนทนาเกี่ยวกับการมีอคติทางเพศในทีม การเปิดใจและซื่อสัตย์เกี่ยวกับปัญหานี้จะดีกว่าการมองข้ามและทำเป็นไม่เห็น

11. อุปสรรคทางอารมณ์ (Emotional Barriers) ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพและอารมณ์อาจทำให้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทำได้ยาก อารมณ์ เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล หรือความโกรธ มักสร้างอุปสรรคในการสื่อสาร สิ่งนี้อาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานและสร้างประสบการณ์การสื่อสารเชิงลบ

วิธีชนะอุปสรรค (How to Knock Them Down)

อารมณ์เป็นเรื่องธรรมชาติ และไม่ควรท้อแท้หรือตำหนิ คุณและทีมของคุณจำเป็นต้องเข้าใจวิธีจัดการกับพวกเขาแทน ลองใช้กลยุทธ์เหล่านี้

- รู้ว่าเมื่อไหร่ควรเดินออกไปจากสถานการณ์
- ฟังการระบายอารมณ์ของตัวเอง การบอกว่า "ฉันรู้สึกโกรธ" ต่อทีมอาจช่วยลดความตึงเครียด

- การมีความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญ มันช่วยให้คุณรับรู้และจัดการอารมณ์ของตัวเองและผู้อื่นอย่างเหมาะสม

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของอุปสรรคและการเอาชนะ
อุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับ
ภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้
จาก <https://shorturl.at/moEMV>




“

โปรดพิจารณาลักษณะที่แสดงถึงอุปสรรคและการเอาชนะ
อุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร
(Communication Skills) ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจ
ความหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับ
หรือเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่

”



สรุป จากทักษะ ดังกล่าวข้างต้น สรุปปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ได้ดังนี้

1. ปัญหาอุปสรรคด้านผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

11. อุปสรรคทางจิตวิทยา (Psychological Barriers)
12. อุปสรรคทางกายภาพ (Physical Barriers)
13. อุปสรรคทางวัฒนธรรม (Cultural Barriers)
14. อุปสรรคด้านทัศนคติ (Attitude Barriers)
15. อุปสรรคในการรับรู้ (Perception Barriers)
16. อุปสรรคทางชีวภาพ (Physiological Barriers)
17. ขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ (Lack of Transparency & Trust)
18. อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal Barriers)
19. ความไม่พอใจหรือไม่สนใจงาน (Dissatisfaction or Disinterest With One's Job)
20. ไม่สามารถฟังผู้อื่นได้ (Inability to Listen to Others)
21. อุปสรรคด้านรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Style Barriers)
22. ความเข้าใจ (Comprehension)
23. ความแตกต่างของสถานะ (Status Differences)
24. การรับรู้ทางอารมณ์ (Emotional Awareness)
25. อุปสรรคด้านแรงจูงใจ (Motivational Barriers)
26. อุปสรรคทางเพศ (Gender Barriers)

2. ปัญหาอุปสรรคด้านสารที่ส่ง

4. อุปสรรคด้านภาษา (Language Barriers)
5. อุปสรรคด้านการตีความทางด้านภาษา (Semantic Barriers)
6. ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)

3. ปัญหาอุปสรรคด้านอื่นๆ

10. อุปสรรคในองค์กร (Organizational Barriers)
11. ความขัดแย้งในที่ทำงาน (Workplace Conflict)
12. อุปสรรคทั่วไปในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Common Barriers To Effective Communication)
13. เสียงรบกวนและความว้าวุ่นใจ (Noise and Distraction)

14. สภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นถือเป็นอุปสรรคประการหนึ่งในการสื่อสาร
(The environment in which the communication takes place is one of the barriers to communication)
15. เขตเวลาและภูมิศาสตร์ (Time Zone and Geography)
16. สิ่งรบกวนสมาธิและลำดับความสำคัญอื่นๆ (Distractions and Other Priorities)
17. อุปสรรคทางเทคโนโลยี (Technological Barriers)
18. อุปสรรคที่เป็นระบบ (Systematic Barriers)

กิจกรรม (Activity)



จากนันทัพพะเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามีองค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



- Centre for Teaching Excellence. (n.d.). *Effective communication: barriers and strategies*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/iCLR1>
- Datta, S. (n.d.). *8 Essential ways to overcome communication barriers*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/6hyzx>
- Fingerprint for Success. (n.d.). *What are the 11 barriers to communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/moEMV>
- Florida Institute of Technology. (n.d.). *6 Obstacles to effective communication (and how you can overcome them)*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/yJLX8>
- Leadership Management Australia. (n.d.). *Obstacles to empowered communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/u1t5z>
- Leadership Management Australia. (n.d.). *Overcoming obstacles to empowered communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/v5b92>
- Naybour, P. (2022, April 21). *5 Barriers to communications and how to overcome them*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/mzK57>
- Sharma, S. (2023, June 8). *10+ Tips to overcome barriers to effective communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/y4d7w>
- The Indeed Editorial Team. (2022, November 17). *What are communication barriers? (and ways to overcome them)*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/lm28p>
- Willkomm, A.C. (2018, July 18). *6 Barriers to effective communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/hkvxA>

Module 1

หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การประเมินของทักษะการสื่อสาร ASSESSMENT OF COMMUNICATION SKILLS

คำชี้แจง

- ☞ โปรดศึกษาลักษณะที่แสดงถึงการประเมินของทักษะการสื่อสารที่นำมากล่าวถึงแต่ละทักษะ
- ☞ โปรดทบทวนความเข้าใจจากคำถามท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ ศึกษาต้นฉบับภาษาอังกฤษจากเว็บไซต์ที่นำเสนอไว้ท้ายเนื้อหาของแต่ละทักษะ
- ☞ วิเคราะห์ทศรูปการประเมินของทักษะการสื่อสาร
- ☞ แสดงองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการประเมินของทักษะการสื่อสาร

University of Louisville (n.d.) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale มีข้อคำถาม 20 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจัดการกับพวกเขาทั้งที่ยังโกรธอยู่
2. ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจน
3. ฉันสามารถหาทางแก้ปัญหาได้โดยไม่คำนึงถึงแรงจูงใจหรือผลประโยชน์แอบแฝง
4. เมื่อฉันเจรจากับใคร ฉันมองพวกเขาเป็นคู่แข่ง
5. ฉันเชื่อว่าคำพูดที่ฉันเลือกใช้ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดสาระสำคัญของข้อความมากที่สุด
6. เมื่อฉันตั้งใจฟังสิ่งที่มีคนพูด ฉันสามารถคาดเดาข้อสรุปของพวกเขาได้
7. เมื่อฉันไม่แน่ใจในสิ่งที่มีคนพูด แทนที่จะถาม ฉันเลือกที่จะรอและเรียนรู้เพิ่มเติม
8. เมื่อมีคนให้คำแนะนำและถามว่า "เข้าใจไหม" ฉันตอบว่า "เข้าใจ" แม้ว่าฉันจะไม่แน่ใจทั้งหมด
9. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้ง่ายๆ เพียงแค่ผลักดันพูด
10. เมื่อฉันมีปากเสียงกับใคร ฉันมองพวกเขาเป็นคู่แข่ง และคิดในแง่ของการแพ้-ชนะ
11. เมื่อฉันเริ่มต้นการสนทนาในเรื่องสำคัญและต้องการให้มีผลกระทบ ฉันเชิญให้อีกฝ่ายแสดงความคิดเห็นก่อนที่ฉันจะนำเสนอความคิดเห็นของตนเอง

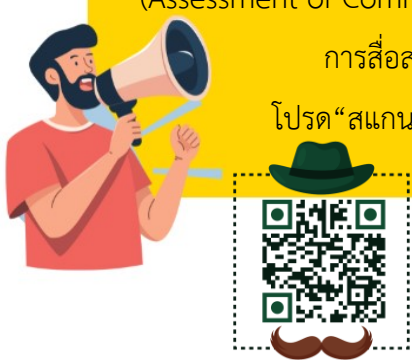
12. ฉันขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเหตุผลของข้อเรียกร้องที่ถูกนำเสนอ เพื่อสำรวจแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังและถามว่าทำไมจุดยืนนี้จึงมีความสำคัญ
13. ฉันรับฟังอย่างเต็มที่และยืนยันว่าฉันเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูด เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้พูด
14. เมื่อฉันถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติม คำถามของฉันมักจะเป็นคำถามปลายเปิดที่ไม่สามารถตอบได้ด้วย "ใช่" หรือ "ไม่"
15. วิธีที่ดีที่สุดในการให้ผู้อื่นรับฟังฉันคือทำให้พวกเขาารู้สึกว่าฉันรับฟังพวกเขาก่อน
16. ในการเจรจา ฉันพยายามเบี่ยงเบนความสนใจจากจุดยืนที่แสดงออกมา และสำรวจถึงแรงจูงใจและแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน
17. ฉันฝึกการสื่อสารโดยตรงผ่านการใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันคิดว่า..." "ฉันรู้สึก..." "ฉันต้องการ..."
18. ฉันมองข้ามความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหา และพยายามเข้าถึงความต้องการและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง
19. เมื่อมีคนพูดสิ่งที่ฉันไม่แน่ใจ ฉันขอให้พวกเขาชี้แจงเพิ่มเติม
20. ฉันสรุปสาระสำคัญของข้อความที่ผู้พูดสื่อออกมาเป็นคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบว่าฉันเข้าใจถูกต้องหรือไม่

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด“สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก

<https://rb.gy/odkog>



The DP Learning Zone (2015) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ออกเสียงคำให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก
2. พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม – ไม่ดังเกินไปและไม่เบาเกินไป

3. สบตาโดยตรงเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น
4. ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อค้นหาข้อมูล
5. มองไปที่ผู้พูดขณะฟังพวกเขา
6. เมื่อต้องแก้ปัญหาพร้อมกับผู้อื่น จะค้นหาสถานการณ์ปัจจุบันก่อน
7. นำเสนอประโยชน์ของแนวคิดของตน โดยอธิบายว่าอีกฝ่ายจะได้ประโยชน์อย่างไร
8. เข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม
9. แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
10. พูดด้วยความเร็วที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจสิ่งที่พูดได้
11. ใช้การเคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเสริมจุดที่กำลังอธิบาย
12. ถามคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจปัญหาของผู้อื่นอย่างครบถ้วน
13. สรุปความคิดของผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
14. เมื่อต้องให้คำปรึกษาผู้อื่น จะระมัดระวังให้เข้าใจและยอมรับความต้องการของอีกฝ่าย
15. ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นและนำเสนอแนวคิดให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น

ต้องการนั้น

16. มีความอ่อนไหวในการสื่อสารกับผู้คนจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
17. ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่ายในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนคุ้นเคย
18. ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นจุดสำคัญในการสื่อสาร
19. ปรับเปลี่ยนภาษากายเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้คน
20. ค้นหาความคิดและมุมมองของผู้อื่นโดยใช้คำถามปลายเปิด
21. ใช้ความเจ็บแสบและการขัดจังหวะขณะฟังผู้อื่น
22. เมื่อต้องช่วยเหลือผู้อื่น จะระบุประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข
23. โนมน้าวใจได้ดีเมื่อต้องตอบคำถามหรือข้อโต้แย้งจากผู้อื่น
24. ปรับเปลี่ยนสไตล์การสื่อสารให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
25. หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะทางหรือภาษาทางเทคนิค
26. ใช้จังหวะหยุดและความเจ็บแสบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ
27. ปรับและสะท้อนภาษากายของผู้อื่นเพื่อสร้างความสอดคล้อง
28. รู้ว่าเมื่อใดควรใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้คำตอบแบบ "ใช่/ไม่ใช่"
29. จัดบันทึกในปริมาณที่เหมาะสมขณะฟังผู้อื่น
30. เมื่อต้องแนะนำการเปลี่ยนแปลง จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างแนวทางแก้ไขที่เป็น

เจ้าของร่วมกัน

31. เน้นย้ำประโยชน์ของคำแนะนำที่ให้

32. ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
33. จัดโครงสร้างความคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ เพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น
34. พูดอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดจากสำเนียงท้องถิ่น
35. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการแต่งกายและรูปลักษณ์เหมาะสมกับประเภทของผู้คนที่ต้อง

พบปะ

36. ใช้โครงสร้างคำถามเชิงลึกที่มีเหตุผลเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากผู้อื่น
37. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
38. สร้างฉันทามติร่วมกับผู้อื่นแทนที่จะสั่งการ
39. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจเมื่อนำเสนอแนวทางแก้ไข
40. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรผ่านการสื่อสารกับผู้อื่น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร
(Assessment of Communication Skills) จากทักษะของ
การสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ
โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก
<https://rb.gy/6d3bq>



QuestMeraki (2017) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale จำแนกออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 27 ข้อ ดังนี้

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)

1. นำเสนอได้อย่างคล่องแคล่วในงานสัมมนาและการประชุม
2. เป็นผู้นำในการอภิปรายกลุ่มหรือโต้วาที
3. พูดอย่างมั่นใจและมีศิลปะในการสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอของนักศึกษา
4. สามารถโน้มน้าวและทำให้ทีมดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
5. สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้
6. แสดงความสนใจและใส่ใจผู้อื่นระหว่างการสนทนา
7. มีสไตล์การสื่อสารที่เรียบง่ายและชัดเจน

8. เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบกลับหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติม
9. ปฏิบัติตามมารยาทในการใช้โทรศัพท์อย่างเหมาะสม
10. เข้าร่วมการแสดงผลงานเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

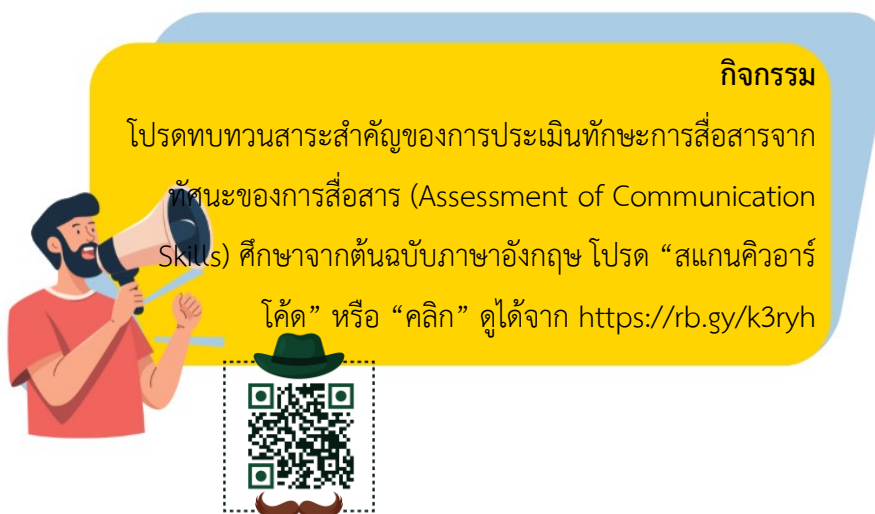
11. มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายงานอย่างเป็นทางการ
12. มีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ
13. สามารถจัดทำรายงานทางเทคนิคและธุรกิจตามมาตรฐาน
14. มีความสามารถในการจัดทำจดหมายข่าวและวารสาร
15. รักษาความชัดเจนและลำดับเนื้อหาในรายงานที่เขียน
16. การเขียนปราศจากข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และการสะกดคำ
17. มีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างมืออาชีพ

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication)

18. สามารถรับรู้อารมณ์ (เช่น โกรธ ผิดหวัง ดีใจ ฯลฯ) ได้อย่างง่ายดายขณะสื่อสารกับผู้อื่น
19. ใส่ใจภาษากายขณะสื่อสารกับผู้อื่น
20. ระมัดระวังในการใช้ท่าทางและสีหน้าระหว่างการสื่อสารแบบพบปะ
21. ไม่ใช้ท่าทางที่ไม่จำเป็นจนทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิ
22. รักษาท่าทางที่เป็นมืออาชีพระหว่างการประชุมและการนำเสนอ

การสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

23. ใช้ตารางและแผนภูมิเพื่อเน้นรายละเอียดสำคัญ
24. ถ่ายทอดแนวคิดผ่านภาพและภาพประกอบ
25. สนับสนุนการนำเสนอด้วยกราฟและไดอะแกรมเพื่อขยายความประเด็นต่างๆ
26. พยายามสร้างแบบจำลองเพื่อแสดงข้อมูล
27. มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือด้านภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดเด่นของเนื้อหา



TX CTE Resource Center (n.d.) กล่าวถึง แบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ในลักษณะที่เป็น rating scale จำแนกออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถาม 15 ข้อ ดังนี้

1. เมื่อฉันแบ่งปันบางสิ่งกับเพื่อน ๆ ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่ฉันแบ่งปัน
2. ฉันคิดก่อนพูด เพราะฉันตระหนักว่าคำพูดอาจมีความหมายแตกต่างกันสำหรับผู้อื่นเมื่อเทียบกับฉัน
3. ฉันเข้าใจว่าบางครั้งข้อความที่อีกฝ่ายส่งมาอาจไม่ตรงกับสิ่งที่ฉันรับรู้
4. ก่อนที่ฉันจะสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือการแสดงออกที่ไม่ใช่คำพูด ฉันต้องเข้าใจผู้รับสารของฉันอย่างถ่องแท้และพิจารณาว่าข้อความของฉันอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพวกเขาอย่างไร
5. ในขณะที่ฉันสื่อสารกับใครบางคน ฉันมองหาสัญญาณที่แสดงว่าข้อความของฉันถูกตีความตามความตั้งใจของฉัน
6. ฉันทำให้ข้อความของฉันกระชับและตรงประเด็นมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
7. ฉันใช้ศัพท์เฉพาะกับผู้ที่ไม่เข้าใจมัน
8. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงและสำนวนที่อาจทำให้บางคนไม่พอใจโดยเจตนา
9. ฉันพยายามหลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในทางที่ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสับสนหรือไม่สบายใจ
10. ฉันตระหนักว่าการพูด อย่างไร มีความสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่ฉันพูด
11. ฉันพิจารณาทักษะการสื่อสารของตนเองเพื่อดูว่าข้อความที่ไม่ใช่คำพูดที่ฉันสื่อออกไปนั้นตรงกับความหมายที่ฉันต้องการสื่อสารหรือไม่
12. ฉันพิจารณาอย่างรอบคอบถึงวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการส่งสารของฉัน เช่น การประชุมแบบพบหน้ากัน ทางโทรศัพท์ หรือการเขียน เพื่อให้ผู้รับเข้าใจได้ดีที่สุด

13. ฉันตัดสินใจความคิดเห็นของผู้อื่นจากสิ่งที่พวกเขาพูด มากกว่าการมีอคติต่อบุคลิกของพวกเขา
14. ฉันพยายามรับฟังความคิดเห็นที่ฉันไม่เห็นด้วยอย่างจริงจัง
15. ฉันมองหาวิธีที่จะพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/iz760>



Desrosiers (n.d.) กล่าวถึงการประเมินทักษะการสื่อสาร ส่วนที่เป็นระดับการให้คะแนน 4 ในส่วนลึกของคำถาม 20 ข้อ ดังนี้

1. ฉันให้ความสนใจกับสัญญาณอวัจนภาษาของผู้อื่น
2. ฉันพยายามทำความเข้าใจแนวคิดที่แตกต่างจากของฉัน
3. ฉันพยายามทำความเข้าใจมุมมองของผู้อื่น
4. ฉันสามารถถ่ายทอดคำพูดของผู้อื่นในแบบของฉันได้อย่างถูกต้อง
5. ฉันรู้สึกสบายใจในการรับมือกับอารมณ์
6. ฉันยอมรับข้อเสนอแนะจากคนที่ฉันทำงานด้วย
7. ฉันขอรายละเอียดเพิ่มเติมและคำอธิบายเพิ่มเติม
8. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
9. ฉันส่งเสริมให้ผู้อื่นอธิบายความคิดของตนเองให้ชัดเจน
10. ฉันให้ข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์เมื่อจำเป็น
11. ฉันเน้นย้ำถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่ฉันชื่นชม
12. ฉันตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมของฉันที่มีต่อผู้อื่น
13. ฉันยอมรับข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์จากผู้อื่น
14. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองอย่างเปิดเผย
15. ฉันขอข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์จากผู้อื่น

16. ฉันปรับตัวให้เข้ากับบุคคลที่ฉันมีปฏิสัมพันธ์ด้วย
17. ฉันเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ไขความเข้าใจผิดทันทีที่เกิดขึ้น
18. ฉันสามารถพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่ถูกท้าทายได้อย่างสงบ
19. ฉันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน
20. เพื่อให้เหมาะสม ฉันขอโทษโดยไม่ให้เหตุผลที่มากเกินไป

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทัศนะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://rb.gy/jarvz>



Gatlin-Watts (n.d.) กรุณาตรวจสอบเพื่อประเมินทักษะการสื่อสาร ข้อสังเกตที่เป็นระดับการให้คะแนน 5 ในส่วนของคำถามที่พบบ่อย 46 ข้อวิจารณ์ดังกล่าว

ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication Skills)

1. ความสำคัญของทักษะ
2. ปฏิบัติตามคำแนะนำ
3. ทักษะการฟัง
4. ทักษะการสนทนา
5. ให้ข้อเสนอแนะ
6. การสื่อสารกับสาธารณะ
7. การอำนวยความสะดวกในระหว่างการประชุม
8. ทักษะการนำเสนอ
9. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
10. ทักษะการแก้ไขข้อขัดแย้ง
11. ทักษะการเจรจาต่อรอง
12. การรับคำสั่งซื้อของลูกค้า
13. ทักษะการสัมภาษณ์
14. ทักษะการฝึกอบรม

ทักษะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication Skills)

15. ความสำคัญของทักษะ
16. ทักษะการสะกดคำ
17. ทักษะไวยากรณ์
18. ทักษะการเขียน
19. การใช้อีเมล
20. การใช้คำอย่างมีประสิทธิภาพ
21. การใช้เทคนิคสไตล์อย่างถูกต้อง
22. การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่เป็นกิจวัตรและน่านิยม
23. การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่ไม่พึงประสงค์
24. การเขียนเพื่อโน้มน้าวใจ
25. การเขียนรายงานสั้น (น้อยกว่า 3 หน้า)
26. การเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ (มากกว่า 3 หน้า)
27. การเขียนวาระการประชุม
28. การเขียนรายงานการประชุม

ทักษะการสื่อสารความหลากหลายหรือพหุวัฒนธรรม (Diversity or Multicultural Communication Skills)

29. ความสำคัญของทักษะ
30. ความตระหนักรู้ทางวัฒนธรรม
31. ทักษะภาษาต่างประเทศ
32. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดข้ามวัฒนธรรม
33. การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดข้ามเพศ
34. การสื่อสารด้วยวาจาข้ามวัฒนธรรม
35. การสื่อสารด้วยวาจาข้ามเพศ
36. การสื่อสารแนวคิดอย่างชัดเจนกับผู้ชมที่หลากหลาย

การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Communications)

37. ความสำคัญของทักษะ
38. การใช้อีเมลอย่างเหมาะสม
39. มารยาททางอีเมล
40. การเขียนและการตอบกลับข้อความอีเมล
41. ทักษะการประชุมทางวิดีโอ

42. ทักษะการประชุมผ่านเดสก์ท็อป (Net Meeting)

บรรยากาศการสื่อสาร (Communications Climate)

43. ความสำคัญของทักษะ

44. การพูดส่งเสริมหรือเผยแพร่ตนเองหรือกิจกรรมของตนโดยเฉพาะ
อย่างยิ่งในลักษณะที่เข้มแข็ง

45. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ทักษะการตัดสินใจ



University of Washington (n.d.) กล่าวถึง Checklist about Communication Skills ใน 6 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถามที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Skills for creating good relationships)

1. เป็นมิตรและให้ความเคารพ
2. พูดด้วยน้ำเสียงที่สุภาพและอ่อนโยน
3. อธิบายว่าทำไมคุณถึงมาเยี่ยมชม
4. หลีกเลี่ยงการ 'ตัดสิน' คำพูด (คำตัดสินบ่งบอกว่าพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ดี)

ทักษะในการฟัง (Skills for listening)

5. อย่าบังคับใครให้พูด
6. รักษาท่าทางที่ผ่อนคลาย (ตำแหน่งของร่างกาย)—อย่าตะแคง ศีรษะปากกา หรือเล่นกับสิ่งของ
7. รักษาท่าทางที่เปิดกว้าง อย่ากอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลแทนที่จะหันหน้าหนี
8. สบตาอย่างเหมาะสม

9. อย่าดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา ดูหรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง โน้มตัวไปข้างหน้าเพื่อแสดงความสนใจ
10. พยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่าคุณฟังอยู่
11. สังเกตสัญญาณว่าบุคคลนั้นรู้สึกไม่สบายใจ.
12. รับฟังอย่างไม่ตัดสินและเอาตัวเองไปอยู่ในบทบาทของอีกฝ่าย

ทักษะในการให้ข้อมูล (Skills for giving information)

13. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
14. ห้ามดูต่ำหรือวิพากษ์วิจารณ์
15. รับรู้ถึงความรู้สึกของบุคคลนั้นแม้ว่าคุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม
16. อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในคราวเดียว
17. ให้ข้อเสนอแนะแทนการออกคำสั่ง
18. ตรวจสอบความเข้าใจ

ทักษะในการถามคำถาม (Skills for asking questions)

19. ถามคำถามปลายเปิด.
20. ถามคำถามสำคัญด้วยสามวิธีที่แตกต่างกัน
21. สรุปคำตอบเพื่อให้แน่ใจว่าคุณเข้าใจถูกต้อง

ทักษะการตรวจสอบความเข้าใจ (Skills for checking understanding)

22. สรุป
23. สะท้อนสิ่งที่อีกฝ่ายพูด
24. ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อถามเกี่ยวกับสิ่งที่คุณเพิ่งพูดคุยไป

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ

โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก

<https://rb.gy/hzu28>



BlockSurvey (n.d.) ข้อร้องเรียนข้อคำถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารความคิดเห็นที่เป็นระดับการให้คะแนน 16 ข้อเรียงกันสำหรับคุณ

1. เมื่อฉันแบ่งปันบางสิ่งกับเพื่อน ฉันเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่ฉันแบ่งปัน
2. ฉันคิดก่อนพูด เพราะฉันตระหนักว่าคำพูดอาจมีความหมายไม่เหมือนกันสำหรับผู้อื่นเหมือนที่ฉันมีต่อฉัน
3. ฉันเข้าใจว่าบางครั้งข้อความที่อีกฝ่ายส่งมาอาจไม่ใช่ข้อความเดียวกับที่ฉันได้รับ
4. ก่อนที่ฉันจะสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด ฉันจะทำความเข้าใจให้ดีกว่าใครคือผู้รับสาร และข้อความของฉันอาจส่งผลกระทบต่อการใช้สารของเขาหรือเธออย่างไร
5. เมื่อฉันสื่อสารกับใครบางคน ฉันมองหาสัญญาณว่าข้อความของฉันถูกตีความตามที่ฉันตั้งใจไว้หรือไม่
6. ฉันทำให้ข้อความของฉันกระชับและตรงประเด็นให้มากที่สุด
7. ฉันใช้คำศัพท์เฉพาะทางกับผู้ที่อาจไม่เข้าใจมัน
8. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้คำสแลงและสำนวนกับผู้ที่ไม่อาจรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่พอใจ
9. ฉันพยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในทางที่อาจทำให้ผู้รับสารรู้สึกสับสนหรือไม่สบายใจ
10. ฉันตระหนักได้ว่าการพูดอย่างไรสำคัญพอ ๆ กับสิ่งที่ฉันพูด
11. ฉันพิจารณาทักษะการสื่อสารของฉัน เพื่อดูว่าสารอวัจนภาษาของฉันสื่อความหมายที่ฉันต้องการถ่ายทอดได้ดีเพียงใด
12. ฉันพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการส่งสาร เช่น การพบกันต่อหน้า การสนทนาทางโทรศัพท์ หรือการเขียน เพื่อให้ผู้รับเข้าใจได้ดีที่สุด
13. ฉันตัดสินสิ่งที่ผู้อื่นพูดกับฉันจากสิ่งที่ฉันได้ยินพวกเขาพูด มากกว่าที่จะตัดสินจากตัวบุคคลของพวกเขา
14. ฉันพยายามอย่างจริงจังที่จะรับฟังแนวคิดที่ฉันไม่เห็นด้วย
15. ฉันพยายามอย่างจริงจังที่จะรับฟังแนวคิดที่ฉันไม่เห็นด้วย
16. ฉันมองหาวิธีพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น



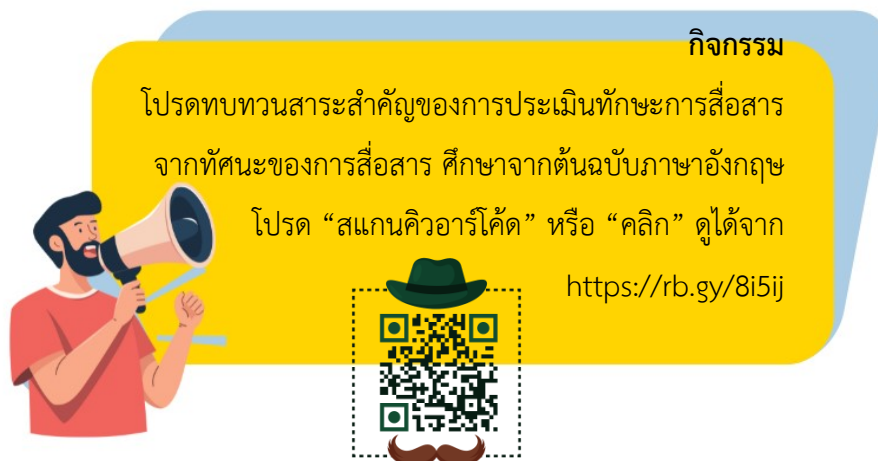
O'Driscoll (n.d.) เป็น Speech and Language Therapist โดยทั่วไปข้อคำถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารของการรับรู้ที่เป็นระดับการให้คะแนน 18 ข้อวิจารณ์ต่างๆ

1. การเข้าใจและจดจำคำสั่ง – ในห้องเรียน ที่ทำงาน
2. การทำความเข้าใจกับข้อมูลจำนวนมากในคราวเดียว – ทั้งที่เป็นคำพูดและตัวอักษร
3. การขอความช่วยเหลือหรือบอกผู้อื่นเมื่อฉันไม่เข้าใจบางสิ่ง
4. การสงบสติอารมณ์เมื่อตัวฉันไม่เข้าใจหรือไม่รู้ว่าควรทำอะไร
5. การคิดหาคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสื่อความหมายให้ชัดเจน
6. การอธิบายหรือบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (เช่น การเล่าเรื่องของตัวเอง)
7. การพูดเกี่ยวกับความรู้สึกของฉัน หรือการพูดเมื่อฉันรู้สึกโกรธ วิตกกังวล หรือเสียใจ
8. การพูดที่ซับซ้อน เช่น การไม่เห็นด้วย การเจรจาต่อรอง หรือการโน้มน้าวผู้อื่น
9. การอ่าน – การสะกดคำและการเข้าใจแนวคิด
10. การพูดให้ชัดเจน – การออกเสียงคำให้ถูกต้อง ไม่พูดไม่ชัด หรือพูดติดอ่าง
11. การพูดด้วยความเร็วที่เหมาะสม – ไม่เร็วหรือช้าเกินไป
12. การสื่อสารกับเพื่อนและ/หรือคนในวัยเดียวกัน
13. การพูดคุยกับผู้ใหญ่ เช่น ที่โรงเรียน วิทยาลัย ที่ทำงาน ตำรวจ หรือ YOT
14. การสื่อสารอย่างมั่นใจในกลุ่มคน
15. การทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป และรู้ว่าควรพูดอะไรในสถานการณ์ทางสังคม
16. การใช้ทักษะอวัจนภาษาอย่างเหมาะสม เช่น การสบตา การฟัง การแสดงสีหน้า และ

การผลัดกันพูด

17. การวางแผนทำงานโดยแบ่งเป็นขั้นตอน และการแก้ไขปัญหา
18. แรงจูงใจ – การเริ่มต้นทำสิ่งต่าง ๆ การทำงานสำเร็จ และการขอความช่วยเหลือเมื่อ

จำเป็น



Ferguson (2022) กล่าวถึง A checklist for Effective workplace Communication มีข้อคำถามในด้านต่างๆ ที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

เป็นตัวของตัวเอง (Be Authentic)

1. แสดงความสนใจอย่างจริงจังทั้งในการสื่อสารด้วยคำพูดและภาษากาย

มั่นใจในตัวเอง (Be confident)

2. รู้ในสิ่งที่คุณกำลังพูด นำเสนอด้วยท่าทีที่เข้าถึงง่าย มองโลกในแง่ดี และเปิดใจรับฟัง

สื่อสารให้ชัดเจน (Be clear)

3. พูดให้เข้าใจง่ายและตรงไปตรงมา หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลมากเกินไปจนทำให้ผู้รับรู้สับสนหนักใจ สื่อสารด้วยรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย

มีความน่าเชื่อถือ (Be credible)

4. ยึดมั่นในข้อเท็จจริงเมื่อให้ข้อมูล และยอมรับเมื่อมีคำถามที่อยู่นอกเหนือความรู้ของคุณ

ทำให้การสนทนาน่าสนใจ (Be engaging)

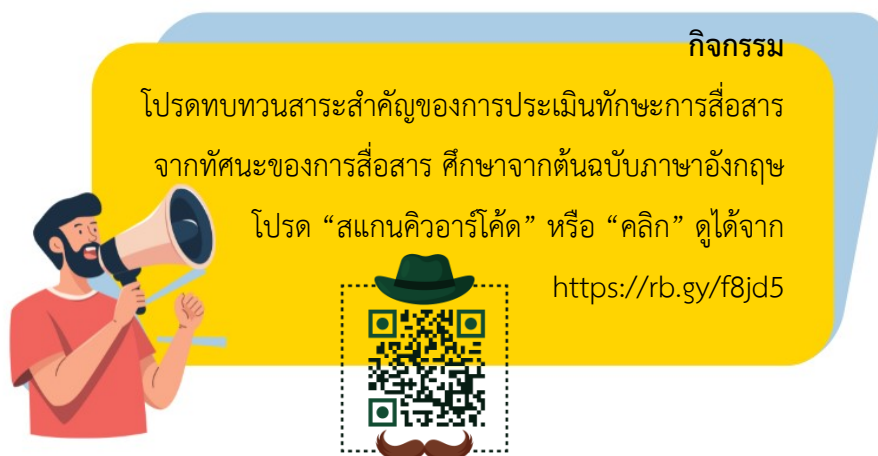
5. อย่าทำให้บทสนทนาเป็นเรื่องของคุณเพียงฝ่ายเดียว ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังโดยพูดถึงประเด็นที่พวกเขาสนใจ

มีความอยากรู้อยากเห็น (Be curious)

6. ตั้งคำถาม ขอความคิดเห็น และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับอย่างเป็นกลาง

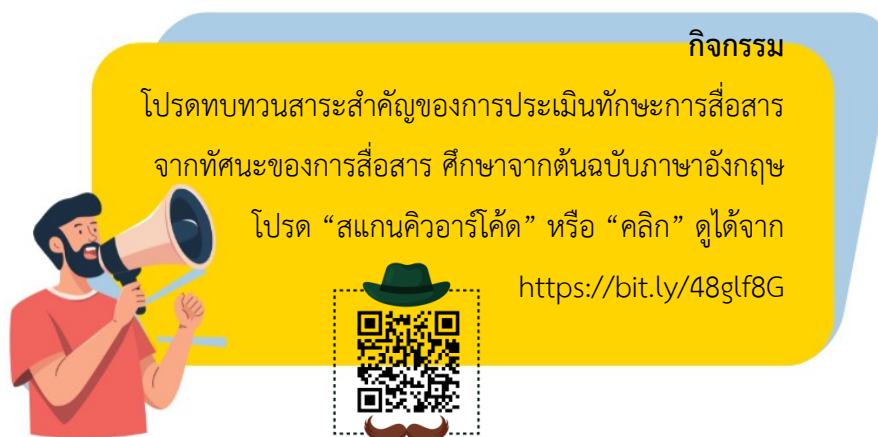
สร้างความไว้วางใจ (Be trustworthy)

7. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น รักษาคำพูด และขอโทษเมื่อทำผิด



UC San Francisco (n.d.) กล่าวถึง Communication Skills Checklist มีข้อคำถามที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

1. หากเรามีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับเจตนาหรือการกระทำของอีกฝ่าย เราจะให้เวลาตัวเองถอยกลับมาทบทวนสถานการณ์ก่อนที่จะด่วนสรุปไปทางลบ
2. เราจะไม่ตัดสินกันในแง่ลบก่อนที่จะพูดคุยกันโดยตรงในเวลาหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เพื่อสอบถามและทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน
3. เราจะจัดการกับ "ปัญหาเล็กๆ" ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหาใหญ่
4. เราจะสื่อสารกันอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยไม่เผชิญหน้ากันอย่างเป็นปฏิกิริยาเพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และนำไปสู่แนวทางแก้ไข
5. เราจะตระหนักว่าความขัดแย้งมักเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างในสไตล์การสื่อสาร เราจะพยายามไม่มองเรื่อง "สไตล์" เป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาของสิ่งที่ถูกสื่อสารมากกว่า
6. เราจะให้ความไว้วางใจกันโดยถือว่าอีกฝ่ายมีความซื่อสัตย์และมีเจตนาดี
7. หากเราเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เราจะหาทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ



Affordable Quality Counseling (n.d.) กล่าวถึง ทักษะการสื่อสาร- การประเมินตนเอง มีข้อคำถามในด้านต่างๆ ที่นำไปสร้างเป็นแบบสอบถามแบบ rating scale ได้ ดังนี้

การฟัง (Listening)

1. ฉันตั้งใจฟังเมื่อคุณพูด ฉันให้ความสนใจกับคำพูดและความรู้สึกของคุณ ฉันแทบไม่ปล่อยให้จิตใจล่องลอยหรือคิดถึงสิ่งที่ฉันจะพูดต่อไป ฉันแทบไม่ขัดจังหวะคุณก่อนที่จะคุณพูดจบ

การให้ความสนใจ (Attending)

2. เมื่อเราคุยกัน ฉันมีแนวโน้มที่จะอยู่กับคุณอย่างเต็มที่ เมื่อเหมาะสม ฉันจะหันหน้าเข้าหาคุณโดยตรง รักษาการสบตา มีท่าทางที่ผ่อนคลายและเปิดกว้าง และโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่าฉันให้ความสนใจคุณอย่างเต็มที่

ความเข้าใจ (Empathy)

3. ฉันพยายามเข้าใจว่าความคิดและความรู้สึกของคุณมาจากไหน ฉัน “ลองใส่รองเท้าของคุณ” และสัมผัสความรู้สึกไปกับคุณ ฉันแทบจะพูดได้เสมอว่า “ถ้าฉันเป็นคุณ ฉันก็คงรู้สึกแบบเดียวกัน” คุณสามารถมั่นใจได้ว่าฉันเข้าใจคุณ

การสื่อสารความเข้าใจ (Communicating Understanding)

4. ฉันให้คุณรู้ว่าฉันได้ยินและเข้าใจคุณ และฉันตระหนักว่าคุณรู้สึกอย่างไร ฉันตอบสนองต่อสิ่งที่คุณพูดก่อนที่จะฉันจะแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตัวเอง ฉันตรวจสอบให้แน่ใจเมื่อฉันไม่แน่ใจว่าฉันเข้าใจคุณถูกต้องหรือไม่ ฉันตระหนักว่าการที่ฉันได้ยินคุณอาจไม่มีความหมายมากนัก ถ้าคุณไม่รู้ว่าคุณถูกรับฟัง

การให้ความเคารพ (Respect)

5. ฉันให้คุณรู้ว่าฉันให้คุณค่าในตัวคุณในฐานะปัจเจกบุคคล ฉันเห็นคุณเป็นมนุษย์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีภูมิปัญญาจากประสบการณ์ของตนเอง ฉันยืนยันว่าคุณมี

สิทธิ์ที่จะควบคุมชีวิตของตัวเอง ฉันอยู่ข้างคุณ สนับสนุนคุณ และต้องการให้คุณ เป็นในแบบที่คุณต้องการและสามารถเป็นได้

การยอมรับ (Accepting)

6. ฉันยอมรับคุณในแบบที่คุณเป็น ฉันไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงคุณหรือพฤติกรรมของคุณ คุณมีสิทธิ์ในความคิด ความรู้สึก และทัศนคติของคุณเอง ฉันอาจไม่เห็นด้วยกับคุณในบางครั้ง แต่ฉันไม่พยายามที่จะเปลี่ยนมุมมองของคุณ เมื่อฉันไม่เห็นด้วยกับคุณ ฉันจะทำให้เข้าใจคุณโดยไม่ทำให้คุณผิดหวัง เมื่อคุณไม่เห็นด้วยกับฉัน ฉันก็จะไม่ตอบโต้หรือโต้เถียง

กล้าแสดงออกโดยไม่ก้าวร้าว (Assertive Without Being Aggressive)

7. ฉันไม่อดทนต่อสิ่งที่ทำให้ฉันทุกข์โดยไม่พูดออกมา แต่ฉันก็ไม่ใช้คนชอบรังแกใครเช่นกัน ฉันใส่ใจคุณ แต่ฉันก็ให้ความสำคัญกับตัวเองด้วย ฉันแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ทัศนคติ และความคิดของตัวเอง ฉันไม่คาดหวังให้คุณเห็นด้วยกับฉันเสมอไป แต่ฉันคาดหวังว่าคุณจะให้คุณค่ากับสิ่งที่ฉันพูด ฉันจะไม่พูดว่า "ใช่" เมื่อฉันหมายถึง "ไม่" และฉันต้องการให้คุณกล้าแสดงออกเช่นเดียวกัน

การเปิดเผยตนเอง (Self-Revealing)

8. ฉันเปิดกว้าง ฉันแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการ และจินตนาการของ ฉันอย่างอิสระและเป็นธรรมชาติ ฉันเต็มใจที่จะพูดถึงทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งของตัวเอง แม้กระทั่งสิ่งที่ทำให้ฉันรู้สึกอับอาย ฉันให้คุณรู้ว่าจริง ๆ แล้วฉันเป็นอย่างไร

การพูดตรงไปตรงมา (Straight Talk)

9. ฉันไม่ใช่ “ม่านควัน” เช่น การประชดประชัน การล้อเล่นที่เสียดสี การพูดอ้อมค้อม การเจียบใส่ หรือการแสดงอารมณ์งอน ฉันบอกคุณตรง ๆ ว่าเกิดอะไรขึ้น แม้ว่ามันอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ฉันขอในสิ่งที่ฉันต้องการ เพราะฉันเชื่อว่าเราทั้งคู่แข็งแกร่งและเป็นผู้ใหญ่พอที่จะเผชิญกับความจริง แต่ในขณะเดียวกัน ฉันก็มี ความอ่อนไหวพอที่จะไม่ทำร้ายโดยไม่จำเป็น

ความรวดเร็วทันใจ (Immediacy)

10. ฉันพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเรา—คุณและฉัน เมื่อการสนทนาเริ่มชะงัก ฉันจะหยุด และพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเราใน "ที่นี่และตอนนี้" ที่อาจเป็นอุปสรรค ฉันบอกคุณว่าสิ่งที่ฉันชอบ และไม่ชอบเกี่ยวกับวิธีที่เราสื่อสารกัน และฉันต้องการให้คุณทำแบบเดียวกัน

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills)

จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด“สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://bit.ly/3Y97Jz2>



Srivastava (2018) กล่าวถึง Self-assessment of communication skills จำแนกออกเป็น 4 ด้าน แต่ละด้านมีข้อคำถาม ดังนี้

ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (Active listening skills)

1. ฉันให้ความสนใจกับทุกคำพูดของผู้อื่นระหว่างการสนทนา
2. ฉันตั้งใจฟังและเข้าใจความหมายของคำพูดอย่างถ่องแท้
3. ฉันตอบสนองต่อการฟังโดยการตั้งคำถามในชั้นเรียน
4. ฉันสามารถเข้าใจการบรรยายที่สอนเป็นภาษาอังกฤษได้

ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา (Oral communication skills)

5. ฉันหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาพูดที่ไม่เป็นทางการ (slang) ขณะพูดภาษาอังกฤษ
6. ฉันมีความกล้าเมื่อต้องพูดในที่สาธารณะ
7. ฉันพยายามใช้คำศัพท์ใหม่ ๆ ขณะพูดภาษาอังกฤษ
8. ฉันพูดภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
9. ฉันรู้สึกมั่นใจในการพูดภาษาอังกฤษ
10. ฉันสามารถสื่อสารมุมมองของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างง่ายดาย
11. ฉันสามารถสรุปสิ่งที่ฉันฟังได้อย่างง่ายดาย
12. ฉันกลัวการพูดในที่สาธารณะ

กลยุทธ์การสร้างการสื่อสาร (Communication Building Strategies)

13. ฉันรับชมข่าวภาษาอังกฤษและช่องรายการภาษาอังกฤษอื่น ๆ
14. ฉันมีนิสัยชอบอ่านหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ
15. ฉันเข้าใจเนื้อหาหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษได้ง่าย
16. ฉันชอบเขียนและเรียนรู้คำศัพท์ใหม่ๆ จากหนังสือพิมพ์
17. ฉันอ่านนิยาย/นิตยสารภาษาอังกฤษ

ทักษะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written communication skills)

18. ฉันเน้นการเขียนภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
19. ฉันสามารถแสดงความคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการเขียนเป็นภาษาอังกฤษ
20. ฉันขาดคำศัพท์ขณะเขียนภาษาอังกฤษ

กิจกรรม

โปรดทบทวนสาระสำคัญของการประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) จากทักษะของการสื่อสาร ศึกษาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษ โปรด “สแกนคิวอาร์โค้ด” หรือ “คลิก” ดูได้จาก <https://doi.org/10.25134/erjee.v6i2.1239>



“โปรดวิจารณ์การประเมินทักษะการสื่อสาร (Assessment of Communication Skills) ที่สรุปข้างล่างนี้ว่าทำให้เข้าใจความหมายที่ครอบคลุมและชัดเจนแล้วหรือไม่ ควรปรับหรือเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่”



สรุป จากทัศนะดังกล่าวข้างต้น ขอสรุปแนวคิดสำคัญในการประเมินทักษะการสื่อสาร ได้ดังนี้

ด้านทั่วไปของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

อารมณ์ และการควบคุมอารมณ์

- เมื่อมีคนทำให้ฉันโกรธ ฉันจัดการกับพวกเขาทั้งที่ยังโกรธอยู่
- ฉันรู้สึกหงุดหงิดกับคนที่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างชัดเจน
- เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- ฉันสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย
- เป็นมิตรและให้ความเคารพ
- การสงบสติอารมณ์เมื่อตัวฉันไม่เข้าใจหรือไม่รู้ว่าควรทำอะไร
- ฉันแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างชัดเจน
- ฉันสามารถหาทางแก้ปัญหาได้โดยไม่คำนึงถึงแรงจูงใจหรือผลประโยชน์แอบแฝง

การฟัง

- ตั้งใจฟังเมื่อคนอื่นพูด ใส่ใจกับคำพูดและความรู้สึกของผู้พูด ไม่ค่อยปล่อยให้จิตใจล่องลอยหรือคิดว่าจะพูดอะไรต่อไป ไม่ค่อยรบกวนผู้อื่น จนกว่าที่เขาจะทำงานเสร็จ
- ใช้ความเงียบแทนการขัดจังหวะขณะฟังผู้อื่น
- เมื่อมีคนให้คำแนะนำและถามว่า “คุณเข้าใจไหม” มักจะตอบว่า “ใช่” แม้ว่าจะไม่แน่ใจทั้งหมดก็ตาม
- รับฟังอย่างเต็มที่และยืนยันว่าเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูดเพื่อแสดงความเคารพต่อผู้พูด
- วิธีที่ดีที่สุดในการรับฟัง คือการทำให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าคุณฟังก่อน
- เมื่อมีคนพูดอะไรที่ไม่แน่ใจ มักจะขอคำอธิบาย
- สรุปความคิดของผู้อื่นเพื่อให้แน่ใจว่ามีความเข้าใจตรงกัน
- จัดบันทึกให้ละเอียดและเหมาะสม เมื่อฟังผู้อื่น
- ฉันพยายามรับฟังความคิดเห็นที่ฉันไม่เห็นด้วยอย่างจริงจัง
- ฉันมองหาวิธีพัฒนาทักษะการฟังของฉันให้ดียิ่งขึ้น
- ฉันสามารถถ่ายทอดคำพูดของผู้อื่นในแบบของฉันได้อย่างถูกต้อง
- สามารถคาดเดาข้อสรุปได้ จากการตั้งใจฟังใครสักคนพูด

ด้านมุมมองความคิด

- เมื่อต้องเจรจากับใครสักคน มักมองว่าพวกเขาเป็นฝ่ายตรงข้าม และจะคำนึงเรื่องของการชนะหรือแพ้

- ฉันท้ายาสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน
- เข้าใจบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม มีความละเอียดอ่อน และมีการสื่อสารที่หลากหลายกันไปเมื่อสื่อสารกับผู้คนต่างวัฒนธรรม
- ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้อื่นและนำเสนอแนวคิดให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น
- เมื่อต้องช่วยเหลือผู้อื่น จะระบุประเด็นสำคัญที่ต้องแก้ไข
- รู้จักโน้มน้าวใจผู้อื่น ในการเสนอการแก้ปัญหาของตน และเมื่อต้องรับมือกับคำถามและ/หรือข้อโต้แย้งจากผู้อื่น
- ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรผ่านการสื่อสารกับผู้อื่น
- สร้างความเห็นพ้องต้องกันกับผู้คน แทนที่จะบอกพวกเขาว่าต้องทำอะไร
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุคลิกภายนอกเหมาะสมกับบุคคลที่จะพบปะด้วย
- เมื่อมีการแนะนำการเปลี่ยนแปลง จะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อสร้างผลลัพธ์ร่วมกัน
- เมื่อแบ่งปันบางอย่างกับเพื่อน จะเปิดเผยและซื่อสัตย์เกี่ยวกับสิ่งที่แบ่งปัน
- บางครั้งข้อความที่บุคคลอื่นส่งอาจไม่ตรงกับข้อความที่ตนได้รับ
- ก่อนที่จะสื่อสารทั้งทางวาจาและอวัจนภาษา ตนเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าใครคือผู้รับข้อความของตน และข้อความอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ข้อความของตนอย่างไร
- แน่ใจว่าแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
- ฉันทส่งเสริมให้ผู้อื่นอธิบายความคิดของตนเองให้ชัดเจน
- ฉันทให้ข้อเสนอแนะเชิงวิจารณ์เมื่อจำเป็น
- ขอให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และยอมรับคำติชมที่สำคัญ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้อื่น
- ฉันทเป็นฝ่ายริเริ่มในการแก้ไขความเข้าใจผิดทันทีที่เกิดขึ้น
- ยอมรับข้อผิดพลาดของตัวเองอย่างเปิดเผย ซื่อสัตย์ต่อคำพูดของคุณ และขอโทษเมื่อคุณทำผิดพลาด
- หลีกเลี่ยงการ 'ตัดสิน' คำพูด (คำตัดสินบ่งบอกว่าพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ดี)
- อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปในคราวเดียว
- พิจารณารูปแบบการส่งข้อความของฉันทอย่างรอบคอบ การประชุมแบบเห็นหน้ากันทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับจะเข้าใจสิ่งใดได้ดีที่สุด
- การเข้าใจและจดจำคำสั่งในห้องเรียนและที่ทำงาน

- การทำความเข้าใจกับข้อมูลจำนวนมากในคราวเดียว ทั้งที่เป็นคำพูดและตัวอักษร
- การขอความช่วยเหลือหรือบอกผู้อื่นเมื่อฉันไม่เข้าใจบางสิ่ง
- ยึดมั่นในข้อเท็จจริงเมื่อให้ข้อมูล และยอมรับเมื่อมีคำถามที่อยู่นอกเหนือความรู้ของคุณ
- อย่าทำให้บทสนทนาเป็นเรื่องของคุณเพียงฝ่ายเดียว ดึงดูดความสนใจของผู้ฟังโดยพูดถึงประเด็นที่พวกเขาสนใจ
- หากมีคำถามหรือข้อกังวลเกี่ยวกับเจตนาหรือการกระทำของอีกฝ่าย เราจะใช้เวลาในการถอยกลับและคิดถึงสถานการณ์ก่อนที่จะตั้งสมมติฐานเชิงลบโดยอัตโนมัติ
- เราจะไม่ตัดสินกันในแง่ลบก่อนที่จะพูดคุยกันโดยตรงในเวลาหรือสถานที่ที่ทั้งสองฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน เพื่อสอบถามและทำความเข้าใจสถานการณ์ให้ชัดเจน
- เราจะจัดการกับ "ปัญหาเล็กๆ" ก่อนที่มันจะกลายเป็นปัญหาใหญ่
- เราจะสื่อสารกันอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมาโดยไม่เผชิญหน้ากันอย่างเป็นปฏิกิริยา เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่สร้างสรรค์และนำไปสู่แนวทางแก้ไข
- เราจะตระหนักว่าความขัดแย้งมักเกิดจากความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความแตกต่างในสไตล์การสื่อสาร เราจะพยายามไม่มองเรื่อง "สไตล์" เป็นเรื่องส่วนตัว แต่จะมุ่งเน้นไปที่เนื้อหาของสิ่งที่ถูกสื่อสารมากกว่า
- หากเราเผชิญกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เราจะหาทรัพยากรหรือแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ
- มีการขอข้อมูลเพิ่มเติมว่าเหตุใดจึงมีความต้องการเฉพาะเจาะจงเพื่อสำรวจความสนใจที่ซ่อนอยู่ และถามว่าทำไมสิ่งนี้จึงมีความสำคัญ
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้โดยการสลับกันพูด
- เมื่อแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่น ผู้อื่นก็พบสิ่งคำตอบของปัญหานั้น

ด้านการสื่อสารในแต่ละประเภท

การสื่อสารด้วยวาจา (Oral Communication)

- ออกเสียงคำให้ชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก
- พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังเกินไปและไม่เบาเกินไป
- ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นจุดสำคัญในการสื่อสาร
- มั่นใจในคำที่เลือกใช้ในการสื่อสารว่าครอบคลุมสิ่งที่ต้องการถ่ายทอดทั้งหมด

- เมื่อต้องการถามคำถามเพื่อความชัดเจน คำถามเหล่านั้นมักจะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง
- แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
- พูดด้วยความเร็วที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใจสิ่งที่พูดได้
- ถามคำถามที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจปัญหาของผู้อื่นอย่างครบถ้วน
- ในการเจรจา มักจะดึงความสนใจออกจากสิ่งที่กำหนดไว้ แต่จะค้นหาความสนใจอื่นๆ และแนวทางแก้ไขทั่วไป
- ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่ายในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนคุ้นเคย
- จัดโครงสร้างความคิดอย่างมีเหตุผลและเป็นลำดับ เพื่อช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น
- ใช้โครงสร้างคำถามเชิงลึกที่มีเหตุผลเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากผู้อื่น
- พูดอย่างระมัดระวังเพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดที่อาจเกิดจากสำเนียงท้องถิ่น
- ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
- เน้นย้ำประโยชน์ของคำแนะนำที่ให้
- รู้ว่าเมื่อใดควรใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้คำตอบแบบ "ใช่/ไม่ใช่"
- ใช้จังหวะหยุดและความเงียบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจประเด็นที่ต้องการสื่อ
- นำเสนอได้อย่างคล่องแคล่วในงานสัมมนาและการประชุม
- เป็นผู้นำในการอภิปรายกลุ่มหรือตัววาที
- พูดอย่างมั่นใจและมีศิลปะในการสื่อสารในการประชุมและการนำเสนอของนักศึกษา
- สามารถโน้มน้าวและทำให้ทีมดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
- สามารถให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้
- มีสไตล์การสื่อสารที่เรียบง่ายและชัดเจน
- เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบกลับหรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติม
- ปฏิบัติตามมารยาทในการใช้โทรศัพท์อย่างเหมาะสม
- เข้าร่วมการแสดงบทบาทสมมติเพื่อเผยแพร่ข้อมูล
- การทำให้บทสนทนาดำเนินต่อไป และรู้ว่าควรพูดอะไรในสถานการณ์ทางสังคม
- พยายามที่จะไม่ใช่คำที่อาจก่อให้เกิดการตอบสนองทางอารมณ์ที่อาจทำให้ผู้รับข้อความลำบากใจหรือสับสน
- ฉ้นฝึกการสื่อสารโดยตรงผ่านการใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย "ฉัน" เช่น "ฉันคิดว่า..." "ฉันรู้สึก..." "ฉันต้องการ..."

- คิดก่อนที่จะพูด เพราะตระหนักว่าคำพูดอาจไม่มีความหมายเดียวกันกับคนอื่นตามที่ตนเข้าใจ

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

- ใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย
- หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะและภาษาทางเทคนิค
- มีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และรายงานอย่างเป็น

ทางการ

- มีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ
- สามารถจัดทำรายงานทางเทคนิคและธุรกิจตามมาตรฐาน
- มีความสามารถในการจัดทำจดหมายข่าวและวารสาร
- รักษาความชัดเจนและลำดับเนื้อหาในรายงานที่เขียน
- การเขียนไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และการสะกดคำ
- มีความสามารถในการเขียนจดหมายธุรกิจอย่างมืออาชีพ
- ใช้คำอย่างมีประสิทธิภาพ
- การเขียนจดหมายและบันทึกช่วยจำที่เป็นกิจวัตรและน่ารื่นรมย์
- การเขียนเพื่อโน้มน้าวใจ
- สามารถเขียนรายงานสั้นๆ (น้อยกว่า 3 หน้า)
- สามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ (มากกว่า 3 หน้า)

การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Non-Verbal Communication)

- สบตาโดยตรงเมื่อพูดคุยกับผู้อื่น
- ใช้การเคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเสริมจุดที่กำลังอธิบาย
- แสดงออกด้วยตนเองแบบพบปะโดยตรงในลักษณะที่กระชับและเข้าใจง่าย
- ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาและพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น
- ตระหนัก และเข้าใจภาษากายของผู้อื่น รวมถึงรับรู้อารมณ์ต่างๆ ได้ง่าย (ความโกรธ ความผิดหวัง ความสุข และอื่นๆ) ขณะสื่อสารกับผู้อื่น
- ตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น
- รักษาท่าทางที่ผ่อนคลาย (ตำแหน่งของร่างกาย) อย่าตะแคง คอคลิกปากกา หรือเล่นกับสิ่งของ
- อย่าดูโทรศัพท์ ดูนาฬิกา ดูหรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง โน้มตัวไปข้างหน้าเพื่อแสดงความสนใจ
- ระมัดระวังในการใช้ท่าทางและสีหน้าระหว่างการสื่อสารแบบพบปะ

- ไม่ใช่ท่าทางที่ไม่จำเป็นจนทำให้ผู้ฟังเสียสมาธิ
- รักษาท่าทางที่เป็นมืออาชีพ ท่าทางที่เปิดกว้าง อย่ากอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคล แทนที่จะหันหน้าหนีในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ
- ตรวจสอบความรอบรู้ในการสื่อสาร เพื่อดูว่าส่งข้อความอวัจนภาษาใดบ้าง และ ข้อความเหล่านั้นเลียนแบบความหมายที่อยากจะสื่อได้ดีเพียงใด
- พยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่าคุณฟังอยู่

การสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication)

- ใช้ตารางและแผนภูมิเพื่อเน้นรายละเอียดสำคัญ
- ถ่ายทอดแนวคิดผ่านภาพและภาพประกอบ
- สนับสนุนการนำเสนอด้วยกราฟและไดอะแกรมเพื่อขยายความประเด็นต่างๆ
- พยายามสร้างแบบจำลองเพื่อแสดงข้อมูล
- มีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือด้านภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดเด่นของเนื้อหา

กิจกรรม (Activity)



จากนันททัศนะเกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร ดังกล่าวข้างต้น ท่านเห็นว่ามี องค์ประกอบ (Elements) หรือตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่ทำให้เข้าใจในความสำคัญ ได้อย่างกระชับและชัดเจน โปรดระบุแนวคิดหรือองค์ประกอบนั้นในภาพที่แสดงข้างล่าง



เอกสารอ้างอิง (References)



Affordable Quality Counseling. (n.d.). *Communication skills: Self-evaluation*. Retrieved July 30, 2023 from <https://shorturl.at/egEX4>

BlockSurvey. (n.d.). *Communication skills assessment scale*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>

Desrosiers, P. (n.d.). *Questionnaire - verbal communication*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/jarvz>

Ferguson, G. (2022, February 10). *Effective workplace communication: Free checklist you can print*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/f8jd5>

- Gatlin-Watts, R. (n.d.). *Workforce communication skills survey*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/ulrdu>
- O'Driscoll, C. (n.d.). *Communication skills rating scales*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/8i5ij>
- QuestMeraki. (2017, May). *Communication skills questionnaire*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/k3ryh>
- Srivastava, K. (2018, June). Self-assessment of communication skills by management students: an empirical study in Indian context. *English Review Journal of English Education*, 6(2), 11-18. <https://doi.org/10.25134/erjee.v6i2.1239>
- The DP Learning Zone. (2015, July). *Communication skills questionnaire*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/6d3bq>
- TX CTE Resource Center. (n.d.). *Self-assessment communication survey*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/iz760>
- UC San Francisco. (n.d.). *Communication skills checklist*. Retrieved July 30, 2023 from <https://shorturl.at/fmuBY>
- University of Louisville. (n.d.). *Communication survey questions*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/odkog>
- University of Washington. (n.d.). *Communication skills checklist*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/hzu28>

โครงการที่ 2

โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ



คู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice)



1

คำชี้แจง

คู่มือเพื่อการปฏิบัติ (Guide for Practice) ประกอบโครงการครุณาผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- คำชี้แจง
- สรุปลักษณะที่คาดหวังให้เกิดขึ้น
- สรุปแนวทางการพัฒนา
- สรุปขั้นตอนการพัฒนา
- แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนา
- ภาพเชิงหลักการเพื่อการพัฒนา
- แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกแนวทางการพัฒนาไปปฏิบัติ
- แบบประเมินตนเองของครูถึงการเลือกขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติ
- แบบฟอร์มเพื่อให้ครูสะท้อนผลการปฏิบัติงานของตนเอง

โปรดศึกษา ทบทวน และทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งในประเด็นต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติของท่านประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

2

สรุปลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจากผลการศึกษาวรรณกรรม

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (The characteristics of Communication Skills) ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจากผลการศึกษาวรรณกรรม สรุปได้ดังนี้

1. ความชัดเจนและกระชับ (Clarity & Conciseness)
2. ความสมบูรณ์และเป็นรูปธรรม (Completeness & Concreteness)
3. การควบคุมอารมณ์และความตระหนักรู้ (Emotional Awareness & Control)
4. การฟังและความใส่ใจ (Listening & Focus)

5. การสื่อสารสองทางและการแลกเปลี่ยน (Two-Way Communication & Exchange)
6. ความสุภาพและการให้เกียรติ (Courtesy & Respect)
7. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)
8. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
9. การโน้มน้าวใจ (Persuasion)
10. การใช้ภาษากายและช่องทางอื่น ๆ ในการสื่อสาร (Non-Verbal & Multiple Channels)
11. การสื่อสารเป็นกระบวนการต่อเนื่องและพลวัต (Continuous & Dynamic Process)
12. การสื่อสารเป็นเป้าหมายและโครงสร้างที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Goal-Oriented & Structured)
13. การปรับแต่งข้อความและการเข้าใจผู้ฟัง (Modify the Message According to the Audience)
14. การใช้ช่องทางที่ไม่เป็นทางการ (Make Effective Use of Grapevine (Informal Channel of Communication))
15. การสื่อสารในเชิงบริหารและการจัดการ (Management Function)
16. การเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล (Encoding and Decoding)
17. การสื่อสารผ่านสื่อและช่องทางที่เหมาะสม (Proper Medium)
18. ความสามารถในการสื่อสารและการสอน
19. แนวคิดเกี่ยวกับเสียงและคำพูด (Your Voice and Your Words)
20. การสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อยสองคน (Communication involves at least two persons)
21. อุปสรรคในการสื่อสาร (Recognize Barriers)
22. การตัดสินใจในการพูด (Know When NOT to Speak)
23. การบริหารเวลาในการสื่อสาร (Utilize Your Time in a Sensible Manner)
24. การใช้ภาพประกอบในการสื่อสาร (Be Visual)
25. การเปิดใจและความน่าเชื่อถือ (Open Mind and Reliability)
26. แพร่หลายทุกระดับ (Pervasive in Nature)
27. การสื่อสารเป็นศาสตร์สหวิทยาการ (Communication is an interdisciplinary science)
28. มีความสนใจในวรรณกรรม (Interested in Literature)
29. ผ่อนคลายและไม่เครียด (Be Relaxed)

30. แจ้งให้ผู้ฟังทราบล่วงหน้า (Inform)



แนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (How to Develop Communication Skills) สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening)
2. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)
3. ความกระชับและชัดเจน (Clarity & Conciseness)
4. การพูดอย่างมั่นใจ (Speaking with Confidence)
5. การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)
6. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
7. การรักษาการสบตาและภาษากาย (Eye Contact & Body Language)
8. การลดสิ่งรบกวน (Minimizing Distractions)
9. การวางแผนและเตรียมตัว (Preparation)
10. ระวังน้ำเสียงและระดับเสียงของคุณ (Be Aware of Your Tone)
11. เล่าเรื่องให้เป็น (Tell a Story)
12. พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของคุณ (Improve Your Emotional Intelligence)
13. เคารพผู้ฟังของคุณ (Be Respectful)
14. ตระหนักรู้ในตนเอง (Be Self-Aware)
15. สรุปรายละเอียดสำคัญ (Recap Important Details)
16. เป็นมิตรและเข้าถึงง่าย (Be Approachable)
17. ใช้เวลาตอบสนองอย่างเหมาะสม (Take Time to Respond)
18. ใช้การสื่อสารออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ (Use Virtual Communication Effectively)
19. มั่นใจแต่ถ่อมตน (Be Assertive Yet Humble)
20. เปิดเผยและพูดตรงไปตรงมา (Embrace Transparency and Straight Talk)
21. สื่อสารภาพรวมที่ชัดเจน (Paint the Big Picture)
22. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา (Be a 'Learn It All')
23. หลีกเลี่ยงการพึ่งพาสื่อภาพมากเกินไป (Avoid Relying on Visual Aids)

24. รู้จักสไตล์การสื่อสารของคู่สนทนา (Know the Social Style of Your Fellow Communicator)
25. พัฒนาจังหวะการสื่อสารและการประชุมในองค์กร (Develop a Company Communication and Meeting Rhythm)
26. ฝึกการเมืองในองค์กรที่ดี (Practice Good Office Politics)
27. พัฒนากลยุทธ์การสื่อสารในที่ทำงาน (Develop a Workplace Communication Strategy)
28. คิดก่อนพูด (Think Before You Speak)
29. ความเงียบก็สำคัญ (Silence is okay)
30. ใช้ชื่อของคู่สนทนาในการพูดคุย (Use Names in Conversations)
31. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี (Create a Positive Organizational Culture)
32. เขียนหัวข้อและหัวเรื่องอีเมลให้ชัดเจน (Write Descriptive Titles and Email Subject Lines)
33. มุ่งเน้นไปที่การได้รับความเคารพมากกว่าการสร้างเสียงหัวเราะ (Patel) (Focus on Earning Respect Instead of Laughs)
34. รวมพลังทีมให้เป็นหนึ่งเดียว (Uniting the Tribe)
35. การตั้งคำถามอย่างชาญฉลาด (Asking Thoughtful Questions)
36. จัดลำดับความสำคัญทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Prioritize Interpersonal Skills)
37. บันทึกการสื่อสารของตัวเอง (Record Yourself Communicating)
38. อย่าทำการคาดเดา (Try Not to Make Assumptions)
39. หา “สะพานเพื่อเชื่อมโยง” หากคุณต้องการเปลี่ยนเรื่อง (Find a “Bridge” If You Need to Change the Subject)
40. ฝึกการเมืองในสำนักงานที่ดี (Practice Good Office Politics)



ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (Steps for Developing Communication Skills)
สรุปได้ดังนี้

Richards (2012) ให้ข้อเสนอแนะ 10 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดเป้าหมายการสื่อสารของคุณ (Define your communication goal)

- 2) เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารให้เสร็จสมบูรณ์ (Be prepared for your communication to be complete)
- 3) รู้จักกลุ่มเป้าหมายของคุณ (Know your audience)
- 4) เข้าใจว่าผู้รับสารต้องทำอะไรกับข้อมูล (Know what people need to do with the information)
- 5) สื่อสารในลักษณะที่ผู้รับสารของคุณจะได้รับข้อมูลได้ง่ายที่สุด (Communicate in the way that your audience will receive the information most easily)
- 6) วางแผนว่าคุณจะตรวจสอบอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลถึงผู้รับหรือไม่ (Plan how you will check to make sure communication is getting through)
- 7) ตรวจสอบเพื่อดูว่าการสื่อสารของคุณได้ผลหรือไม่ (Check to see if your communication is getting through)
- 8) ปรับปรุงการสื่อสารที่ยังไม่ได้ผล (Correct the communication that hasn't yet been effective)
- 9) สังเกตและรับรู้เมื่อการสื่อสารได้ผล (Pause and notice that the communication worked, when it does)
- 10) ทบทวนและไตร่ตรองเพื่อทำซ้ำความสำเร็จ (Review and reflect so that you can repeat success)

Bachrach (2019) ให้ข้อเสนอแนะ 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) สร้างความไว้วางใจ (Establish Trust)
- 2) พูดอย่างชัดเจนและกระชับ (Speak Clearly and Concisely)
- 3) ตระหนักถึงปัญหาในการสื่อสาร (Recognize Problems in Communication)
- 4) เรียนรู้วิธีใช้น้ำเสียงและภาษากาย (Learn How to Use Tone and Body Language)
- 5) อย่าคิดเอาเอง (Never Assume Anything)
- 6) รับรู้ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากเทคโนโลยี (Recognize Communication Issues Caused by Technology)
- 7) เรียนรู้วิธีการสื่อสารทางธุรกิจ (Learn How to Talk Business)

Business Consi (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining the Communication Objectives)
- 3) การออกแบบข้อความ (Designing a Message)

- 4) การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selection of Channels)
- 5) การเลือกแหล่งที่มาของข้อความ (Selection of the Message Source)
- 6) การรวบรวมข้อเสนอแนะ (Collection of Feedback)
- 7) เป็นผู้ฟังที่ดี (Good Listening)

Chand (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การระบุกลุ่มเป้าหมาย (Identifying the Target Audience)
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์การสื่อสาร (Determining Communication Objectives)
- 3) การกำหนดข้อความในการสื่อสาร (Determining the Message)
- 4) การตัดสินใจด้านงบประมาณ (Budget Decisions)
- 5) เครื่องมือสื่อสาร / การตัดสินใจแบบผสมผสาน (Communication Tools / Mix Decisions)

Vaughan (2017) ให้ข้อเสนอแนะ 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ประเมินสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับสาร (Assess the emotional state of your audience)
- 2) ยอมรับและเข้าใจอารมณ์ของผู้รับสาร (Validate the emotions of your audience)
- 3) แสดงความขอบคุณ ชื่นชม หรือรับทราบสถานการณ์ของผู้รับสาร (Express your gratitude or appreciation or, at least, acknowledge the circumstances)
- 4) อธิบายบริบทของข้อความ (Explain the context)
- 5) ส่งข้อความ (Deliver the message)
- 6) เปิดรับความคิดเห็นหรือการอภิปราย (Be open for feedback or discussion)

Point Park University (2021) ให้ข้อเสนอแนะ 6 ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาข้อความ (Developing the Message)
- ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Encoding the Message)
- ขั้นตอนที่ 3 การเลือกช่องทางการสื่อสาร (Selecting the Channel)
- ขั้นตอนที่ 4 การส่งข้อความ (Message Transmission)
- ขั้นตอนที่ 5 การถอดรหัสข้อความ (Decoding the Message)
- ขั้นตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ (Feedback)

Thorpe (2022) ให้ข้อเสนอแนะ 4 ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 สิ่งที่คุณต้องการจะพูด (What You Mean to Say)
- ขั้นตอนที่ 2 สิ่งที่คุณอยากจะสื่อ (What You Actually Say)
- ขั้นตอนที่ 3 สิ่งที่คุณฟังได้ยิน (What the Listener Hears)

ขั้นตอนที่ 4 ความรู้สึกของผู้ฟังต่อข้อความที่ได้รับ (What the Listener Now Feels)

Science & Technology Australia (2018) ให้ข้อเสนอแนะ 8 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมายและความคาดหวังของการสื่อสาร (Establish goals and expectations)

ขั้นตอนที่ 2 ระบุและกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Define audience(s))

ขั้นตอนที่ 3 ระบุศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Understand the audience's needs)

ขั้นตอนที่ 4 เข้าใจข้อมูลและแนวคิดที่กำลังสื่อสารอย่างถ่องแท้ (Fully understand the information and concepts being communicated)

ขั้นตอนที่ 5 ตัดสินใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร จะสื่อสารอย่างไร ที่ไหน และเมื่อไร แม้ว่าสิ่งนี้อาจถูกกำหนดไว้ล่วงหน้า แต่ก็ควรมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (Decide on the mechanism for communication – how, where and when to tell the story. Often this will have been determined beforehand, but there may be potential for flexibility to maximise outcomes)

ขั้นตอนที่ 6 พิจารณาสິ่ที่จะพูด และสิ่งใดที่จะไม่พูด (Consider what will be said – and what won't)

ขั้นตอนที่ 7 ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านการทบทวนภายใน การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ และความคิดเห็นจากลูกค้า เพราะ ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง (Include internal, peer and client review: accuracy is vital)

ขั้นตอนที่ 8 ทบทวนโครงการ และจัดทำเอกสารบทเรียนที่ได้รับเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคต (Review the project, and document and apply lessons learned)

StudySmarter (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแนวคิด (Idea formation)

ขั้นตอนที่ 2 การเข้ารหัสข้อความ (Message encoding)

ขั้นตอนที่ 3 การส่งข้อความ (Message transmission)

ขั้นตอนที่ 4 การถอดรหัสข้อความ (Decoding)

ขั้นตอนที่ 5 การให้ข้อเสนอแนะ (Feedback)

Summer (n.d.) ให้ข้อเสนอแนะ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเกต (Observation)

ขั้นตอนที่ 2 การระบุความรู้สึก (Feelings)

ขั้นตอนที่ 3: การระบุความต้องการ (Needs)

ขั้นตอนที่ 4 การร้องขอ (Request)

ขั้นตอนที่ 5 การนำมาปฏิบัติจริง (Putting it all together)

Burnes (2021) ให้ข้อเสนอแนะ 10 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คิดก่อนพูด (Think before you speak)

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณามุมมองของผู้ฟัง (Consider the other person's position)

ขั้นตอนที่ 3 เลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบ (Choose your words thoughtfully)

ขั้นตอนที่ 4 มองหาจุดร่วม (Look for common ground)

ขั้นตอนที่ 5 บอกพวกเขาถึงสิ่งที่คุณต้องการให้เกิดขึ้น (Tell them what you want to happen)

ขั้นตอนที่ 6 ใช้คำชมให้มากขึ้น (Use praise liberally)

ขั้นตอนที่ 7 แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น (Separate facts from opinions)

ขั้นตอนที่ 8 อย่าสั่ง จงถาม (Don't TELL, ASK)

ขั้นตอนที่ 9 สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Build self-esteem)

ขั้นตอนที่ 10 แบ่งปันวิสัยทัศน์ของคุณ (Share your vision)



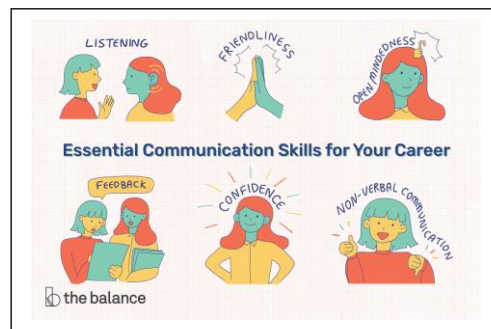
แบบประเมินผลสำเร็จจากการพัฒนานี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากผลการศึกษาทักษะเกี่ยวกับ **ลักษณะ (Characteristics) ที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร** จากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.) และผลการศึกษาทัศนะเกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสารจากทัศนะของ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) โดยแบบประเมินตนเองดังกล่าวมี “ข้อคำถาม” ที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังให้เกิดขึ้นจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังจากการวิจัย	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร					
1. เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนจะไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธอยู่					
2. นักเรียนสามารถพูดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกทำทนาย					
3. นักเรียนเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา					
4. นักเรียนสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา					
ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร					
5. นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น					
6. นักเรียนให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์เมื่อจำเป็น					
7. นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ					
8. นักเรียนเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง					
9. นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อฉันทำข้อผิดพลาด					
10. นักเรียนยอมรับสิ่งที่ฉันไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของฉัน					
11. นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร					
ด้านทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร					
12. นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด					
13. นักเรียนฟังเงียบๆ ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด					
14. นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฉันฟังไม่เข้าใจ					
15. นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ					
16. นักเรียนย้ำสาระสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน					
17. นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น					
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา					
18. นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน					
19. นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป					
20. นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อเน้นประเด็นสำคัญ					
21. นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่ายที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก					
22. นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้คนที่กำลังฟังอยู่					

ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารที่คาดหวังจากการวิจัย	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
23. นักเรียนคิดก่อนที่จะพูด เพราะฉันรู้ว่าบางคำพูดอาจ ผู้ฟังอาจเข้าใจไม่ตรงกัน					
24. นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน					
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร					
25. นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย					
26. นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ					
27. นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐานที่กำหนด					
28. นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้นๆได้					
29. นักเรียนสามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ					
30. นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ					
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด					
31. นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น					
32. นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่					
33. นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูดผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น					
34. นักเรียนไม่ดูโทรศัพท์ ดูนานาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง					
35. นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ					
36. นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่ากำลังฟังอยู่					
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ					
37. นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยายประเด็นหรือเพื่อเน้นรายละเอียด					
38. นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ					
39. นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็ง					



Source: <https://rb.gy/84xzmy>



Source: <https://rb.gy/x9u4tn>



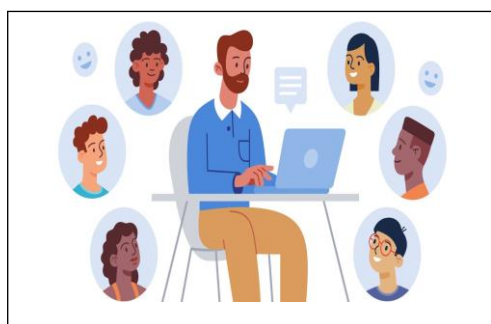
Source: <https://rb.gy/8brb6z>



Source: <https://rb.gy/1samul>



Source: <https://rb.gy/edirf7>



Source: <https://rb.gy/qa1e75>



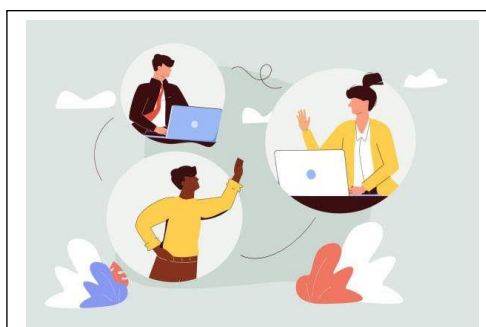
Source: <https://rb.gy/dxhity>



Source: <https://rb.gy/whqwjk>



Source: <https://rb.gy/38vj2k>



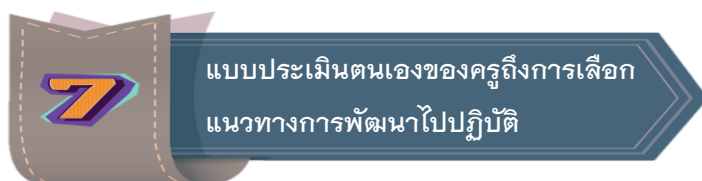
Source: <https://rb.gy/38snqw>



Source: <https://rb.gy/90j8ex>

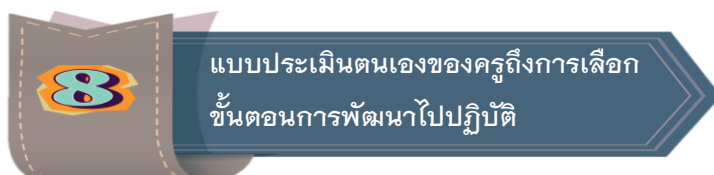
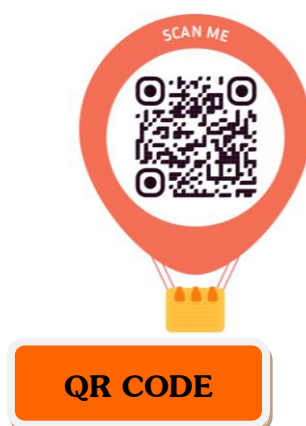


Source: <https://rb.gy/p8i0y9>



หลังจากการปฏิบัติสิ้นสุดลง ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ขอความกรุณาท่านโปรดประเมินตนเองถึงระดับการนำแนวทางการพัฒนาไปใช้ จาก Google Form ตามลิงค์หรือ QR Code ข้างล่างนี้ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

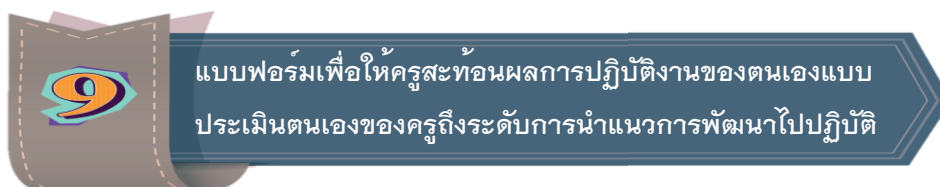
<https://rb.gy/ve1d0s>



หลังจากการปฏิบัติสิ้นสุดลง ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ท่านได้เลือกรูปแบบขั้นตอนการพัฒนาไปปฏิบัติอย่างไร ? ขอความกรุณาท่านโปรดให้ความเห็นใน Google Form ตามลิงค์หรือ QR Code ข้างล่างนี้ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

<https://rb.gy/vzcbhn>





หลังจากการปฏิบัติสิ้นสุดลง ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ขอความกรุณาท่านโปรดให้
ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ จาก Google Form ตามลิงค์หรือ QR Code ข้างล่างนี้ด้วย จัก
ขอบพระคุณยิ่ง

<https://rb.gy/z787kc>

SCAN ME



QR CODE

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ตามทัศนะของวิโรจน์ สารรัตน์ (2561) ที่เห็นว่า นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นโดยกระบวนการวิจัยและพัฒนา มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำไปใช้พัฒนาบุคลากรสู่การพัฒนาคุณภาพของงานที่มีปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นเกิดขึ้น เช่น เป็นผลสืบเนื่องจากการกำหนดความคาดหวังใหม่ที่ทำนายของหน่วยงาน หรือการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานจากเก่าสู่ใหม่ที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในกระบวนการที่ใหม่ และในปัจจุบันมีหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ทางการบริหารการศึกษาเกิดขึ้นมากมาย ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้เหล่านั้นสู่การปฏิบัติ (action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ด้วยแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และด้วยแนวคิด “พัฒนาครูแล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อผู้เรียน”

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อวิจัยและพัฒนาในรูปแบบ R1&D1, R2&D2, R3&D3 Ri&Di ให้ได้โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง (Online Self-Training Program) ที่ประกอบด้วยสองโครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน โครงการแรกมีคู่มือเพื่อการอบรมด้วยตนเอง (Self-Training Module) ของครู โครงการที่สองมีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองจากการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม 2 ระยะ คือ 1) หลังการวิจัยเชิงทดลองโครงการแรก พิจารณาจากครูที่เป็นกลุ่มทดลองเกิดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 และมีคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) หลังการวิจัยเชิงทดลองโครงการที่สอง นักเรียนซึ่งเป็นกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนจากผลการประเมินทักษะการสื่อสารของตนเอง หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) เพื่อตรวจสอบคู่มือประกอบโครงการทั้งสองให้ทราบถึงข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขทั้งก่อนและหลังการวิจัยเชิงทดลอง

สมมุติฐานในการวิจัย มี 2 ประการ คือ 1) ผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 และมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่า

ก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ผลการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนตามโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในการวิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้ 1) **พื้นที่และกลุ่มทดลอง** (Experiment Area & Group) ในการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองคือ โรงเรียนกัลยาณวัตร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีครูจำนวน 15 คน และนักเรียน 446 คนเป็นกลุ่มทดลอง ระยะเวลาดำเนินการทดลองในภาคสนาม คือ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2568 และ 2) **กลุ่มประชากร** (Population) ซึ่งเป็นเป้าหมายอ้างอิงในการนำผลการวิจัยไปเผยแพร่เพื่อให้เกิดประโยชน์หลังการวิจัยและพัฒนา คือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการทุกโรงทั่วประเทศ ตามหลักการของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R&D) ที่วิจัยและพัฒนานวัตกรรมใดๆ ขึ้นมา แล้วนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ในพื้นที่ทดลองแห่งใดแห่งหนึ่งที่มีคุณลักษณะเป็นตัวแทนของประชากร เมื่อผลจากการทดลองพบว่านวัตกรรมนั้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ก็แสดงว่า สามารถเผยแพร่เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์กับประชากรที่เป็นกลุ่มอ้างอิงในการวิจัยได้

การดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้ (1) การจัดทำคู่มือประกอบโครงการ (2) การตรวจสอบคุณภาพคู่มือ/หน่วยการเรียนรู้และการปรับปรุงแก้ไข (3) การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (4) การวิจัยเชิงทดลองในภาคสนาม (5) การเขียนรายงานการวิจัยและเผยแพร่ผลการวิจัย โดยมีผลการวิจัยดังนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัย 5 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเอง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ได้ดังนี้

6.1.1 โครงการและคู่มือประกอบโครงการ

6.1.1.1 โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู มีคู่มือประกอบโครงการ 6 ชุด โดยแต่ละชุดมีการนำเสนอเนื้อหาจากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

6.1.1.1.1 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทักษะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ What is effective communication? Skills for work, school, and life. (Coursera, 2023), What are advanced communication skills? (Daniel II, G., 2023), Communication skills: Meaning, code and content. (Deeksha, S., n.d.), Communication skills - meaning, importance & types. (MBA Skool Team, 2021),

Effective communication: Definition, 7 steps, examples. (Naz, Z., 2023), Communication skills: examples for resume + how to improve. (Nazaruk, A., 2023), 10 Communication skills for your life and career success. (Northup, G., 2023), Definition of terms and concepts used in communication. (PDF Education Editorial Team, 2021), Communication skills. (Raju, K.V.S. & Swamy, T. J., n.d.), What is communication? Skills You Need, n.d.), Different methods of communication. (Vain, C., 2021)

6.1.1.1.2 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ What are communication skills? Types and importance of communication skills. (ASM IBMR Team, 2020), Importance of communication skills. (Harappa Education, 2021), The importance of communication skills in business: 5 Benefits backed by research. (Huckle, B., 2019), Importance of communication and its process. (Kendre, P., 2021), Why is communication important? (Lancaster, A., n.d.), Communication skills for students – Why is it important? (Open Education Portal, n.d.), The importance of communication in today's working world. (Pertemps Team, n.d.), Importance of communication skills in our life. (Sharma, V.K., 2023), The importance of good communication skills. (Skill You Need, n.d.), Why communication skills are important. (Zwart, H., 2021)

6.1.1.1.3 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ Five characteristics of an effective communication arts teacher. (Alvior, M.G., 2015), 10 Characteristics of effective communication. (Amadebai, E., 2022), 13 Essential characteristics of good communication. (Datta, S., n.d.), A guide on top 10 skills for effective communication. (Instagantt, 2023), Effective communication: Characteristics, importance, essentials, miscommunication. (Kumar, A., 2021), Characteristics of effective communication. (Leigh, A., n.d.), 8 Characteristics of an effective communicator. (Leighton, M., 2018). 10 Characteristics/features of communication in management. (Mahesh, 2023), What is communication? characteristics, communication process, factors, types of communication, 7 cs of communication. (Maiti, S., 2021), Characteristics of effective communication. (Scholarexpress, n.d.), Communication: meaning, types and characteristics | paper 1. (Scholarify Team, n.d.), 10 Most important nature or characteristics of communication. (Sehgal, S., n.d.), 10 Characteristics of skilled

communicators. (Thomas, S., 2016), Characteristics of effective communication. (Toppr, n.d.)

6.1.1.1.4 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ How to improve communication skills. (Adreev, I., 2023), Important communication skills and how to improve them. (Coursera, 2023), Emerson, Eight things you can do to improve your communication skills. (S.M., 2021), How to improve your communication skills through empathy, listening, and curiosity. (Florko, L., 2021), 20 Ways to improve your communication skills. (Gaid, A., 2021), 15 Tips for improving your communication skills. (Garfinkle, J., n.d.), 18 Effective strategies to improve your communication skills. (Gattig, N., 2023), How to improve communication skills: 11 tips for 2023. (Geller, A., n.d.), 7 strategies for improving your management communication skills. (Half, R., 2020), Top 10 ways to improve the communication skills. (Haralayya, B., 2016), How to improve communication skills and be more effective at work. (Kamble, J., 2022), Effective communication: 6 ways to improve communication skills. (MasterClass, 2021), 14 proven ways to improve your communication skills. (Patel, D., 2019), The best ways to improve your communication skills. (Pinola, M., 2019), Top 10 ways to improve your communication skills. (Presidency University, n.d.), How does better verbal communication grow your business faster. (Sharma, S., 2021), How to improve communication skills (less talk, more curiosity). (Stanier, M.B., 2023), How to communicate effectively with your young child 9 ways to strengthen your bond through your words and actions. (UNICEF, n.d.)

6.1.1.1.5 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ 7 Steps to effective communication skills that gets results. (Bachrach, A., 2019), 10 Steps to improve your communication skills. (Burnes, J., 2021), Steps in developing effective communication. (Business Consi, n.d.), Steps for developing an effective communication in international market. (Chand, S., n.d.), The essential steps of the communication process. (Point Park University, 2021), 10 Steps to developing effective communication skills. (Richards, J., 2012), 7 Essential steps to effective communication. (Science & Technology Australia, 2018), Communication process.

(StudySmarter, n.d.), 5 Steps to effective communication skills: how to keep it real in business and in life. (Summer, J., n.d.), Four stages of effective communication for managers. (Thorpe, D., 2022), Six steps in effective communication. (Vaughan. K., 2017)

6.1.1.1.6 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับอุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ Effective communication: barriers and strategies. (Centre for Teaching Excellence, n.d.), 8 Essential ways to overcome communication barriers. (Datta, S., n.d.), What are the 11 barriers to communication. (Fingerprint for Success, n.d.), 6 Obstacles to effective communication (and how you can overcome them). (Florida Institute of Technology, n.d.), Obstacles to empowered communication. (Leadership Management Australia, n.d.), Overcoming obstacles to empowered communication. (Leadership Management Australia, n.d.), 5 Barriers to communications and how to overcome them. (Naybour, P., 2022), 10+ Tips to overcome barriers to effective communication. (Sharma, S., 2023), What are communication barriers? (and ways to overcome them). (The Indeed Editorial Team, 2022), 6 Barriers to effective communication. (Willkomm, A.C., 2018)

6.1.1.1.7 คู่มือเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร มีหัวข้อจากทัศนะของนักวิชาการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ Communication skills: Self-evaluation. (Affordable Quality Counseling, n.d.), Communication skills assessment scale. (BlockSurvey, n.d.), Questionnaire - verbal communication. (Desrosiers, P., n.d.), Effective workplace communication: Free checklist you can print. (Ferguson, G., 2022), Workforce communication skills survey. (Gatlin-Watts, R., n.d.), Communication skills rating scales. (O'Driscoll, C., n.d.), Communication skills questionnaire. (QuestMeraki, 2017), Self-assessment of communication skills by management students: an empirical study in Indian context. (Srivastava, K., 2018), Communication skills questionnaire. (The DP Learning Zone, 2015), Self-assessment communication survey. (TX CTE Resource Center, n.d.), Communication skills checklist. (UC San Francisco, n.d.), Communication survey questions. (University of Louisville, n.d.), Communication skills checklist. (University of Washington, n.d.)

6.1.1.2 โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน

มีคู่มือเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ครูได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน เป็นชุดของเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะหรือคุณลักษณะที่คาดหวังจากการพัฒนา แนวทางการพัฒนา และขั้นตอนการพัฒนา และในตอนท้ายของคู่มือ มีแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) สำหรับครูใช้ในการประเมินตนเองดังนี้ 1) มีการนำเอาแนวทางการพัฒนาที่นำเสนอไว้ในคู่มือไปสู่การปฏิบัติมากน้อยเพียงใด 6 ระดับ คือ จากระดับไม่ได้นำไปปฏิบัติเลย ไปถึงการนำไปปฏิบัติในระดับ 1 – 2 – 3 – 4 – 5 ซึ่งระดับ 5 หมายถึงระดับการนำไปปฏิบัติมากที่สุด 2) มีการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็นแบบนำแนวคิดของใครไปปฏิบัติโดยตรง หรือได้บูรณาการแนวคิดของใครไปปฏิบัติบ้าง มีขั้นตอนที่บูรณาการใหม่เป็นอย่างไร และ 3) มีความเห็นจากครูในลักษณะที่เป็นการสะท้อนผลจากการปฏิบัติ ดังนี้ 1) ปัจจัยที่ส่งผลในทางบวก 2) ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น 3) วิธีการที่นำมาใช้ในการแก้ไข ปัญหาหรืออุปสรรค 4) บทเรียนที่ได้รับ และ 5) แนวการพัฒนาที่เห็นว่าจะทำให้การวิจัยได้ผลดียิ่งขึ้น

6.1.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและการปรับปรุงแก้ไข มีดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการตรวจสอบภาคสนามเบื้องต้น มีข้อบกพร่องที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดังนี้ 1) ตรวจสอบการสะกดคำ 2) การตัดแยกคำขึ้นบรรทัดใหม่ 3) ปรับประโยคที่มีภาษาคลุมเครือ

ระยะที่ 2 ผลการตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญ ไม่มีข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

ระยะที่ 3 ผลการตรวจสอบหลังการพัฒนาตามโครงการที่ 1 มีข้อบกพร่องที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแล้ว ดังนี้ 1) แก้ไขคำผิด "อาทิเช่น" ให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทยมักใช้เพียงคำเดียวคือ "อาทิ" หรือ "เช่น" 2) แก้ไขระยะขอบและการตัดคำ ฉีกคำ คำฟุ่มเฟือย. 3) แก้ไขการเว้นวรรคระหว่างภาษาไทย [เว้น] (ภาษาอังกฤษ) [เว้น] ภาษาไทย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งเล่ม 4) ขยายภาพ Qr code ให้ใหญ่ขึ้น

ระยะที่ 4 ผลการตรวจสอบหลังการพัฒนาตามโครงการที่ 2 มีข้อบกพร่อง คือ แก้ไขคำผิดบางส่วน ที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแล้ว

6.1.3 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของหน่วยการเรียนรู้และคู่มือการทำงานประกอบโครงการ

จากผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูหลังการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยการเรียนรู้และคู่มือการทำงานประกอบโครงการที่ใช้ในการพัฒนาครูมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 หรือไม่ และครูมีผลการเรียนรู้หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ รวมทั้งเมื่อครูนำผลการเรียนรู้ไปพัฒนา นักเรียนได้ทำให้นักเรียนมีคะแนนจากการประเมินหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองหรือไม่ นั้น ปรากฏผลดังนี้

6.1.3.1 ผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูหลังการพัฒนาเปรียบเทียบกับเกณฑ์

มาตรฐาน 90 ตัวแรก ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คนหลังการพัฒนา (Posttest) จากแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ รวมข้อสอบทั้งหมด 36 ข้อ เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวแรก ซึ่ง“ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เรียนทั้งกลุ่มที่ได้จากการวัดด้วยแบบทดสอบวัดความรู้หลังจากเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้น” พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 32 คะแนนจากคะแนนเต็ม 36 คะแนน เมื่อคิดเป็นร้อยละแล้วได้ 94.17 ซึ่งมีค่าร้อยละที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90

6.1.3.2 ผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูหลังการพัฒนาเปรียบเทียบกับเกณฑ์

มาตรฐาน 90 ตัวหลัง ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนา (Posttest) จากแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูซึ่งมี 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ แต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ รวมข้อสอบทั้งหมด 36 ข้อ เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน 90 ตัวหลัง ซึ่งหมายถึง “ร้อยละของจำนวนผู้เรียนที่สามารถทำแบบทดสอบ (วัดความรู้หลังการเรียนจากบทเรียนที่สร้างขึ้นจบลง) โดยสามารถทำแบบทดสอบได้ตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ทุกวัตถุประสงค์” จากจำนวนครูทั้งหมด 15 คน พบว่า มีครูร้อยละ 100 ที่สามารถทำแบบทดสอบได้ผ่านทุกวัตถุประสงค์ ซึ่งมีค่าร้อยละที่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 90

6.1.3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนน “ก่อน” และ “หลัง” การพัฒนาครู จากการให้ครูที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 15 คน ทำแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู “ก่อน” การพัฒนา (Pretest) ได้คะแนนจากการทดสอบ 190 คะแนน ซึ่งคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ได้เท่ากับ 13 คะแนนจากคะแนนเต็ม 36 คะแนน และจากการทดสอบ “หลัง” การพัฒนา (Posttest) พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองทำคะแนนได้เท่ากับ 485 คะแนน มีค่าเฉลี่ย (Mean) เท่ากับ 32 จากคะแนนเต็ม 1.45 คะแนน ซึ่งเมื่อนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนน “ก่อน” และ “หลัง” การพัฒนา โดยการทดสอบค่าที (t-test) แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) พบว่า ครูที่เป็นกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของคะแนนจากการทดสอบ “หลัง” การพัฒนาสูงกว่า “ก่อน” การพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.1.3.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนน “ก่อน” และ “หลัง” การพัฒนานักเรียน จากผลการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน “ก่อน” และ “หลัง” การพัฒนา แล้วนำผลการประเมินนั้นมาวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วยการทดสอบค่าที (t-test) แบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) พบว่า นักเรียนที่

เป็นกลุ่มทดลองได้คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินหลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัย ทั้งกรณีของโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลกับนักเรียน พบว่า หน่วยการเรียนรู้และคู่มือการทำงานประกอบโครงการทั้งสองสามารถที่จะนำไปใช้เพื่อพัฒนาครูให้เกิดการเรียนรู้ และครูนำผลการเรียนไปพัฒนา นักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพได้ แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมอบรมออนไลน์ด้วยตนเองที่ประกอบด้วยสองโครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และ 2) โครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลกับนักเรียน โดยโครงการแรกมีหน่วยการเรียนรู้เพื่อการอบรมด้วยตนเองของครู โครงการที่สองมีคู่มือการทำงานเพื่อครูนำไปใช้เป็นแนวในการปฏิบัติจากผลการวิจัยและพัฒนาที่สามารถที่จะนำไปเผยแพร่ให้ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการเผยแพร่นวัตกรรมทางการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ ครูและนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการทุกโรงเรียนทั่วประเทศ ได้นำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพวิจัยรับรอง

6.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

6.2.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า โปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ ที่เป็นผลจากการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งกรณีโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และกรณีโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลกับนักเรียนนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลที่เกิดจากผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลที่เกิดจากการที่โปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ดังกล่าวมีการจัดโครงสร้างเนื้อหาอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นโมดูล (Module) ตามประเด็นเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย (1) นิยามของทักษะการสื่อสาร (2) ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร (3) ลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร (4) แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (5) ขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร (6) อุปสรรคและการเอาชนะอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และ (7) การประเมินทักษะการสื่อสาร ทั้งนี้ ในแต่ละโมดูลได้นำเสนอเนื้อหาที่ทันสมัยจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถศึกษาข้อมูลต้นฉบับภาษาอังกฤษควบคู่กันไป นอกจากนี้ยังมีการออกแบบกิจกรรมระหว่างเรียน (Embedded Activities) ได้แก่ การตอบคำถามในแต่ละช่วง และการสรุปองค์ความรู้ในรูปแบบผังมโนทัศน์ (Mind Map) ลักษณะการนำเสนอเนื้อหาดังกล่าวมีความแตกต่างจากตำราทั่วไป โดยเน้นการจัดลำดับเนื้อหาให้มีความต่อเนื่อง (Flow) และบูรณาการร่วมกับกราฟิกประกอบสื่อที่น่าสนใจ ซึ่งช่วยกระตุ้นความสนใจและส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถศึกษาเนื้อหาได้อย่างต่อเนื่องจนจบหลักสูตร ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

นักวิจัยท่านอื่นที่ดำเนินการในลักษณะเดียวกัน เช่น งานวิจัยของสุพรรณา ธรรมสโรช (2567) เรื่อง เสริมพลังการเรียนรู้ของครูสู่การปฏิบัติ : กรณีการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ของ วัทธิกร โพธิ์ชัยโล (2567) เรื่อง เสริมพลังการเรียนรู้ของครูสู่การเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ของนักเรียน และของ สุพรรณา บุญภูมิ (2568) เรื่อง เสริมพลังการเรียนรู้ของครูสู่การเสริมสร้าง นักเรียนเป็นผูเรียนศตวรรษที่ 21

จากการอภิปรายข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า นอกเหนือจากการพัฒนานวัตกรรมที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ทันสมัย และสอดคล้องกับบริบทปัจจุบันแล้ว รูปแบบการนำเสนอสารสนเทศนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทภายหลังวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นแนวทางที่เอื้อต่อการเรียนรู้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ (Anywhere and Anytime) ส่งผลให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ทั้งนี้ รูปแบบการนำเสนอในลักษณะโปรแกรมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นจากงานวิจัยครั้งนี้ จากผลการวิจัยพบว่ามีเหมาะสมต่อการใช้งาน อย่างไรก็ตาม หากมีการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ในรูปแบบเพิ่มเติมที่หลากหลายออกไป อาจช่วยให้ผู้เรียนสามารถสะท้อนผลการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดความเบื่อหน่ายในการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีความหมาย และสามารถนำผลการเรียนรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการพัฒนาผู้เรียนต่อไป อันสอดคล้องกับแนวคิดการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ที่มุ่งเน้นการบูรณาการองค์ความรู้กับการนำไปใช้จริง ภายใต้หลักการ “Knowledge + Action = Power”

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรนำโครงสร้างเนื้อหาที่มีความเหมาะสมอยู่แล้วมาต่อยอด โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การใช้รูปภาพกราฟิกสรุปเนื้อหา (Infographics) เพื่อให้ผู้เรียนทำความเข้าใจประเด็นสำคัญได้ง่ายและรวดเร็ว รวมถึงการใช้สื่อวิดีโอภาพเคลื่อนไหวแทนการใช้ข้อความเพียงอย่างเดียว เพื่อช่วยกระตุ้นความสนใจและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ออนไลน์ให้มีความน่าสนใจและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

6.2.2 การวิจัยและพัฒนาโปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ เรื่องการเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพนี้ ให้ความสำคัญกับแนวคิด “Knowledge + Action = Power” ที่คาดหวังว่าหากบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ (Knowledge) แล้วกระตุ้นให้พวกเขานำความรู้เหล่านั้นสู่การปฏิบัติ (Action) ก็จะก่อให้เกิดพลัง (Power) ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากแนวคิดเดิมที่ว่า “Knowledge is Power” ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยเห็น

ว่า ความรู้หากไม่ได้นำไปปฏิบัติก็ไม่มีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของนักวิชาการหลายท่านที่ให้ความเห็นไว้ในทำนองนี้ เช่น Chekhov A. (n.d.) เป็นนายแพทย์ นักเขียนเรื่องสั้น และ นักเขียนบทละครคนสำคัญชาวรัสเซีย กล่าวว่า ความรู้ไม่มีค่าอะไรเลยหากไม่ได้นำไปใช้จริง (Knowledge is of no value unless you put it into practice.) ” สอดคล้องเช่นกันกับทัศนะของ Einstein A. (n.d.) กล่าวว่า ความรู้ไม่ใช่พลัง พลังที่แท้จริงมาจากการนำความรู้ไปใช้ (Knowledge is not power. The implementation of knowledge is power.) สอดคล้องกับทัศนะของ Schwartz J. D. (n.d.) กล่าวว่า ความรู้จะมีอำนาจก็ต่อเมื่อถูกนำไปใช้ และจะมีอำนาจก็ต่อเมื่อการนำไปใช้นั้นเป็นไปในทางสร้างสรรค์เท่านั้น เช่นกัน (Knowledge is power only when put to use - and then only when the use made of it is constructive.) และสอดคล้องกับทัศนะของ Confucius (n.d.) กล่าวว่า ความรู้ที่ปราศจากการปฏิบัตินั้นไร้ประโยชน์ การปฏิบัติที่ปราศจากความรู้เป็นอันตราย (Knowledge without practice is useless. Practice without knowledge is dangerous.)

จากความสำคัญของแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และความตระหนักว่า ความรู้หากไม่ได้นำไปปฏิบัติก็ไม่มีประโยชน์ ดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า การนำโปรแกรมอบรมด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในการศึกษาเพื่อการพัฒนาตนเอง ส่งผลให้ผู้ศึกษาเกิดการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และเกิดกระบวนการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางการศึกษาแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญกับการสะสมความรู้เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ในมุมมองทางการศึกษาเชิงสมัยใหม่ ความรู้จะมีคุณค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้นเมื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตลอดจนถ่ายทอดหรือขยายผลเพื่อพัฒนาผู้อื่นต่อไป อันเป็นการก่อให้เกิดพลัง (Power) ทั้งต่อตนเองและสังคม ส่งผลให้ความรู้ดังกล่าวก่อประโยชน์ในวงกว้างและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

ในการวิจัยครั้งต่อไปสำหรับการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โปรแกรมอบรมด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ควรคำนึงถึงความสำคัญของแนวคิด “Knowledge + Action = Power” ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริงหรือเป็นการพัฒนาตัวผู้เรียน ตลอดจนถ่ายทอดหรือขยายผลเพื่อพัฒนาผู้อื่นได้เป็นสำคัญ

6.2.3 การวิจัยและพัฒนาโปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ เรื่องการเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพนี้ ให้ความสำคัญกับแนวคิด “พัฒนาครู แล้วครูนำผลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาที่ส่งผลต่อผู้เรียน” ซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ของการพัฒนาวิชาชีพครู ที่ยึดถือหลักการที่ว่า “นักเรียนเป็นจุดหมายปลายทาง (Ultimate Goal) ของการจัดการศึกษา” ที่แตกต่างจากอดีตการมุ่งพัฒนาครูในเรื่องใดๆ เพียงต้องการให้ครูเกิดความรู้หรือการเรียนรู้ในเรื่องที่พัฒนาเป็นหลัก ยังไม่เชื่อมโยงต่อการนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาผู้เรียนด้วย ดังมีทัศนะของนักวิชาการกล่าวถึงแนวการพัฒนาวิชาชีพครูแนวใหม่ที่ทำให้

ความสำคัญของการพัฒนาครูเพื่อให้ครูนำผลการพัฒนานั้นไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลกับนักเรียน เช่น University of San Diego (n.d.) กล่าวว่า เมื่อครูเข้าร่วมการพัฒนาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่สอน หรือวิธีการสอน นักเรียนก็จะได้ประโยชน์ไปด้วย งานวิจัยยืนยันอย่างชัดเจนว่าการพัฒนาวิชาชีพช่วยให้การสอนมีคุณภาพดีขึ้น และทำให้นักเรียนเรียนรู้ได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการพัฒนานั้น สอดคล้องกับหลักสูตรที่ครูใช้ มาตรฐานทางวิชาการที่กำหนดเป็นแนวทางการทำงาน และระบบการ ประเมินผลที่ใช้วัดความสำเร็จของครู สอดคล้องกับทัศนะของ MyEdu (2021) ที่กล่าวว่า มีงานวิจัย ขึ้นหนึ่งแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องสำหรับครูสามารถช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักเรียนได้สูงถึง 21 เปอร์เซ็น การพัฒนานี้ช่วยให้ครูสามารถก้าวทันแนวปฏิบัติที่ดี ที่สุดและแนวโน้มล่าสุดในวิชาชีพของตน อีกทั้งยังช่วยให้ครูสามารถออกแบบบทเรียนที่เหมาะสมกับ ผู้เรียนเป็นรายบุคคลและสามารถนำไปใช้ได้จริงสำหรับนักเรียนของตน สอดคล้องกับทัศนะของ Yasir (2025) กล่าวว่า ผลการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในระบบการศึกษา ดังนั้นครูจึง ควรได้รับการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเรียนรู้แนวทางการศึกษาที่ทันสมัย ซึ่งการพัฒนา วิชาชีพมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ครูพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ครูจะสามารถก้าวข้าม แนวคิดและเครื่องมือที่ล้าสมัย และหันมาใช้วิธีการสอนและการให้คำแนะนำนักเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยแนวทางที่มีงานวิจัยและหลักฐานรองรับ สอดคล้องกับทัศนะของ The Educator Academy (2025) กล่าวว่า เมื่อครูพัฒนาทักษะของตนเอง นักเรียนก็ได้รับประโยชน์โดยตรง งานวิจัยหลายชิ้นยืนยันตรงกันว่า การพัฒนาวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผลการเรียนของนักเรียน ดีขึ้น เพราะครูได้เรียนรู้เครื่องมือและวิธีการสอนใหม่ ๆ ที่ช่วยดึงดูดความสนใจและถ่ายทอดความรู้ได้ ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยพบว่าครูที่ได้รับการพัฒนาวิชาชีพสามารถช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนของนักเรียนได้สูงถึงร้อยละ 21 และสอดคล้องกับทัศนะของ Changing Perspectives (2024) กล่าวว่า ครูที่หมั่นติดตามความรู้และเทคนิคการสอนใหม่ ๆ อยู่เสมอ สามารถสร้างความแตกต่างต่อ ผลการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างชัดเจน ข้อมูลจากสถาบันนโยบายการเรียนรู้ระบุว่า การพัฒนา วิชาชีพครูที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการเรียนรู้เชิงรุก การทำงานร่วมกัน และการสอนที่ตรงกับเนื้อหา ช่วยยกระดับการเรียนรู้ของนักเรียนได้ ตัวอย่างเช่น โปรแกรมพัฒนาวิชาชีพที่เน้นการอบรมเฉพาะ รายวิชา พบว่าสามารถทำให้ผลการเรียนของนักเรียนดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

จากแนวคิดและความสำคัญของการพัฒนาครูเพื่อให้ครูนำผลการพัฒนานั้นไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลกับนักเรียนดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า การนำโปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ไปใช้เพื่อ พัฒนาครูและต่อยอดสู่การพัฒนานักเรียน ผู้นำไปใช้ควรหลีกเลี่ยงทัศนะแบบเดิมที่มองการอบรม ออนไลน์เป็นเพียงการเพิ่มพูนความรู้หรือการสะสมชั่วโมงพัฒนาโดยขาดการนำไปใช้จริง และควร ปรับสู่ทัศนะแบบใหม่ที่มองโปรแกรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้เชิงรุกของครู ให้ครูได้ ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ และสะท้อนการเรียนรู้จากบริบทการสอนของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ครูควรนำ

ทักษะการสื่อสารที่พัฒนาแล้วไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของนักเรียนอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

ผลจากการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งกรณีโครงการพัฒนาเพื่อการเรียนรู้ของครู และกรณีโครงการครูนำผลการเรียนรู้สู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลกับนักเรียนนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าผลการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของครูผู้สอน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเน้นการพัฒนาครูให้มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านเนื้อหาและทักษะการถ่ายทอดเชิงรุก เพื่อให้ครูสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ควรมีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ในห้องเรียนจริง เพื่อประเมินว่ากระบวนการพัฒนาครูดังกล่าวส่งผลต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างยั่งยืนเพียงใด ซึ่งจะช่วยให้เกิดวงจรการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาวิชาชีพครูกับการยกระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.4 การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมในการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับโปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ (Online Self-Training Program) ตามความก้าวหน้าทางดิจิทัลเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 แทนโปรแกรมที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) ที่เคยเป็นมาอย่างเข้มข้นในศตวรรษที่ 20 เนื่องจากโปรแกรมออนไลน์หรือสื่อออนไลน์มีความสะดวกและประหยัดต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในวงกว้าง เช่น ทศนะของ Coursera (2025) ที่กล่าวถึง 10 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนออนไลน์ ได้แก่ ไม่ต้องย้ายที่อยู่หรือเดินทาง ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเปิดโอกาสเข้าถึงหลักสูตรได้ทั่วโลก เลือกสถานที่เรียนได้อย่างอิสระ เรียนได้ทุกที่ที่สะดวก สามารถทำงานควบคู่กับการเรียนได้ เพราะตารางเรียนยืดหยุ่น ต่อยอดทักษะเดิมหรือเรียนรู้ทักษะใหม่ตรงกับอาชีพและความสนใจ เรียนรู้จากมหาวิทยาลัยและบริษัทชั้นนำระดับโลกได้ เรียนได้ตามจังหวะของตนเองและจัดเวลาเรียนได้ยืดหยุ่น ประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเรียนในห้องเรียนแบบดั้งเดิม เลือกเรียนแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือแบบเร่งรัดให้จบเร็วขึ้นได้ สร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เรียนจากทั่วโลก และพัฒนาทักษะสำคัญที่ใช้ได้หลากหลาย เช่น การสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ การบริหารเวลา และความมีวินัยในตนเอง คุณจะได้รับประโยชน์มากมายจากการเรียนรู้ออนไลน์ สอดคล้องกับทศนะของ Beal University (2025) ที่กล่าวถึง ข้อดีของการอบรมหรือเรียนออนไลน์ ได้แก่ 1. ตารางเรียนยืดหยุ่นสูง เรียนได้ทุกเวลา ทุกเขตเวลา ตามจังหวะและความพร้อมของผู้เรียน 2. ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดค่าเดินทาง ที่พัก อุปกรณ์ และยังทำงานไปด้วยได้ 3. การเรียนรู้เฉพาะบุคคล ปรับเนื้อหาและความเร็วตามผู้เรียน เพิ่มความเข้าใจและการจดจำ 4. เข้าถึงการศึกษาระดับโลก เรียนกับสถาบันและหลักสูตรชั้นนำได้โดยไม่จำกัดพื้นที่ 5. พัฒนาทักษะดิจิทัล เสริมความสามารถด้านเทคโนโลยี การทำงานออนไลน์ และการทำงานระยะไกล 6. สมดุลชีวิต-งาน-การเรียน ลดความเครียด จัดการเวลาได้ดี ไม่กระทบภาระสำคัญ 7. สื่อและแหล่งเรียนรู้หลากหลาย เข้าถึงสื่อมัลติมีเดียและแหล่งข้อมูล

จำนวนมากได้ทันที 8.เสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง พัฒนาวินัย การบริหารเวลา และการคิดวิเคราะห์ 9.สร้างเครือข่ายระดับสากล เชื่อมต่อผู้เรียนและมีอาชีพจากทั่วโลก 10. สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต อัปเดตทักษะได้ต่อเนื่อง เรียนรู้ตรงจุดและใช้งานได้จริง สอดคล้องกับทัศนะของ Gautam (2025) ที่กล่าวถึงข้อดีของการเรียนรู้ออนไลน์ ได้แก่ 1. การเรียนรู้ออนไลน์ช่วยให้ครูสามารถถ่ายทอดบทเรียนให้แก่ นักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนออนไลน์มีเครื่องมือหลากหลาย เช่น วิดีโอ ไฟล์ PDF พอดแคสต์ และครูสามารถนำเครื่องมือเหล่านี้มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของแผนการสอนได้ โดยการขยายแผนการสอนจากตำราเรียนแบบดั้งเดิมไปสู่แหล่งข้อมูลออนไลน์ ครูจึงสามารถเป็นผู้สอนที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2. การศึกษาออนไลน์ ช่วยให้นักเรียนสามารถเข้าเรียนจากสถานที่ใดก็ได้ตามที่ตนต้องการ นอกจากนี้ยังช่วยให้สถานศึกษาสามารถเข้าถึงนักเรียนในวงกว้างมากขึ้น โดยไม่ถูกจำกัดด้วยขอบเขตทางภูมิศาสตร์ อีกทั้งการบรรยายออนไลน์สามารถบันทึก จัดเก็บ และแบ่งปันไว้เพื่อใช้อ้างอิงในอนาคตได้ ทำให้นักเรียนสามารถเข้าถึงเนื้อหาการเรียนรู้อย่างได้ในเวลาที่เหมาะสมสำหรับตนเอง ดังนั้น การเรียนรู้ออนไลน์จึงมอบความยืดหยุ่นด้านเวลาและสถานที่ในการศึกษาให้แก่ นักเรียน 3. ข้อดีอีกอย่างของการเรียนออนไลน์คือค่าใช้จ่ายที่ลดลง การศึกษาออนไลน์มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการเรียนในสถานที่จริงอย่างมาก เนื่องจากช่วยลดค่าเดินทาง ค่าอาหาร ของนักเรียน และที่สำคัญที่สุดคือค่าใช้จ่ายด้านสถานที่ นอกจากนี้ เอกสารประกอบการเรียนหรือสื่อการศึกษาทั้งหมดสามารถเข้าถึงได้ทางออนไลน์ ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบไร้กระดาษ ซึ่งไม่เพียงช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ยังเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย 4. เนื่องจากการเรียนออนไลน์สามารถเรียนได้จากที่บ้านหรือสถานที่ที่เลือกได้ โอกาสที่นักเรียนจะพลาดบทเรียนจึงลดลง 5. นักเรียนแต่ละคนมีเส้นทางและรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน บางคนเรียนรู้ได้ดีจากภาพ ขณะที่บางคนชอบเรียนรู้ผ่านเสียง ในทำนองเดียวกัน นักเรียนบางคนเรียนได้ดีในห้องเรียน ขณะที่บางคนเป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเองและอาจเสียสมาธิเมื่ออยู่ในกลุ่มใหญ่ ระบบการเรียนรู้ออนไลน์ซึ่งมีตัวเลือกและแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย สามารถปรับให้เหมาะสมกับผู้เรียนได้หลายรูปแบบ จึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักเรียนแต่ละคนอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับทัศนะของ Aldridge (2024) ที่กล่าวว่าในขณะที่ยุคดิจิทัลยังคงหล่อหลอมภูมิทัศน์ของการศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพ การเรียนรู้ออนไลน์ ได้ก้าวขึ้นมาเป็นเครื่องมือสำคัญทั้งสำหรับบุคคลและองค์กร ด้วยความสามารถในการเข้าถึงได้ง่าย ความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าในด้านค่าใช้จ่าย การเรียนรู้ออนไลน์ช่วยทำลายข้อจำกัดแบบดั้งเดิมของการเรียนรู้ เปิดโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม และสร้างหนทางใหม่ ๆ สำหรับการเติบโตทั้งในระดับบุคคลและวิชาชีพสำหรับบุคคลทั่วไป การเรียนรู้ออนไลน์มอบความยืดหยุ่นในการศึกษาต่อควบคู่ไปกับการทำงานและภาระส่วนตัว ช่วยเสริมพลังให้พวกเขาสามารถพัฒนาอาชีพและศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ ขณะที่ ในภาคธุรกิจ การลงทุนในการเรียนรู้ออนไลน์ไม่เพียงช่วยยกระดับทักษะของพนักงานและเพิ่มความ

พึงพอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างกำลังคนที่มีทักษะสูง มีความผูกพัน และมีความสามารถในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น เมื่อเราก้าวผ่านความท้าทายและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของโลกการทำงานยุคใหม่ การเรียนรู้ออนไลน์จึงเปรียบเสมือนแสงสว่างแห่งโอกาส ที่เชื่อมโยงระหว่างความใฝ่ฝันกับความสำเร็จ และร่วมกันสร้างอนาคตที่การเรียนรู้ไร้ขอบเขต

จากความสำคัญและประโยชน์ของโปรแกรมออนไลน์หรือสื่อออนไลน์ดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านรูปแบบสื่อการเรียนรู้จากสื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) มาสู่โปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ (Online Self-Training Program) เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางดิจิทัลเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 โดยสื่อออนไลน์มีความได้เปรียบในด้านความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งช่วยทลายข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลา ส่งผลให้เกิดความประหยัดทั้งในแง่ของงบประมาณการผลิตและการกระจายองค์ความรู้ในวงกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์แบบดั้งเดิม นอกจากนี้ สื่อออนไลน์ยังสามารถปรับปรุงเนื้อหาให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ดิจิทัล

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาถึงทักษะทางดิจิทัลที่สำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ซึ่งการอบรมในรูปแบบออนไลน์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.2.5 แนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของนักวิชาการที่นำมากล่าวถึงในการวิจัยนี้ ถือเป็นทัศนะสากล (International perspectives) ที่มีความหลากหลายและทันสมัยกับกระบวนทัศน์ใหม่ของการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 เพราะได้จากการศึกษาค้นคว้าจากการที่มีผู้นำเสนอไว้อย่างแพร่หลายทางอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบที่เป็น “บทความ” ที่นำเสนอองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้และสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำเป็น “หน่วยการเรียนรู้สำหรับครู” ได้ดี เพราะเป็นองค์ความรู้ที่ให้ข้อเสนอแนะในเชิงพรรณนาหรือเชิงอธิบายความ บางกรณีมีกรณีตัวอย่างหรือกรณีศึกษาเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้นด้วย โดยบทความเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งเป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ดังทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ อาทิเช่น Open Education Portal (n.d.) ที่ระบุว่าการสื่อสารที่มีคุณภาพช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกและลดภาวะเปราะบางทางอารมณ์ของผู้เรียน ซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Emerson (2021) และ Adreev (2023) ที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และการฟังเชิงรุก (Active Listening) โดยเฉพาะอิทธิพลของอวัจนภาษา (Non-verbal Communication) เช่น ภาษากายและน้ำเสียง ที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในฐานะผู้นำ นอกจากนี้ การบริหารจัดการการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิดของ Business Consi (n.d.) ที่เน้นการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและการรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ตลอดจนการประเมินตนเองตามแนวทางของ Desrosiers (n.d.) ใน

ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ล้วนเป็นปัจจัยตัดสินสำคัญที่ช่วยแก้ไขความเข้าใจผิดและสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวก ดังนั้น การบูรณาการทักษะการสื่อสารทุกรูปแบบ ทั้งวัจนภาษา อวัจนภาษา และการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล จึงไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพและความมั่นใจเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการหล่อหลอมบุคคลให้เติบโตเป็นมืออาชีพที่มีอิทธิพลทางความคิด และสามารถขับเคลื่อนความสำเร็จในสังคมโลกสมัยใหม่อย่างยั่งยืน

จากความสำคัญของทักษะสากล (International Perspectives) ที่มีความหลากหลายและทันสมัยกับกระบวนทัศน์ใหม่ของการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่แพร่หลายทางอินเทอร์เน็ตดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า โปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์นี้ได้นำเอาความรู้ที่เป็นทักษะสากลมาจัดทำเป็นการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสำคัญในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทำให้ผู้เรียนนอกจากจะได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารแล้ว ยังได้รับแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารที่กว้างออกไปจากเดิมที่หลากหลายทางด้านมุมมอง (Perspective) และความหลากหลายในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (Cultural communication)

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรคำนึงถึงความสำคัญของทักษะสากล (International Perspectives) สำหรับเนื้อหาที่จะนำมาจัดทำโปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ

6.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำโปรแกรมนี้อไปใช้ควรให้ความสำคัญกับการ "จัดสมดุลระหว่างเนื้อหาและรูปแบบ" โดยเน้นการจัดการเรียนรู้แบบโมดูล (Module) ที่แบ่งสัดส่วนเนื้อหาชัดเจน 7 ประเด็นหลัก ตั้งแต่นิยามไปจนถึงการประเมินผล เพื่อให้ผู้เรียนไม่เกิดความล้าทางสติปัญญา (Cognitive Overload) นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ กิจกรรมระหว่างเรียน (Embedded Activities) เช่น การทำผังมโนทัศน์ (Mind Map) เป็นเครื่องมือในการถอดบทเรียนทันทีหลังจบแต่ละหัวข้อ ในเชิงเทคนิค ควรมีการพัฒนาต่อยอดสื่อการสอนให้มีความหลากหลาย (Multimedia Integration) โดยเปลี่ยนจากข้อความล้วนเป็นการใช้ Infographics และวิดีโอแอนิเมชัน เพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศการเรียนรู้ที่ทันสมัย รวมถึงการเปิดช่องทางให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งข้อมูลต้นฉบับภาษาอังกฤษเพื่อความเป็นสากล ทั้งนี้ หัวใจสำคัญคือการสนับสนุนวัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ "Anywhere and Anytime" ที่เอื้อให้ครูสามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา และต้องมีกลไกสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนผ่านจากความรู้ไปสู่การปฏิบัติในห้องเรียนตามหลักการ "Knowledge + Action = Power" เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมต่อทักษะการสื่อสารของนักเรียนอย่างยั่งยืน

2. ให้ความสำคัญของแนวคิด “Knowledge + Action = Power” และความตระหนักว่าความรู้หากไม่ได้นำไปปฏิบัติก็ไม่มีประโยชน์ ดังนั้นการนำโปรแกรมอบรมด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมาใช้ในการศึกษาเพื่อการพัฒนาตนเอง ต้องมุ่งส่งผลให้ผู้ศึกษาเกิดการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และเกิดกระบวนการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง ตลอดจนถ่ายทอดหรือขยายผลเพื่อพัฒนาผู้อื่นต่อไป อันเป็นการก่อให้เกิดพลัง (Power) ทั้งต่อตนเองและสังคม ส่งผลให้ความรู้ดังกล่าวก่อประโยชน์ในวงกว้างและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

3. การนำโปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ไปใช้เพื่อพัฒนาครูและต่อยอดสู่การพัฒนานักเรียน ผู้นำไปใช้ควรหลีกเลี่ยงทัศนะแบบเดิมที่มองการอบรมออนไลน์เป็นเพียงการเพิ่มพูนความรู้หรือการสะสมชั่วโมงพัฒนาโดยขาดการนำไปใช้จริง และควรปรับสู่ทัศนะแบบใหม่ที่มองโปรแกรมดังกล่าวเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้เชิงรุกของครู ให้ครูได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติ และสะท้อนการเรียนรู้จากบริบทการสอนของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ครูควรนำทักษะการสื่อสารที่พัฒนาแล้วไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อยกระดับการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของนักเรียนอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

4. การใช้โปรแกรมอบรมด้วยตนเองออนไลน์ (Online Self-Training Program) อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นความสะดวก ประหยัด และไร้ขอบเขตด้านสถานที่และเวลา (Anywhere and Anytime) โดยผู้นำไปใช้ควรดึงดูดเด่นของแพลตฟอร์มดิจิทัลมาสร้างระบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น (Flexibility) และตอบโต้เฉพาะบุคคล (Personalized Learning) ผ่านสื่อมัลติมีเดียที่หลากหลาย เช่น วิดีโอ พอดแคสต์ และอินโฟกราฟิก เพื่อกระตุ้นความสนใจและลดอุปสรรคในการเข้าถึงองค์ความรู้ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ระบบออนไลน์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะดิจิทัลควบคู่ไปกับเนื้อหาหลัก เพื่อสร้างวินัยในการเรียนรู้ด้วยตนเองและการบริหารจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ที่ค้ำค่าทั้งในเชิงงบประมาณและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตามหลักการ “Knowledge + Action = Power” อย่างยั่งยืน

5. ควรให้ความสำคัญกับการบูรณาการเนื้อหาที่เป็นทัศนะสากล (International Perspectives) จากแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ มาจัดทำเป็นหน่วยการเรียนรู้ที่ครอบคลุมสมรรถนะหลักในศตวรรษที่ 21 โดยเน้นการพัฒนาทั้งวัจนภาษา อวัจนภาษา การฟังเชิงรุก และความฉลาดทางอารมณ์ ผ่านรูปแบบโปรแกรมอบรมออนไลน์ที่ยืดหยุ่น เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพและความมั่นใจ แต่ยังเป็นการสร้างกลไกการเรียนรู้ที่ช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จในวิชาชีพและการเติบโตเป็นมืออาชีพในสังคมโลกยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืนตามหลักการพัฒนาสมรรถนะที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในโอกาสต่อไป

1. การวิจัยในโอกาสต่อไปควรต่อยอดความสำเร็จของโปรแกรมอบรมออนไลน์โดยมุ่งพัฒนาสื่อการนำเสนอให้มีความหลากหลายและน่าสนใจยิ่งขึ้น เช่น การใช้ภาพกราฟิกสรุปเนื้อหา (Infographics) และสื่อวิดีโอแอนิเมชันเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้เชิงรุก พร้อมทั้งควรให้ความสำคัญกับการศึกษาเชิงปฏิบัติการที่ยึดหลักการ “Knowledge + Action = Power” โดยเน้นการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ของครูไปใช้ในห้องเรียนจริงอย่างต่อเนื่อง เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับตัวนักเรียนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุด (Ultimate Goal)

2. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัลเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 และบูรณาการองค์ความรู้จากทัศนะสากล (International Perspectives) ที่ครอบคลุมความหลากหลายทางวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาครูให้เป็นมืออาชีพที่มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านเนื้อหาและทักษะการถ่ายทอดที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

- กลุ่มแผนงานงบประมาณและสารสนเทศ. (2566). *สารสนเทศ โรงเรียนกัลยาณมิตร*. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2567 จาก <https://rb.gy/f45oed>
- กัลยาณมิตร. (2560). *มรรค 8 (หนทางปฏิบัติเพื่อการดับทุกข์ 8 ประการ)*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/sc9gfo>
- นภาพร สิงห์ทต. (ม.ป.ป.). *คุณลักษณะที่ดีของเครื่องมือในการวิจัย*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://bit.ly/3E35x09>
- เป็รื่อง กุมุท. (2519). *เทคนิคการเขียนบทเรียนโปรแกรม*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระไกล่รุ่ง ปณญาวชิโร. (2559). หลักฆราวาสธรรมกับการปฏิบัติตนสู่ความดีงาม. *วารสารมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอรัญญิก*, 5(2), 263 - 271.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2546). *ฆราวาสธรรม 4*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/mcgbna>
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2546). *อิทธิบาท 4*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/tu05qp>
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2548). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม. (e-Book)*. (พิมพ์ครั้งที่ 13). สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/3mlgb0>
- มนตรี แยมกสิกร (2551). เกณฑ์ประสิทธิภาพในงานวิจัยและพัฒนาสื่อการสอน: ความแตกต่าง 90/90 Standard และ E1/E2 (How to use efficiency criterion in media research and development: The Difference between 90/90 Standard and E1/E2). *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 19(1), 1-16
- มูลนิธิยุวพัฒน์. (2019). *ทักษะชีวิต สิ่งสำคัญสำหรับวัยรุ่นศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/7svys8๗>
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2552). *การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โยธิน แสงวดี. (ม.ป.ป.). *แผนงานวิจัยและชุดโครงการวิจัย: การเขียนโครงการวิจัยแบบบูรณาการเพื่อขอทุนสำหรับการวิจัยเชิงปฏิบัติการในพื้นที่ (Area Based Research)*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/39f6qh>
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- วัทธิกร โพธิ์ชัยโก. (2567). *เสริมพลังการเรียนรู้ของครูสู่การเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของนักเรียน*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์. สืบค้นจาก <https://shorturl.at/kEuCy>
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2556). *กระบวนการทัศน์ใหม่ทางการศึกษา: กรณีที่คณะต่อการศึกษาศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2561). *การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิด แนวปฏิบัติ และกรณีศึกษา*. (e-Book). พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2566). *การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิด แนวปฏิบัติ และกรณีศึกษา*. (e-Book). พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2020). *บทเรียนสำคัญจากคนทำงาน (2) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน...ครูคือคนสำคัญ*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/04qdqp>
- สุพรรณา ธรรมสโรช. (2567). *เสริมพลังการเรียนรู้ของครูสู่การปฏิบัติ : กรณีการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์. สืบค้นจาก <https://shorturl.at/gMr3a>
- สุพรรณา บุญภูมิ. (2568). *เสริมพลังการเรียนรู้ของครูสู่การเสริมสร้างนักเรียนเป็นผู้นักเรียนศตวรรษที่ 21*. (ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชนิเวศน์. สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/WKcFt>
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *สพฐ. ชี้แจงแนวทางยกระดับสมรรถนะครูด้านภาษาและเทคโนโลยีดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/6hazd1>
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2563). *โครงการวิจัย/ชุดโครงการวิจัย*.). สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 <https://rb.gy/49mzpe>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *ลักษณะหรือ “สไตล์” ของคนรุ่นใหม่. เศรษฐกิจและสังคม*, 56(2), 80-83. สืบค้นจาก <https://rb.gy/4sv9dt>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *สภาพัฒน์ฯ ชี้ฝึกรบมารชาการใหม่ เสริมสร้างศักยภาพ “การสื่อสารกับการทำงานเป็นทีม”*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/2hqgiz>

- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566). *แผนปฏิรูปราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/5id8zn>
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2567). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ฉบับปรับปรุง) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/gfmdwl>
- Adreev, I. (2023). *How to improve communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/vasbc>
- Affordable Quality Counseling. (n.d.). *Communication skills: Self-evaluation*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Aiken, L. (1985). *Psychological testing and assessment (5th ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Alvior, M.G. (2015). *Five characteristics of an effective communication arts teacher*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/ogbu1>
- Amadebai, E. (2022). *10 Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/gvf8z>
- Amadi, E.C. (2008). *Introduction to educational administration; A module*. Harey Publications.
- ASM IBMR Team. (2020). *What are communication skills? Types and importance of communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/ur5to>
- Bachrach, A. (2019). *7 Steps to effective communication skills that gets results*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/vi3et>
- Bamte. (n.d.). *Educational administration - Meaning, authoritarian and democratic educational management*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/7fk22e>
- Beal university. (2025). *10 Benefits of Online Learning: How Flexibility Turns into Real Progress*. Retrieved January 19, 2026 from <https://shorturl.at/CVe54>
- BlockSurvey. (n.d.). *Communication skills assessment scale*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Burnes, J. (2021). *10 Steps to improve your communication skills*. Retrieved July 27, 2023 from <https://shorturl.at/giulQ>

- Business Consi. (n.d.). *Steps in developing effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/jw8bz>
- CBE Thailand. (2564). *สมรรถนะการสื่อสาร*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2567 จาก <https://tinyurl.com/cdeuds6a>
- Centre for Teaching Excellence. (n.d.). *Effective communication: barriers and strategies*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/iCLR1>
- Chaichanawirote U. & Vantum, C. (2017). Evaluation of Content Validity for Research Instrument. *Journal of Nursing and Health Sciences*, 11(2), 105-111.
- Chand, S. (n.d.). *Steps for developing an effective communication in international market*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/193ke>
- Changing Perspectives. (2024). *The Transformative Benefits of Professional Development for Educators*. Retrieved January 19, 2026 from <https://shorturl.at/MrpdX>
- Chekhov, A. (2025). Anton Chekhov Quotes. Retrieved January 20, 2026 from <https://rb.gy/n2lmqt>
- Churches, A. (2010). *21st century pedagogy*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/wnxp9x>
- Confucius. (n.d.). Top 50 Confucius Quotes. Retrieved January 20, 2026 from <https://h7.cl/1nibZ>
- Coursera. (2023). *Important communication skills and how to improve them*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/utdg5>
- Coursera. (2023). *What is effective communication? Skills for work, school, and life*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/sf17g>
- Coursera. (2025). *10 Surprising Benefits of Online Learning*. Retrieved January 19, 2026 from <https://shorturl.at/aLGpu>
- Creative Talk. (2023). *ความคิดสร้างสรรค์และการสื่อสาร ทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/b8h9e7>
- Daniel II, G. (2023, February 27). *What are advanced communication skills? Defined*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/dv6sy>
- Datta, S. (n.d.). *13 Essential characteristics of good communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/0tzsb>

- Datta, S. (n.d.). *8 Essential ways to overcome communication barriers*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/6hyzx>
- Deeksha, S. (n.d.). *Communication skills: Meaning, code and content*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/sefff>
- Desrosiers, P. (n.d.). *Questionnaire - verbal communication*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Dhammei, T. (2022). *Educational administration: Concepts of educational administration and principles of educational administration*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/iyfwr8>
- Driscoll, M. (2022). *Education in the 21st century*. Retrieved July 24, 2023 from <https://thinkstrategicforschools.com/education-21st-century/>
- Edge, K. (2000). *School-based management*. Paper for the Education Reform & Management Thematic Group, HDNED, World Bank [August 2000]. Retrieved July 24, 2022 from <https://rb.gy/cmpv60>
- Einstein, A. (n.d.). *Philosophy world*. Retrieved January 20, 2026 from <https://h7.cl/1nicE>
- Emerson, S.M. (2021). *Eight things you can do to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/pzn4n>
- Ferguson, G. (2022). *Effective workplace communication: Free checklist you can print*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Fingerprint for Success. (n.d.). *What are the 11 barriers to communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/moEMV>
- Florida Institute of Technology. (n.d.). *6 Obstacles to effective communication (and how you can overcome them)*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/yJLX8>
- Florko, L. (2021). *How to improve your communication skills through empathy, listening, and curiosity*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/j8uaw>
- Gaid, A. (2021). *20 Ways to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://shorturl.at/eqzH2>
- Garfinkle, J. (n.d.). *15 Tips for improving your communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/likto>

- Gatlin-Watts, R. (n.d.). *Workforce communication skills survey*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Gattig, N. (2023). *18 Effective strategies to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/9i0h4>
- Gautam, P. (2025). *Advantages And Disadvantages Of Online Learning*. Retrieved January 20, 2026 from <https://shorturl.at/0tBZL>
- Geller, A. (n.d.). *How to improve communication skills: 11 tips for 2023*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/lwt1q>
- Guskey, T.R. (2000). *Evaluating professional development*. CA.: Corwin Press, Inc.
- Half, R. (2020). *7 strategies for improving your management communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/3m04m>
- Haralayya, B. (2016). *Top 10 ways to improve the communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://shorturl.at/gzDT3>
- Harappa Education, (2021). *Importance of communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/tcm3t>
- Hopkins, K.D. & Stanley, J. C. (1983). *Educstional and psychological measurement and evaluation (6th ed.)*. Englewool Cliffs, N.J.: Prentice-Hail.
- Hoy, W.K., and Miskel, C.G. (2001). *Educational administration: Theory, research, and practice*. 6th ed., New York: McGraw-Hill.
- Huckle, B. (2019). *The importance of communication skills in business: 5 Benefits backed by research*. Retrieved July 22, 2023 from <https://shorturl.at/knl39>
- Instagantt. (2023, July). *A guide on top 10 skills for effective communication*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/53fxx>
- Kamble, J. (2022). *How to improve communication skills and be more effective at work*. Retrieved July 26, 2023 from <https://shorturl.at/dknHL>
- Kashyap, D. (2020). *Educational administration: Meaning, nature and other details*. Retrieved July 24, 2022 from <https://www.yourarticlelibrary.com/educational-management/educational-administration/educational-administration-meaning-nature-and-other-details/63730>
- Kendre, P. (2021). *Importance of communication and its process*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/w4tt3>

- Kumar, A. (2021). *Effective communication: Characteristics, importance, essentials, miscommunication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/16b8t>
- Lancaster, A. (n.d.). *Why is communication important?* Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/24ikn>
- Leadership Management Australia. (n.d.). *Obstacles to empowered communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/u1t5z>
- Leadership Management Australia. (n.d.). *Overcoming obstacles to empowered communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/v5b92>
- Leigh, A. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://shorturl.at/jtzl1>
- Leighton, M. (2018). *8 Characteristics of an effective communicator*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/dtsix>
- Mahesh. (2023). *10 Characteristics/features of communication in management*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/a4dth>
- Maiti, S. (2021). *What is communication? characteristics, communication process, factors, types of communication, 7 cs of communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://shorturl.at/osKZ6>
- MasterClass. (2021). *Effective communication: 6 ways to improve communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://rb.gy/jau5c>
- MBA Skool Team. (2021). *Communication skills - meaning, importance & types*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/wbmeo>
- MyEdu. (2021). *Why Continuous Professional Development for Teachers is Crucial in the Education System?*. Retrieved January 19, 2026 from <https://shorturl.at/vgpcN>
- Naiyatip Teerapuk (n.d.). *Research tools*. Retrieved January 10, 2024 from <https://rb.gy/y714w2>
- Naybour, P. (2022). *5 Barriers to communications and how to overcome them*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/mzK57>
- Naz, Z. (2023). *Effective communication: Definition, 7 steps, examples*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/xdqkr>

- Nazaruk, A. (2023). *Communication skills: examples for resume + how to improve*. Retrieved July 18, 2023 from <https://rb.gy/h5twy>
- Northup, G. (2023). *10 Communication skills for your life and career success*. Retrieved July 18, 2023 from <https://rb.gy/yjhq4>
- O'Driscoll, C. (n.d.). *Communication skills rating scales*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Open Education Portal, (n.d.). *Communication skills for students – Why is it important?* Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/y1h1s>
- Patel, D. (2019). *14 proven ways to improve your communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/o2c8m>
- PDF Education Editorial Team. (2021). *Definition of terms and concepts used in communication*. Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/p5tmd>
- Pertemps Team. (n.d.). *The importance of communication in today's working world*. Retrieved July 22, 2023 from <https://shorturl.at/cFNP2>
- Pinola, M. (2019). *The best ways to improve your communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/iqs27>
- Point Park University. (2021). *The essential steps of the communication process*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/xlr33>
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2012). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice*. Philadelphia, PA: Wolters Kluwer Health / Lippincott Williams& Wilkins.
- Presidency University. (n.d.). *Top 10 ways to improve your communication skills*. Retrieved July 25, 2023 from <https://shorturl.at/bixyH>
- QuestMeraki. (2017). *Communication skills questionnaire*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Raju, K.V.S. & Swamy, T. J. (n.d.). *Communication skills*. Retrieved July 19, 2023 from <https://shorturl.at/iEV39>
- Richards, J. (2012). *10 Steps to developing effective communication skills*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/fdmkf>

- Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Rowland, O. (2023). *Education administrator: job description*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/lpacmf>
- Scholarexpress. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 24, 2023 from <https://shorturl.at/fDMPR>
- Scholarify Team. (n.d.). *Communication: meaning, types and characteristics | paper 1*. Retrieved July 23, 2023 from <https://shorturl.at/bdeV9>
- Schwartz, J. D. (n.d.). *Knowledge Is Power Quotes*. Retrieved January 20, 2026 from <https://h7.cl/1ni88>
- Science & Technology Australia. (2018). *7 Essential steps to effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/pk535>
- Sehgal, S. (n.d.). *10 Most important nature or characteristics of communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/oc3wl>
- Seyfarth, J. T. (1999). *The principal: New leadership for new challenger*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sharma, S. (2021). *How does better verbal communication grow your business faster*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/5ceci>
- Sharma, S. (2023). *10+ Tips to overcome barriers to effective communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/y4d7w>
- Sharma, V.K. (2023). *Importance of communication skills in our life*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/p1uqe>
- Skill You Need. (n.d.). *The importance of good communication skills*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/mj2gm>
- Skills You Need. (n.d.). *What is communication?* Retrieved July 19, 2023 from <https://rb.gy/yth9n>
- Speck, M., 1999. *The principalship: Building a learning community*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

- Srivastava, K. (2018). Self-assessment of communication skills by management students: an empirical study in Indian context. *English Review Journal of English Education*, 6(2), 11-18. <https://rb.gy/z109a>
- Stanier, M.B. (2023). *How to improve communication skills (less talk, more curiosity)*. Retrieved July 26, 2023 from <https://rb.gy/o8se8>
- StudySmarter. (n.d.). *Communication process*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/zd5me>
- Summer, J. (n.d.). *5 Steps to effective communication skills: how to keep it real in business and in life*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/tglqb>
- The DP Learning Zone. (2015). *Communication skills questionnaire*. Retrieved July 29, 2023 <https://rb.gy/z109a>
- The Educator Academy. (2025). *The Importance of Professional Development for Teachers*. Retrieved January 19, 2026 from <https://rb.gy/8qbwlb>
- The Indeed Editorial Team. (2022). *What are communication barriers? (and ways to overcome them)*. Retrieved July 28, 2023 from <https://rb.gy/lm28p>
- The Teachers Council of Thailand. (n.d.). *Educational professional standards*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/j2qbf9>
- Thesis Thailand. (2020). *ความหมายของ t – test Dependent และ t – test Independent*. Retrieved January 10, 2024 from <https://bit.ly/2Zec0Xa>
- Thomas, S. (2016). *10 Characteristics of skilled communicators*. Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/ohwr7>
- Thorpe, D. (2022). *Four stages of effective communication for managers*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/7r6em>
- Time Consulting. (2023). 10 ทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ *Effective Communication*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/zkn99a>
- Toppr. (n.d.). *Characteristics of effective communication*. Retrieved July 23, 2023 from <https://rb.gy/oa7ey>
- Turner, R. & Carlson, L.A. (2003). Indexes of item-objective congruence for multidimensional items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163-171. DOI:10.1207/S15327574IJT0302_5

- TX CTE Resource Center. (n.d.). *Self-assessment communication survey*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- UC San Francisco. (n.d.). *Communication skills checklist*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- UCLA: Statistical Consulting Group. (2016). *What Does Cronbach's Alpha Mean?*. Retrieved January 10, 2024 from <https://rb.gy/khrq06>
- UNICEF. (n.d.). *How to communicate effectively with your young child 9 ways to strengthen your bond through your words and actions*. Retrieved July 26, 2023 from <https://shorturl.at/atyMZ>
- University of Bridgeport. (2022). *What does an education administrator do?* Retrieved July 24, 2023 from <https://rb.gy/xukuzk>
- University of Louisville. (n.d.). *Communication survey questions*. Retrieved July 29, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- University of San Diego. (n.d.). *8 Reasons Why Professional Development is Critical for Teachers*. Retrieved January 19, 2026 from <https://shorturl.at/laegi>
- University of Washington. (n.d.). *Communication skills checklist*. Retrieved July 30, 2023 from <https://rb.gy/z109a>
- Vain, C. (2021). *Different methods of communication*. Retrieved July 19, 2023 from <https://shorturl.at/fnFL5>
- Vaughan. K. (2017). *Six steps in effective communication*. Retrieved July 27, 2023 from <https://rb.gy/3fiht>
- Willkomm, A.C. (2018). *6 Barriers to effective communication*. Retrieved July 28, 2023 from <https://shorturl.at/hkvxA>
- Wisdom Max Center Company Limited (2015). *การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult learning) คืออะไร มีหลักการอย่างไร*. Retrieved January 10, 2024 from <https://rb.gy/2oyod6>
- XCL World Academy. (n.d.). *ทักษะในศตวรรษที่ 21 เด็กทุกคนต้องมีเพื่อการเติบโตในอนาคต*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2567 จาก <https://rb.gy/f59pmi>
- Yasir, A. (2025). *Reasons for Professional Development for Teachers*. Retrieved January 19, 2026 from <https://shorturl.at/KEx8S>
- Zwart, H. (2021). *Why communication skills are important*. Retrieved July 22, 2023 from <https://rb.gy/4tv5x>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อและสถานภาพของครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 1

รายชื่อและสถานภาพของครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 1

รายชื่อ	ที่ทำงาน
1. นายจิรศักดิ์ ศรีสมศักดิ์	โรงเรียนหนองเรือวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 40 หมู่ ที่ 13 ตำบล หนองเรือ อำเภอนหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 40210
2. นางอรอุมา ศรีสมศักดิ์	โรงเรียนหนองเรือวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 40 หมู่ ที่ 13 ตำบล หนองเรือ อำเภอนหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 40210
3. นางฉวีวรรณ สาริพิมพ์	โรงเรียนหนองเรือวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 40 หมู่ ที่ 13 ตำบล หนองเรือ อำเภอนหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 40210
4. นายธนฤทธิ์ พิมพ์บึง	โรงเรียนหนองเรือวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 40 หมู่ ที่ 13 ตำบล หนองเรือ อำเภอนหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 40210
5. นางสาวขวัญจิตร นุชชำนาญ	โรงเรียนหนองเรือวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 40 หมู่ ที่ 13 ตำบล หนองเรือ อำเภอนหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 40210

ภาคผนวก ข

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
ในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 1

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
ในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 1 (แสดงให้เห็นรูปแบบของหนังสือ 1 ฉบับ)

อา ๗๙๑๔/๐๖๕๘



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
๗/๓๗ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโนนเมือง อำเภอเมือง ๔๖๑๐๐
จังหวัดขอนแก่น ๔๖๑๐๐
โทร ๐๔๓-๒๑๑-๕๕๕, ๐๔๓-๒๑๑-๕๕๖
06 51 64
N. 16

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำคู่มือ และขอเชิญเข้าร่วมในการอภิปรายกลุ่ม

เจริญพร ผู้อำนวยการ โรงเรียนหนองเรือวิทยา

เนื่องด้วย นายณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๔๔๐๔๓๒๐๐๑
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน กำลังทำคู่มือเรื่อง "การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อ
พัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า
หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.วิโรจน์ สารรัตน์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าบุคลากรใน
หน่วยงานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสมที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจสอบ
ภาคสนามเบื้องต้น และในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของคู่มือประกอบโครงการ ดังนั้น
จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำคู่มือ ดังรายชื่อ
ต่อไปนี้

๑. นายจิรศักดิ์ ศรีสมศักดิ์
๒. นางอรอุมา ศรีสมศักดิ์
๓. นางฉวีวรรณ สาริพิมพ์
๔. นายณฤทธิ์ พิมพ์บึง
๕. นางสาวขวัญจิตร์ นุชชำนาญ

ข ผู้ช่วยการโรงเรียนหนองเรือวิทยา
ขอความอนุเคราะห์บุคลากร
เป็นกลุ่มเป้าหมาย ในการทำคู่มือ
จาก... ว. ม.มหามกุฏราชวิทยาลัย
เรียน
☒ คณะผู้บริหาร
☐ กลุ่มบริหารงานบริหารฝ่าย
☐ กลุ่มบริหารงานทั่วไป
☒ กลุ่มบริหารงานบุคคล
ลงชื่อ... 06 มิถ 2568
วันที่

จึงเจริญพรมหาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
ผ่าน ผู้อำนวยการโรงเรียน

ขอเจริญพร
- ขอความอนุเคราะห์บุคลากร
เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำคู่มือ
ผู้พิมพ์
(พระสุธีวรธรรม, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี

(นางวิจิตรา กิ่งมณี) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
หัวหน้างานบุคลากรและธุรการ ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
นายณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ โทร ๐๖๕-๔๑๔๒๕๕๕

06 มิถ 2568
06 มิถ 2568
06 มิถ 2568
06 มิถ 2568

ภาคผนวก ค

รายชื่อและสถานภาพของครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 2

รายชื่อและสถานภาพของครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 2

รายชื่อ	ที่ทำงาน
1. นายนนทชัย พิมพิสนท์	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
2. นายไพลล์ ศรีบุรินทร์	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
3. นางประดับพร จันปัดชา	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
4. นายสมโภช บรรณารักษ์	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
5. นางสาวปิยลักษณ์ อินหล่ม	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
6. นายสิริวิวัฒน์ โชติกุลศิริปัญญา	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
7. นางตุลย์พร นาครทรรพ	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
8. นางสาวกฤติกรณ์ โพธิ์กลาง	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
9. นางสาวศิยาภัสร์ สุริวิชัยดิษฐ์	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000
10. นางสาวสุนิสา บุตรกัณหา	โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร ถนนมิตรภาพ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 43000

ภาคผนวก ง

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
ในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 2

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย
ในการตรวจคู่มือ ระยะที่ 2 (แสดงให้เห็นรูปแบบของหนังสือ 1 ฉบับ)

ที่ อว ๗๔๑๔/๐๘๐๒



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
๔/๓๗ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
โทร ๐๔๓-๒๔๑-๔๔๔, ๐๔๓-๒๔๒-๓๖๖

๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรเป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำคู่มือ และขอเชิญเข้าร่วมในการอภิปรายกลุ่ม

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร

เนื่องด้วย นายณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๔๔๐๔๓๒๐๐๑ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ ๑๐/๒๕๖๖ กำลังทำคู่มือเรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.วิโรจน์ สารรัตน์ เป็นที่ปรึกษาคู่มือ

ในการนี้ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสมที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมายในการตรวจสอบภาคสนามครั้งสำคัญและการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของคู่มือประกอบโครงการ ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์บุคลากรในหน่วยงานของท่าน เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทำคู่มือ และขอเชิญเข้าร่วมในการอภิปรายกลุ่ม เพื่อตรวจสอบคุณภาพของคู่มือรวมถึงเพื่อให้ได้ข้อเสนอที่จะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการในลำดับต่อไป ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| ๑. นายณนทชัย พิมพ์สนธิ์ | ๒. นายไพวัล ศรีบุรินทร์ |
| ๓. นางประดับพร จันปัดชา | ๔. นายสมโภช บรรณารักษ์ |
| ๕. นางสาวปิยลักษณ์ อินหล่ม | ๖. นายสิริวิวัฒน์ โชติกุลศิริปัญญา |
| ๗. นางตุลย์พร นาคทรัพย์ | ๘. นางสาวกฤติกรณ์ โพธิ์กลาง |
| ๙. นางสาวศิยาภัสร์ สุริยชัยดิษฐ์ | ๑๐. นางสาวสุนิสา บุตรกันหา |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ดร.เอกชาติ สุเสน)

ผู้ช่วยอธิการบดีวิทยาเขตอีสาน

รักษาการแทนรองอธิการบดีวิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
นายณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ โทร ๐๖๕-๔๑๔๒๕๕๕

ภาคผนวก จ
แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้
ในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ครู

แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ ในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ครู

สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง

ในการทำวิจัยเรื่องเสริมพลังการเรียนรู้ให้กับครูเพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของนักเรียน (Empowering Teachers' Learning to Enhance Students' Communication Skills) โดยระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยได้สร้างแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูขึ้น เป็นแบบปรนัย มี 4 ตัวเลือก มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองหลังการพัฒนาว่ามีผลการเรียนรู้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 90/90 หรือไม่ และมีผลการเรียนรู้หลังการพัฒนาสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ข้อสอบในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มุ่งการวัด 6 วัตถุประสงค์การเรียนรู้ ในเนื้อหาในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) นิยาม 2) ความสำคัญ 3) ลักษณะ 4) แนวการพัฒนา 5) ขั้นตอนการพัฒนา และ 6) การประเมิน โดยแต่ละวัตถุประสงค์การเรียนรู้มีข้อสอบ 6 ข้อ วัดทักษะการคิดขั้นต่ำกว่าไปหาทักษะการคิดขั้นสูงกว่า คือ ความจำ (Remembering) ความเข้าใจ (Understanding) การประยุกต์ใช้ (Applying) การวิเคราะห์ (Analyzing) การประเมิน (Evaluating) และการสร้างสรรค์ (Creating) รวมข้อสอบทั้งหมด 36 ข้อ

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาข้อสอบในแบบทดสอบข้างล่าง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 โดย

+1 หมายถึง ข้อทดสอบมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในเนื้อหาด้านนั้นๆ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความสอดคล้องของข้อทดสอบกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในเนื้อหาด้านนั้นๆ

-1 หมายถึง ข้อทดสอบไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในเนื้อหาด้านนั้นๆ

ขณะเดียวกัน ใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ภาษาในข้อทดสอบที่เห็นว่าไม่เหมาะสม ว่าควรปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างไร

ขอขอบคุณ

นายณัฐวุฒิ นานาเอล รัตนภิรมย์

นักศึกษานิเทศศาสตร์ เอกสาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับนิยามของทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	1. ข้อใดแสดงถึงความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับนิยามหรือหลักการพื้นฐานของทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิผล (Effective Communication) ก. ทักษะการสื่อสารในบริบททางวิชาชีพ หมายถึง สมรรถนะในการส่งผ่านข้อมูล ความคิด และความรู้สึก เพื่อก่อให้เกิดความหมายร่วม (Shared Meaning) และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ตั้งไว้ ข. องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารที่สมบูรณ์ตามแบบจำลองเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive Model) ต้องรวมถึงปัจจัยของการเข้ารหัส (Encoding) และการถอดรหัส (Decoding) สารของผู้รับและผู้ส่งสารด้วย ค. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในฐานะครูจำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับสาร (Audience Analysis) การเลือกใช้ช่องทางที่เหมาะสม และการควบคุมสัญญาณรบกวน (Noise) เพื่อรักษาความชัดเจนของสาร ง. ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะเน้นที่ความสามารถของผู้ส่งสารในการถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาได้อย่างครบถ้วนเท่านั้น โดยผลป้อนกลับ (Feedback) หรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสารไม่ถือเป็นส่วนกำหนดความสำเร็จหลัก				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
ความเข้าใจ	2. ข้อใดอธิบายถึงนิยามของทักษะการสื่อสารที่มีความชัดเจนมากที่สุด ก. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลหรือความคิดเห็นให้ผู้อื่นรับรู้ โดยมุ่งเน้นเฉพาะสาระสำคัญที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อเท่านั้น ข. ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น หรือความรู้กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทั้งวาจา ภาษากาย และสื่อที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ค. ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลหรือความคิดโดยเลือกใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่ผู้สื่อสารถนัด ง. ความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยีร่วมกับการสื่อสาร เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง				
การประยุกต์	3. เมื่อท่านต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยใดถือว่าสำคัญที่สุด ก. การฟังอย่างกระตือรือร้น เพื่อทำความเข้าใจสารและปฏิกิริยาของผู้ฟัง ข. การเตรียมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเพียงพอต่อการสื่อสาร ค. การปรับเนื้อหาและรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับบริบทและลักษณะของผู้ฟัง ง. การเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม ชัดเจน และไม่สร้างความกำกวมต่อผู้ฟัง				
การวิเคราะห์	4. จากนิยามทักษะการสื่อสาร “พูดน้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้งโหรงเหรง” ส่วนวนนี้สะท้อนถึงข้อบกพร่องที่สำคัญด้านใดในกระบวนการสื่อสารเชิงวิชาการ ก. การขาดการวิเคราะห์ผู้รับสาร (Audience Analysis) ทำให้ไม่สามารถปรับระดับภาษาและเนื้อหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายได้ ข. ปัญหาในการใช้ช่องทาง (Channel) หรือรูปแบบการนำเสนอที่ไม่น่าสนใจเพียงพอที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ฟังอย่างต่อเนื่อง ค. การขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของสาร (Prioritization) และความกระชับ (Conciseness) ทำให้เนื้อหามีรายละเอียดมากเกินไปโดยขาดประเด็นหลักที่จำเป็น				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ง. การแสดงออกที่ขาดความมั่นใจและภาษาที่ไม่สอดคล้องกับสารที่นำเสนอ ส่งผลให้การสื่อสารขาดความน่าเชื่อถือ (Credibility)				
การประเมิน	5. เมื่อต้องการประเมินประสิทธิภาพของการสื่อสาร ปัจจัยใดถือว่าสำคัญที่สุด ก. ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ข. การใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อสนับสนุนความหมายของสารที่สื่อออกไป ค. การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร โดยแสดงความเคารพและเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วม ง. การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะของสารและบริบทของผู้ฟัง				
การสร้างสรรค	6. ในบริบทของการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ หรือการนำเสนอเชิงวิชาชีพ วิธีการใดต่อไปนี้ถือเป็นกลไกหลักที่กระตุ้นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) และส่งเสริมให้ผู้รับสารมีการมีส่วนร่วม (Engagement) อย่างชัดเจนที่สุด ก. การสร้างระบบที่เน้นผลป้อนกลับเชิงบวกและสร้างสรรค์ (Constructive Feedback) อย่างต่อเนื่องระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ข. การแสดงออกถึงการรับฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) และการตอบสนองที่ไม่ใช่ถ้อยคำ (Non-verbal) ต่อสารของผู้พูด ค. การออกแบบช่วงเวลาและกลไกที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังสามารถซักถาม แลกเปลี่ยน หรือโต้แย้งประเด็นสนทนาได้อย่างเป็นทางการและเหมาะสม ง. การบริหารจัดการเวลาและโครงสร้างของสารให้กระชับและสอดคล้องกับขอบเขตความสนใจของผู้รับสาร				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	7. ข้อใดเป็นข้อความที่ไม่สอดคล้องโดยตรงกับความสำคัญเชิงหน้าที่หลัก (Core Functions) ของการมีทักษะการสื่อสารที่มีคุณภาพในบริบทวิชาชีพและสังคม ก. การเป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ สร้างความเข้าใจร่วม และกระตุ้นการมีส่วนร่วม (Engagement) ของผู้เรียนในกระบวนการเรียนการสอน ข. การอำนวยความสะดวกในการจัดระเบียบความคิด แลกเปลี่ยนมุมมองเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการความขัดแย้งในองค์กร ค. การทำหน้าที่เป็นปัจจัยหลักในการลดช่องว่างและแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับมหภาคและเชิงโครงสร้าง ง. การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคคล สร้างความไว้วางใจ และส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างมีแรงจูงใจ (Motivation)				
ความเข้าใจ	8. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของเราอย่างไรมากที่สุด ก. ช่วยให้เราสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ข. ช่วยให้เราสามารถเข้าใจและถูกเข้าใจโดยผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค. ช่วยให้เราสามารถโน้มน้าวและสร้างความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นได้ ง. ช่วยให้เราสามารถพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงเหตุผลได้โดยตรง				
การประยุกต์	9. ในสถานการณ์ต่อไปนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยแก้ปัญหาได้ดีที่สุดคือสถานการณ์ใด ก. ตั้งคำถามและตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนรับข้อมูลใด ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิด ข. การแก้ไขความเข้าใจผิดกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับโครงการให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน ค. การหารือร่วมกันเพื่อวางแผนการทำงานกลุ่มให้เป็นไปอย่างราบรื่น				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ง. การเจรจาเพื่อแบ่งงานหรือหน้าที่รับผิดชอบในโครงการให้ทุกคนเห็นพ้อง				
การวิเคราะห์	10. ในยุคดิจิทัลที่การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นเรื่องปกติ การมีทักษะการสื่อสารที่ดีมีความสำคัญอย่างไรเมื่อเทียบกับยุคก่อน ก. สำคัญในระดับพื้นฐานเช่นเดิม เพราะหลักการสื่อสารยังเหมือนเดิม เพียงเปลี่ยนช่องทางเท่านั้น ข. สำคัญมากขึ้นสำหรับการสร้างความเข้าใจที่ชัดเจน เนื่องจากการสื่อสารออนไลน์มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาทั้งวาจา อวัจนภาษา และสัญลักษณ์ดิจิทัล ค. สำคัญมากขึ้นในเชิงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี แต่ไม่ได้เปลี่ยนหลักการพื้นฐานของการสื่อสาร ง. มีความสำคัญเท่าเดิม แต่รูปแบบและวิธีการสื่อสารต้องปรับให้เหมาะสมกับช่องทางดิจิทัล				
การประเมิน	11. ในมุมมองของการประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในบริบทวิชาชีพและสังคม ข้อใดต่อไปนี้ที่สะท้อนถึงผลลัพธ์สูงสุดเชิงองค์รวม (Holistic Maximum Outcome) ของสมรรถนะการสื่อสาร ก. การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงผลลัพธ์ (Task Outcomes) เช่น การทำงานหรือโครงการที่ตั้งไว้ได้สำเร็จตามกำหนด ข. การประสบความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้อื่น และรักษาความไว้วางใจในระยะยาว ค. การจัดการกับความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง ง. การแสดงออกถึงความสามารถในการสร้างความสมดุลระหว่างการบรรลุเป้าหมายของงาน การรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และการจัดการปัญหาเฉพาะหน้าในคราวเดียวกัน				
การสร้างสรรค	12. ถ้าทักษะการสื่อสารเป็นสี่ คุณคิดว่าสี่ใดเหมาะสมที่สุดในการเปรียบเทียบ และเพราะเหตุใด ก. สี่แดง สื่อถึงพลังงาน ความมุ่งมั่น และการดึงดูดความสนใจอย่างรุนแรง เพื่อให้ผู้รับสารจดจ่ออยู่กับสาระสำคัญ ข. สี่น้ำเงิน สื่อถึงความสงบ รอบคอบ และความเข้าใจซึ่งกันและกันในการสื่อสาร				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. สี่เหลี่ยม สื่อถึงการเติบโตและการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผ่านการสื่อสาร ง. สี่เหลี่ยม สื่อถึงความสร้างสรรค์ การเปิดกว้าง และความยืดหยุ่นในการสื่อสาร				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	13) ในมุมมองของนักศึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร พฤติกรรมหรือแนวปฏิบัติใดต่อไปนี้ ที่ขัดแย้งกับหลักการพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่มีประสิทธิผล ก. การสามารถประเมินบริบททางสังคมและอารมณ์ของผู้รับสาร เพื่อเลือกใช้กลวิธี (Tactics) ในการถ่ายทอดสารได้อย่างเหมาะสม ข. การแสดงออกซึ่งความสามารถในการปรับตัวเชิงภาษา (Linguistic Adaptability) โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบคำพูดและโทนเสียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ค. การแสดงออกถึงความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในประเด็นสนทนาด้วยการแทรกแซง (Interruption) หรือการด่วนสรุปความคิดเห็นก่อนที่ผู้พูดจะถ่ายทอดสารจบสิ้น ง. การใช้ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อตีความสารทั้งในส่วนที่เป็นถ้อยคำและไม่เป็นถ้อยคำ (Non-verbal Cues) เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน				
ความเข้าใจ	14. เมื่อเราพูดถึงบุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี นั้นหมายความว่าบุคคลผู้นั้นมีลักษณะเด่นอย่างไร ก. สามารถโน้มน้าวใจและนำเสนอความคิดได้อย่างชัดเจน แต่ไม่จำเป็นต้องตรงกับความต้องการของผู้ฟังเสมอ ข. สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญให้เข้าใจตรงกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลได้ ค. มีความสามารถในการปรับตัวและใช้สื่อหลากหลายรูปแบบเพื่อให้สารเข้าใจง่าย ง. มีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดและความรู้ทั้งทางวาจาและการเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ				
การประยุกต์	15. ในการนำเสนอโครงการเชิงกลยุทธ์ต่อคณะผู้บริหารระดับสูง ซึ่งมีเวลาจำกัดและต้องการข้อมูลที่ใช้ในการ				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ตัดสินใจ ข้อใดคือการประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารเชิงวิชาชีพที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพสูงสุด ก. การกำหนดจังหวะการนำเสนอให้รวดเร็วและกระชับ เพื่อแสดงความเคารพต่อเวลาของผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นการถ่ายทอดข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนพิจารณาผลป้อนกลับ (Feedback) ข. การมุ่งเน้นเฉพาะจุดแข็งและผลลัพธ์ที่น่าประทับใจของโครงการ (Highlighting Strengths) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นเชิงบวก โดยลดการให้ความสำคัญกับประเด็นที่มีความเสี่ยงหรือข้อจำกัด ค. การจัดเตรียมโครงสร้างสารที่ชัดเจนและกระชับ โดยเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับระดับของผู้ฟัง และเปิดช่องทางให้เกิดการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมและสนับสนุนการตัดสินใจ ง. การใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะทางและข้อมูลเชิงลึกที่ซับซ้อน เพื่อเน้นย้ำความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้เสนอ และแสดงถึงความแม่นยำทางวิชาการของข้อมูล				
การวิเคราะห์	16. ในสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างสิ้นเชิง คุณคิดว่าทักษะใดสำคัญที่สุดในการรักษาสันติภาพการสนทนาให้เป็นไปในเชิงบวก ก. การยืนยันความคิดเห็นของตนเองอย่างชัดเจน พร้อมยกเหตุผลสนับสนุนอย่างสุภาพ ข. การฟังอย่างตั้งใจและพยายามเข้าใจมุมมองของอีกฝ่าย พร้อมแสดงความเคารพ ค. การแสดงความเห็นอย่างเป็นกลาง โดยหลีกเลี่ยงการโต้แย้งเรื่องที่อาจก่อความขัดแย้ง ง. การปรับวิธีสื่อสาร เช่น การใช้คำถามเชิงเปิด หรือยกตัวอย่างเพื่อสร้างความเข้าใจร่วม				
การประเมิน	17. ในการประเมินสมรรถนะการสื่อสาร (Communication Competence) ของบุคคลในบริบทวิชาชีพ เกณฑ์ใดต่อไปนี้ที่สะท้อนถึงความสำเร็จและประสิทธิภาพสูงสุด (Maximum Effectiveness) ของทักษะการสื่อสาร ก. การแสดงออกทางคำพูดที่ชัดเจน ชัดคำ มีน้ำเสียงน่าฟัง และการใช้ถ้อยคำที่ถูกกาลเทศะ ข. การแสดงออกถึงความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลาย สามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่าง				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	คล่องแคล่ว ค. การผลิตงานเขียน (Written Communication) ที่ปราศจากข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์และมีโครงสร้างที่ชัดเจน ง. การบรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร โดยสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหา และการสร้างผลผลิต (Productivity) ร่วมกัน				
การสร้างสรรค์	18. หากเปรียบเทียบ "ทักษะการสื่อสาร" ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องมีความต่อเนื่อง ความยืดหยุ่นในการปรับตัว และส่งผลต่อการหล่อเลี้ยงความเข้าใจระหว่างบุคคล จะเปรียบเทียบกับภูมิประเทศแบบใด และเพราะเหตุผลใดที่สะท้อนถึงคุณสมบัติเหล่านี้ได้สมบูรณ์ที่สุด ก. ทะเลทราย (Desert): เพราะสะท้อนถึงการสื่อสารที่หยุดนิ่งและขาดความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ทำให้ขาดความอุดมสมบูรณ์ในการแลกเปลี่ยนความคิด ข. ภูเขาสูง (High Mountain): เพราะสะท้อนถึงความแข็งแกร่งและความพยายามในการเอาชนะอุปสรรคของการสื่อสาร แต่ขาดมิติของความราบรื่นและความสัมพันธ์เชิงปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง ค. ป่าฝนเขตร้อน (Tropical Rainforest): เพราะสะท้อนถึงความหลากหลายและความซับซ้อนของรูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่หนาแน่น แต่ไม่ใช่สัญลักษณ์หลักของการไหลเวียนและความราบรื่น ง. แม่น้ำ (River System): เพราะสะท้อนถึงการไหลเวียนของสาระและความคิดที่ต่อเนื่องและปรับทิศทางได้ อีกทั้งยังหล่อเลี้ยงความเข้าใจและสร้างผลประโยชน์ร่วมในทุกพื้นที่ที่ผ่านไป				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับแนวการพัฒนาทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	19. หากต้องการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Communication Competence) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม แนวทางปฏิบัติใดต่อไปนี้ที่ขัดแย้งกับหลักการพื้นฐานของการพัฒนาทักษะดังกล่าว				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ก. การเข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) ด้านการนำเสนอสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและพัฒนาความสามารถในการจัดโครงสร้างของสาร ข. การขยายขอบเขตความรู้และมุมมองผ่านการอ่านงานเขียนทางวิชาการและสื่อที่มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวของการสื่อสาร ค. การเปิดโอกาสให้ตนเองได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ต้องอาศัยการประสานงาน เพื่อฝึกฝนทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) และการบริหารจัดการความเห็นที่แตกต่าง ง. การจำกัดปฏิสัมพันธ์หรือการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลาย เพื่อป้องกันความเสี่ยงของความขัดแย้งและปกป้องพื้นที่ส่วนตัว				
ความเข้าใจ	20. จากหลักการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Communication Competence) แนวทางใดต่อไปนี้เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (Practical Application) ก. การเข้าร่วมกิจกรรมที่เน้นการปฏิสัมพันธ์: เพื่อเปิดโอกาสให้มีการฝึกฝนการฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การจัดการความเห็นที่แตกต่าง และการสร้างการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ข. การขยายฐานความรู้ทางวิชาการ: ด้วยการอ่านและวิเคราะห์สื่อความรู้หลากหลาย เพื่อเสริมสร้างความคล่องตัวของการสื่อสาร (Content Depth) ที่ใช้ในการสื่อสารเป็นหลัก ค. การฝึกฝนทักษะการนำเสนอส่วนบุคคล: ด้วยการซ้อมพูดหรือบันทึกภาพตนเอง เพื่อเพิ่มความมั่นใจและความชัดเจนในการถ่ายทอดสาระสำคัญ ง. การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง: โดยการเลือกสื่อสารเฉพาะกับกลุ่มที่มีความเห็นสอดคล้องกัน เพื่อคงไว้ซึ่งความราบรื่นของปฏิสัมพันธ์				
การประยุกต์	21. ในการเข้าร่วมการประชุมสำคัญซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การประยุกต์ใช้ทักษะการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Communication Skill) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการประชุมนั้น				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ควรเน้นที่กิจกรรมใดมากที่สุด ก. การให้ความสำคัญกับการสังเกตพฤติกรรมที่ไม่ใช่คำพูด (Non-verbal Cues) ของผู้เข้าร่วมประชุมเป็นหลัก เพื่อประเมินทัศนคติและอารมณ์ที่ซ่อนอยู่ ข. การเตรียมและจัดทำเอกสารนำเสนอที่รัดกุมและโน้มน้าวใจ เพื่อแสดงถึงความพร้อมและสนับสนุนความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของสารที่นำเสนอ ค. การใช้การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) เพื่อจับประเด็นสำคัญ และการตั้งคำถามเชิงสำรวจ (Probing Questions) เพื่อขยายความเข้าใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย ง. การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่องและหนักแน่น เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นสำคัญของตนเองได้รับการพิจารณาอย่างครบถ้วนตามลำดับความสำคัญ				
การวิเคราะห์	22. ในยุคดิจิทัล ผลกระทบที่สำคัญที่สุดของการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ต่อทักษะการสื่อสารคือข้อใด ก. ทำให้การสื่อสารง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่บางครั้งอาจลดความลึกซึ้งในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข. ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการตีความข้อความอาจไม่ตรงกับเจตนาของผู้ส่ง ค. ทำให้ขาดโอกาสฝึกทักษะการสื่อสารทางอารมณ์ เช่น การอ่านน้ำเสียง สีหน้า และท่าทาง ง. ลดความจำเป็นในการใช้ภาษากายและการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ทำให้ผู้สื่อสารต้องพึ่งพาข้อความหรือสัญลักษณ์มากขึ้น				
การประเมิน	23. ในการประเมินสมรรถนะการสื่อสารของครูอย่างรอบด้านและเป็นไปตามหลักการประเมินผลสมัยใหม่ แนวทางใดต่อไปนี้ถือเป็นวิธีการที่มีความครอบคลุมและแม่นยำทางข้อมูลสูงสุด ก. การประเมินจากผู้รับผิดชอบโดยตรง เนื่องจากการประเมินที่อิงตามเป้าหมายขององค์กรและมาตรฐานวิชาชีพ แม้จะมีข้อจำกัดในการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์จริงอย่างต่อเนื่อง ข. การประเมินตนเอง เนื่องจากการส่งเสริมการสะท้อนตนเอง และการรับรู้ในจุดแข็ง/จุดอ่อน แต่มีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดอคติเชิงบวกหรือเชิงลบ				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. การประเมินแบบพหุแหล่งข้อมูล เนื่องจากเป็นการผสมมุมมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย (ตนเอง, เพื่อนร่วมงาน, ผู้บังคับบัญชา, และ/หรือผู้เรียน) เพื่อหากล้างอคติและสร้างภาพรวมของพฤติกรรม ง. การประเมินจากผู้ร่วมงาน เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากสภาพแวดล้อมการทำงานจริงในลักษณะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่การตัดสินใจอาจได้รับอิทธิพลจากความสัมพันธ์ส่วนตัว				
การสร้างสรรค์	24. หากครูต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ (Creative Communication) เพื่อเพิ่มความสามารถในการนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ที่ซับซ้อนและน่าสนใจต่อเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหาร ควรเลือกเข้าร่วมหรือฝึกฝนกิจกรรมใดต่อไปนี้เป็นประจำเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก. การฝึกฝนงานเขียนเชิงสุนทรีย์: เช่น การเขียนบทกวี เรื่องสั้น หรือบทละคร เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ภาษาที่หลากหลายและผลิตแนวคิดเชิงนามธรรม ข. การบริโภคสื่อเชิงข้อมูล: เช่น การอ่านวารสารวิชาการ บทความเชิงวิเคราะห์ หรือข่าวสารประจำวัน เพื่อปรับปรุงคลังความรู้เชิงข้อเท็จจริงที่ใช้ในการสื่อสาร ค. การเข้าร่วมกิจกรรมที่เน้นการแก้ปัญหาแบบมีปฏิสัมพันธ์: เช่น การระดมสมอง (Brainstorming) หรือการเล่นเกมที่ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ร่วมกัน เพื่อฝึกการสื่อสารความคิดสร้างสรรค์เชิงปฏิบัติและการทำงานร่วมกัน ง. การรับชมสื่อเชิงความรู้: เช่น สารคดีเชิงประวัติศาสตร์หรือวิทยาศาสตร์ เพื่อเปิดมุมมองใหม่และฝึกฝนการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking)				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนาทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	25. ขั้นตอนแรกที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาทักษะการสื่อสารคืออะไร ก. ตั้งเป้าหมายและกำหนดทิศทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร เพื่อรู้ว่าต้องพัฒนาเรื่องใดเป็นอันดับแรก ข. ฝึกฝนการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงทักษะผ่านการปฏิบัติจริง แม้สำคัญ แต่ควรทำหลังการ				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ตั้งเป้าหมาย ค. ประเมินผลการพัฒนาของตนเอง เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้า แต่เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังการฝึกฝน ง. วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง เพื่อเข้าใจตัวเองก่อนการตั้งเป้าหมายและฝึกฝน				
ความเข้าใจ	26. ในการฝึกฝนการสื่อสารในสถานการณ์จริง ทักษะด้านใดจะพัฒนาขึ้นได้ชัดเจนที่สุด ก. การปรับตัวเข้ากับผู้ฟังและสถานการณ์ เพียงแต่ช่วยให้สื่อสารได้เหมาะสม ข. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อเกิดความเข้าใจผิดหรือสถานการณ์ไม่คาดคิด ค. การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจกับผู้ฟัง ง. การจัดการองค์ประกอบทั้งหมดอย่างพร้อมเพรียง ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงสุดและครอบคลุมทั้งการปรับตัว การแก้ไขปัญหา และการสร้างความสัมพันธ์				
การประยุกต์	27. ในการเริ่มต้นพัฒนาสมรรถนะการพูดในที่สาธารณะ (Public Speaking Competence) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการนำเสนอเชิงวิชาชีพ ขั้นตอนแรกที่เป็นไปตามหลักการพัฒนาตนเองและมีประสิทธิภาพสูงสุดคือข้อใด ก. การจัดทำโครงสร้างและสคริปต์ของการนำเสนออย่างละเอียด เพื่อให้มั่นใจในความครบถ้วนของสาระสำคัญก่อนการฝึกฝน ข. การแสวงหาการฝึกฝนเชิงปฏิบัติการ เช่น การฝึกพูดต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความคุ้นชินและได้รับผลป้อนกลับทันที ค. การเข้าร่วมโปรแกรมหรือหลักสูตรเฉพาะทางเพื่อเรียนรู้เทคนิคการนำเสนอที่ทันสมัยจากผู้เชี่ยวชาญ ง. การดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา โดยการประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่างของทักษะในการสื่อสารของตนเอง				
การวิเคราะห์	28. ในสถานการณ์ที่มีการโฆษณาชวนเชื่อหรือการโน้มน้าวใจ ความเชื่อหรือแนวคิดพื้นฐานในข้อใดต่อไปนี้ที่สะท้อนถึงช่องโหว่ทางตรรกะ (Logical Fallacy) หรืออคติ (Bias) และทำให้บุคคลมีความเสี่ยงที่จะถูกชักนำ				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	อย่างขาดการไตร่ตรองมากที่สุด ก. ความเชื่อในเสรีภาพทางความคิด การมองว่า "การแสดงทัศนะส่วนบุคคลต่อประเด็นสาธารณะเป็นสิทธิเสรีภาพที่พึงกระทำได้โดยสมบูรณ์" เป็นหลักการทางสิทธิ แต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อการขาดการไตร่ตรอง ข. ความเชื่อในนวัตกรรม การถือว่า "ผลิตภัณฑ์หรือแนวคิดที่ถูกนำเสนอในรูปแบบ 'สิ่งใหม่' ย่อมมีประสิทธิภาพหรือคุณภาพสูงกว่าสิ่งที่เคยมีอยู่เสมอ" เป็นการด่วนสรุปที่ละเลยการตรวจสอบเชิงประจักษ์ ค. ความเชื่อในความเป็นจริง การยึดหลักว่า "ความพยายามในการเบี่ยงเบนประเด็นหรือการบิดเบือนข้อมูลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อเท็จจริงและความจริงได้" เป็นหลักการที่ช่วยส่งเสริมการคิดเชิงวิพากษ์ ง. ความเชื่อในการตอบสนองความต้องการ: การมองว่า "สิ่งที่ถูกนำเสนอและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือแรงปรารถนาของมนุษย์ได้ คือสิ่งที่ทรงคุณค่าและจำเป็นอย่างแท้จริง" เป็นการเปิดรับการชักจูงจากอารมณ์หรือความปรารถนา				
การประเมิน	29. หากคุณต้องการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะการพูดในที่สาธารณะของตนเองอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) ของความก้าวหน้าในระยะยาว วิธีการใดต่อไปนี้ที่เหมาะสมและให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูงสุดในการวินิจฉัยตนเอง ก. การบันทึกวิดีโอเชิงเปรียบเทียบ เพื่อวิเคราะห์และวัดผลองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (เช่น ภาษากาย โทนเสียง และจังหวะการนำเสนอ) เทียบกับผลการปฏิบัติครั้งก่อนหน้า ข. การรวบรวมผลป้อนกลับเชิงอัตนัย (Subjective Feedback) จากผู้ฟังในรูปแบบของคะแนนความพึงพอใจโดยรวม ค. การสังเกตและตีความปฏิกิริยาของผู้ฟังแบบทันที (Real-time Audience Reaction) เพื่อประเมินความสนใจและการมีส่วนร่วมขณะนำเสนอ ง. การประเมินจากระดับความมั่นใจและความวิตกกังวลที่ผู้พูดรู้สึกขณะปฏิบัติ ซึ่งเป็นข้อมูลทางอารมณ์ที่				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	สำคัญ				
การสร้างสรรค์	30. หากคุณต้องการสร้างความโดดเด่นของแบรนด์ส่วนตัวและกระตุ้นการจดจำในระยะยาว (Recall) จากกลุ่มเป้าหมาย คุณจะใช้กลยุทธ์การสื่อสารใดที่ให้ประสิทธิผลสูงสุด ก. ใช้ภาษาที่เป็นทางการและสุภาพเสมอ การใช้ภาษาที่เป็นทางการจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ แต่อาจทำให้ขาดความเป็นกันเองและน่าสนใจ ข. ใช้ภาษาที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย ภาษาที่เข้าใจง่ายจะทำให้ผู้คนจดจำได้ง่าย แต่อาจขาดความโดดเด่นและไม่สามารถแสดงออกถึงบุคลิกภาพของเราได้อย่างเต็มที่ ค. สร้างสโลแกนหรือคำพูดที่สั้น จับใจ และเป็นเอกลักษณ์ สโลแกนที่ดีจะช่วยให้คนจดจำเราได้ง่าย และเชื่อมโยงกับแบรนด์ของเราได้อย่างรวดเร็ว ง. ใช้ภาษาที่หลากหลายและสร้างสรรค์ เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่สื่อสาร การใช้ภาษาที่หลากหลายจะช่วยให้การสื่อสารของเราน่าสนใจและไม่น่าเบื่อ แต่ต้องระวังไม่ให้ใช้ภาษาที่ยากเกินไปหรือไม่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย				
วัตถุประสงค์การเรียนรู้เกี่ยวกับการประเมินทักษะการสื่อสาร					
ความจำ	31. ในบริบทของการประเมินสมรรถนะการสื่อสารของบุคลากรทางการศึกษา วิธีการประเมินใดที่มุ่งเน้นการวัดความสามารถในการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างตรงไปตรงมาและมีความแม่นยำในการวัดผลสูงสุด ก. การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน: ข้อมูลที่ได้มักเน้นที่การสื่อสารด้วยวาจา และการแสดงออกทางวจนภาษา ในสภาพแวดล้อมจริงเป็นหลัก ข. การทดสอบการเขียนแบบมีโครงสร้าง เป็นการออกแบบเครื่องมือวัดที่มุ่งเน้นให้ผู้ถูกประเมินสร้างสรรค์หรือตอบคำถามในรูปแบบข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยตรง				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. การประเมินเชิงสัมภาษณ์ (Interview Assessment) เป็นการวัดทักษะการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive) และความสามารถในการตอบคำถามอย่างมีไหวพริบเป็นสำคัญ ง. การวิเคราะห์ผลงาน สามารถใช้ประเมินผลงานได้หลากหลายรูปแบบทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจา				
ความเข้าใจ	32. ในบริบทของการวัดและประเมินผลทางการศึกษา เป้าหมายหลักเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal) ของการประเมินสมรรถนะการสื่อสาร (Communication Competence) ของบุคลากรทางการศึกษาคือข้อใด ก. เพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน (Summative Report) และใช้เป็นข้อมูลหลักในการพิจารณาให้คะแนนหรือการเลื่อนตำแหน่ง ข. เพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการเปรียบเทียบระดับทักษะระหว่างบุคคล (Benchmarking) และจัดลำดับความสามารถในการสื่อสารในภาพรวมขององค์กร ค. เพื่อดำเนินการวินิจฉัย (Diagnosis) จุดแข็งและช่องว่างของทักษะ (Skill Gaps) และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาศักยภาพ (Developmental Planning) รายบุคคล ง. เพื่อตรวจสอบและยืนยันความรู้ความเข้าใจทางทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร (Theoretical Knowledge) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในบทบาทครู				
การประยุกต์	33. หากคุณเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ของบุคลากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาศักยภาพ วิธีการประเมินใดที่ให้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมในสถานการณ์จริง และมีความตรงตามสภาพจริงสูงสุด ก. การประเมินตนเอง (Self-Assessment) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อกระตุ้นการสะท้อนตนเอง (Self-Reflection) ข. การสังเกตพฤติกรรมเชิงโครงสร้าง (Structured Observation) ขณะที่พนักงานกำลังปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจริง เพื่อประเมินในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง ค. การนำเสนอผลงานในสถานการณ์จำลอง (Simulation/Role-Play) ให้พนักงานนำเสนอต่อ				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	คณะกรรมการเพื่อประเมินความชัดเจนและความมั่นใจ ง. การวิเคราะห์ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative Outcome Analysis): เช่น การตรวจสอบรายงานยอดขายย้อนหลัง เพื่อดูผลสำเร็จสุดท้าย				
การวิเคราะห์	34. หากครูต้องการประเมินสมรรถนะการสื่อสารเชิงวิพากษ์ (Critical Communication Competence) ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งเน้นความสามารถในการวิเคราะห์ ประเมิน และได้แย้งอย่างมีเหตุผล วิธีการประเมินที่ให้ความตรงตามเนื้อหา ในการวัดทักษะดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมที่สุดคือข้อใด ก. การใช้แบบทดสอบปรนัย เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจในหลักการและโครงสร้างของภาษาที่ใช้ในการวิพากษ์ ข. การประเมินชิ้นงานเขียนเชิงวิเคราะห์ โดยให้นักเรียนเขียนบทความหรือเรียงความเพื่อวิพากษ์ ประเมิน และให้ข้อสรุปเชิงตรรกะต่อสถานการณ์หรือข้อความที่กำหนด ค. การประเมินการนำเสนอผลงานกลุ่มเชิงอภิปราย เน้นการวัดความสามารถในการพูด การแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์ และการปฏิสัมพันธ์ในทีม ง. การประเมินเชิงสัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อวัดความสามารถในการใช้คำพูดและการให้เหตุผลในการตอบคำถามอย่างฉับพลัน				
การประเมิน	35. ในฐานะครูระดับประถมศึกษาที่ต้องการประเมินสมรรถนะการสื่อสาร (Communication Competence) ของนักเรียนอย่างเป็นระบบและต้องการให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจริง (Authentic Insights) ในการวินิจฉัยเพื่อพัฒนา ปัจจัยสำคัญที่สุดที่คุณควรพิจารณาในการออกแบบหรือเลือกเครื่องมือประเมินคือข้อใด ก. ความสอดคล้องกับวัยและการทางสติปัญญา และภาษาของเด็ก เพื่อให้เครื่องมือหรือกิจกรรมประเมินนั้นสามารถวัดทักษะที่นักเรียนควรทำได้ตามมาตรฐานพัฒนาการจริง ข. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้คะแนนและบันทึกผลของครู เพื่อให้กระบวนการประเมินสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและลดภาระงานด้านธุรการของครู				

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	ข้อสอบ	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขภาษา
		+1	0	-1	
	ค. ความหลากหลายของรูปแบบเครื่องมือและกิจกรรมที่ใช้ในการประเมิน เพื่อช่วยกระตุ้นความสนใจและแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมของนักเรียน ทั้งยังสามารถประเมินตามสภาพจริงของนักเรียน ง. ความซับซ้อนของเนื้อหาที่ใช้ในการประเมิน เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือประเมินมีความท้าทายเพียงพอต่อการแยกแยะระดับความสามารถของนักเรียน				
การสร้างสรรค์	36. คุณเป็นครูชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่ต้องการประเมินสมรรถนะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ของนักเรียนในหัวข้อ "สัตว์เลื้อย" นักเรียนในชั้นมีความถนัดหลากหลาย (การวาดภาพ, การเล่าเรื่อง, การเขียน) คุณต้องการให้นักเรียนทุกคนสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ ถ่ายทอดเรื่องราว และสื่อสารไอเดียได้เต็มที่ จากสถานการณ์ข้างต้น วิธีการประเมินใดต่อไปนี้จะเหมาะสมที่สุด และสามารถบรรลุเป้าหมายการประเมินตามหลักการความยืดหยุ่นและการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ก. การมอบหมายให้สร้างงานนำเสนอในรูปแบบ "นิทานภาพแบบมีกรอบ" (Visual Storytelling in Panels) ข. การให้เขียนเรียงความบรรยายเรื่องราวเกี่ยวกับสัตว์เลื้อยที่ตนชื่นชอบ ค. การมอบหมายให้วาดภาพประกอบพร้อมคำอธิบายแบบสั้น ๆ ง. การให้ตอบคำถามแบบปลายเปิดที่เน้นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสัตว์เลื้อย				

ภาคผนวก ฉ
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้อง
ในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้อง
ในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู**

รายชื่อ	ที่ทำงาน
1. นางสาวกาญจนา ห่มสิงห์	โรงเรียนกัลยาณวัตร 240 ถ.กลางเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
2. นางสาวเอื้องฟ้า ยืนย้ง	โรงเรียนกัลยาณวัตร 240 ถ.กลางเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
3. นายกฤษฎ์ พิรธันศสกุล	โรงเรียนกัลยาณวัตร 240 ถ.กลางเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
4. นางสาวชลธิชา สุคนธ์ขจร	โรงเรียนกัลยาณวัตร 240 ถ.กลางเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
5. นางมัทนัชุลินทร์ ทิพย์สุวรรณ	โรงเรียนอนุบาลชุมชนภูกระดิง 278 หมู่ที่ 8 บ้านภูกระดิง ต.ภูกระดิง อ.ภูกระดิง จ.เลย 42180

ภาคผนวก ข

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความ
สอดคล้องในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้อง
ในแบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครู (แสดงให้เห็นรูปแบบของหนังสือ 1 ฉบับ)

ที่ อว ๗๔๑๔/ว ๐๘๓๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
๙/๓๗ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
โทร ๐๔๓-๒๕๑-๔๔๔, ๐๔๓-๒๕๒-๓๘๖

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร นางสาวกาญจนา ห่มสิงห์

ด้วย นายณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๔๔๐๔๓๒๐๐๑
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ ๑๐/๒๕๖๖ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไป

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรามาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระสุธีวีชรธรรม, ผศ.ดร.)

รองอธิการบดี

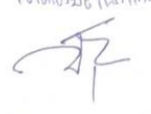
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
นายณัฐวุฒิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ โทร ๐๖๕-๔๑๔๒๕๙๕

ภาคผนวก ซ

หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงโรงเรียนเพื่อขออนุญาตทดลองใช้
แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูกับครูในโรงเรียน

หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงโรงเรียนเพื่อขออนุญาตทดลองใช้
แบบทดสอบผลการเรียนรู้ของครูกับครูในโรงเรียน

ที่ อว ๗๙๑๔/๐๙๐๒ เรื่อง ขออนุญาตยืมเครื่องมือที่ใช้เครื่องมือในการวิจัย เจริญพร ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองเรือวิทยา สิ่งที่มาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด ด้วย นายณัฐภูมิ นานาเนลรัตน์ นักศึกษา ๖๖๓๐๕๔๐๘๓๒๐๐๑ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การเกษตรและเทคโนโลยี การส่งเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.วิโรจน์ สารัตนะ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การเกษตรและเทคโนโลยี จึงใคร่ขออนุญาตยืมจากท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายณัฐภูมิ นานาเนลรัตน์ ได้ทดลองใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Try-out) แบบประเมินบุคลากรครู จำนวน ๓๐ คน และแบบทดสอบกับนักเรียน จำนวน ๓๐ คน ซึ่งเครื่องมือวิจัยดังกล่าวผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญแล้ว ทั้งนี้ นักศึกษาผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป จึงเจริญพราหมณ์เพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ผู้ยื่นคำขอ : นายณัฐภูมิ นานาเนลรัตน์ - ผอ.กองพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ส่งต่อให้ท่านอื่น  (พระสุวิชัยธรรม, ผศ.ดร.) รองอธิการบดี (นางวิจิตร ฤทธิงาม) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การเกษตรและเทคโนโลยี หัวหน้างานบุคคลและธุรการ ปฏิบัติการแทนอธิการบดี  	โรงเรียนหนองเรือวิทยา วันที่ 19 ก.ย. 2568 เวลา 12.57  มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การเกษตรและเทคโนโลยี จ.สท. หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโนนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐ โทร ๐๔๓-๒๕๐-๕๖๖๖ ๐๔๓-๒๕๐-๕๖๖๖ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘
--	---

ภาคผนวก ฅ
แบบตรวจสอบความสอดคล้อง
ของข้อความในแบบทักษะการสื่อสารของนักเรียนกับนิยามศัพท์เฉพาะ

แบบตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การพัฒนา ในแบบประเมินทักษะการสื่อสาร

สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง

ในการทำวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ (Enhancing Teachers' Skills and Learning to Develop Students' Communication Skills: A Pathway to Professional Communicators) โดยระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินทักษะการสื่อสารจากผลการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร จากทัศนะของ Kumar (2021), Toppr (n.d), Amadebai (2022), Datta (n.d.), Sehgal (n.d.), Scholarify Team (n.d.), Leigh (n.d.), Maiti (2021), Thomas (2016), Instagantt (2023), Avoir (2015), Mahesh (2023), Leighton (2018), และ Scholarexpress (n.d.) และเกี่ยวกับแนวคิดการประเมินทักษะการสื่อสาร จากทัศนะ University of Louisville (n.d.), The DP Learning Zone (2015), QuestMeraki (2017), TX CTE Resource Center (n.d.), Desrosiers (n.d.), Gatlin-Watts (n.d.), University of Washington (n.d.), BlockSurvey (n.d.), O'Driscoll (n.d.), Ferguson (2022), UC San Francisco (n.d.), Affordable Quality Counseling (n.d.) และ Srivastava (2018) ได้แบบประเมินที่มีข้อคำถามตามนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย 7 ด้าน คือ 1) ด้านการควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร 2) ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร 3) ด้านทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร 4) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา 5) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร 6) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด และ 7) ด้านความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามข้างล่าง แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 โดย

- + 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะในด้านนั้นๆ
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจในความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะในด้านนั้นๆ
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะในด้านนั้นๆ

ขณะเดียวกัน ใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ภาษาในข้อคำถามที่เห็นว่าไม่เหมาะสมว่าควรปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างไร

ขอขอบคุณ

นายณัฐวุฒิ นานาเอล รัตนภิรมย์

นักศึกษาปริญญาเอกสาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
การควบคุมอารมณ์ในการส่งสารหรือรับสาร หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร เช่น ไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธ พุดคุยได้อย่างใจเย็นเมื่อถูกท้าทาย เป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา และสงบสติอารมณ์ได้เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา	1) เมื่อมีคนทำให้นักเรียนโกรธ นักเรียนจะไม่ได้ตอบเมื่อยังมีอารมณ์โกรธอยู่				
	2) นักเรียนสามารถพุดคุยได้อย่างใจเย็น เมื่อถูกท้าทาย				
	3) นักเรียนเป็นมิตรและให้ความเคารพต่อคู่สนทนา				
	4) นักเรียนสงบสติอารมณ์ได้ เมื่อไม่เข้าใจหรือเห็นแตกต่างระหว่างสนทนา				
ทัศนคติเกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึง การมีความคิดและความเข้าใจในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรจะต้องคำนึงถึงการจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการ ให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์ คำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟัง แสดงความเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูด ยอมรับและขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาด และยอมรับการซักถามและความแตกต่างทางวัฒนธรรม	5) นักเรียนจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการของผู้ฟัง และเสนอความคิดให้ตรงกับความต้องการเหล่านั้น				
	6) นักเรียนให้ข้อเสนอแนะเชิงวิพากษ์วิจารณ์เมื่อจำเป็น				
	7) นักเรียนคำนึงถึงความเข้าใจของผู้ฟังเสมอ				
	8) นักเรียนเปิดเผยและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตัวเอง				
	9) นักเรียนยอมรับและขอโทษเมื่อฉันทำข้อผิดพลาด				
	10) นักเรียนยอมรับสิ่งที่ฉันไม่รู้เมื่อมีคนถามคำถามที่นอกเหนือไปจากฐานความรู้ของฉัน				
	11) นักเรียนเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมการสื่อสาร				
ทักษะการฟังในการส่งสารหรือรับสาร หมายถึง การฟังที่มีประสิทธิภาพต้องมีลักษณะต่าง ๆ เช่น ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด ขอคำอธิบายกรณีที่ไม่เข้าใจ สรุปความคิดของผู้พูดเพื่อให้เข้าใจ ย้ำสาระสำคัญของผู้พูด ด้วยคำพูดของตน และจดบันทึกขณะฟัง	12) นักเรียนตั้งใจฟังคนอื่นพูด				
	13) นักเรียนฟังเงียบๆ ไม่ขัดจังหวะผู้อื่นพูด				
	14) นักเรียนขอคำอธิบาย กรณีที่ฉันฟังไม่เข้าใจ				
	15) นักเรียนสรุปความคิดของผู้พูด เพื่อให้เกิดความเข้าใจ				

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
	16) นักเรียนย่ำสารสำคัญของข้อความของผู้พูดด้วยคำพูดของตนเอง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ยิน				
	17) นักเรียนมีการจดบันทึกขณะฟังผู้อื่น				
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยวาจา หมายถึง การสื่อสารด้วยคำพูดที่มีองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ การพูดสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น ออกเสียงคำชัดเจน พูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป ใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อบ่งชี้ประเด็นสำคัญ ใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก หยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟัง ตรรกะตรงคิดก่อนที่จะพูด และไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน	18) นักเรียนออกเสียงคำชัดเจน				
	19) นักเรียนพูดด้วยระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดังและไม่เบาจนเกินไป				
	20) นักเรียนพูดด้วยน้ำเสียงที่แตกต่างกันเพื่อบ่งชี้ประเด็นสำคัญ				
	21) นักเรียนใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย ที่ทุกคนคุ้นเคย และหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะที่เข้าใจยาก				
	22) นักเรียนหยุดพูดเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่กำลังฟังอยู่				
	23) นักเรียนคิดก่อนที่จะพูด เพราะฉนั้นรู้ว่าบางคำพูดอาจ ผู้ฟังอาจเข้าใจไม่ตรงกัน				
	24) นักเรียนจะไม่ใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกลำบากใจหรือสับสน				
ความหลากหลายในการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง การเขียนสื่อสารที่ดีหรือมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนที่เข้าใจง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ จัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตามมาตรฐาน เขียนรายงานสั้นๆ และเขียนรายงานอย่าง	25) นักเรียนเขียนโดยใช้คำศัพท์และสำนวนในชีวิตประจำวันที่เข้าใจง่าย				
	26) นักเรียนมีความคิดสร้างสรรค์ในการเตรียมสื่อการนำเสนอ				

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาษา
เป็นทางการได้ และคำนึงความถูกต้องตามไวยากรณ์ และการสะกดคำ	27) นักเรียนสามารถจัดทำรายงานและเรื่องที่สื่อสารได้ตาม มาตรฐานที่กำหนด				
	28) นักเรียนสามารถเขียนรายงานสั้นๆได้				
	29) นักเรียนสามารถเขียนรายงานอย่างเป็นทางการ				
	30) นักเรียนเขียนได้อย่างถูกต้องตามไวยากรณ์และการสะกดคำ				
ความหลากหลายในการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด หมายถึง การแสดงออกทางด้านท่าทาง หรือพฤติกรรมระหว่าง การสื่อสาร นอกเหนือจากการสื่อสารด้วยการพูดหรือ การเขียนที่มีผลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น สบตา เมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น เคลื่อนไหวมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำ ประเด็น ใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อ ดึงดูดผู้คนที่ต่างวัฒนธรรม ไม่ดูโทรทัศน์หรือนาฬิกา หรือ มองไปรอบๆ ห้องขณะฟัง แสดงความเคารพต่อผู้ฟังด้วย ท่าทางที่เปิดกว้าง หันหน้าเข้าหาบุคคลในระหว่างการ ประชุมและการนำเสนอ และมีปฏิริยาเพื่อแสดงว่า กำลังฟังอยู่	31) นักเรียนสบตาโดยตรงเมื่อพูดหรือฟังผู้อื่น				
	32) นักเรียนใช้การเคลื่อนไหวของมือและท่าทางเพื่อเน้นย้ำ ประเด็นที่กำลังกล่าวถึงอยู่				
	33) นักเรียนใช้ภาษาและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปเพื่อดึงดูด ผู้คนจากวัฒนธรรมอื่น				
	34) นักเรียนไม่ดูโทรศัพท์ ดูนานาฬิกา หรือมองไปรอบๆ ห้องขณะ ฟัง				
	35) นักเรียนรักษาท่าทางที่เปิดกว้าง ไม่กอดอก หันหน้าเข้าหา บุคคลในระหว่างการประชุมและการนำเสนอ				
	36) นักเรียนมีการพยักหน้าและพูดว่า 'อืม อืม' เพื่อแสดงว่า กำลังฟังอยู่				
ความหลากหลายในการสื่อสารด้วยภาพ หมายถึง การ สื่อสารที่ใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อ ขยายประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด การแสดงความคิด เห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ เพื่อช่วยให้การ	37) นักเรียนใช้ตาราง รูปภาพ กราฟ และไดอะแกรม เพื่อขยาย ประเด็น หรือเพื่อเน้นรายละเอียด				
	38) นักเรียนแสดงความคิดเห็นผ่านรูปภาพและภาพประกอบ				
	39) นักเรียนมีความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อ				

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	รายการของลักษณะที่แสดงถึงทักษะการสื่อสาร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
		+1	0	-1	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงภาษา
สื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยความรอบรู้ในการใช้เครื่องมือภาพต่าง ๆ เพื่อเสริมจุดแข็งด้วย	เสริมจุดแข็ง				

ภาคผนวก ญ
รายชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้อง
ในแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน

**รายชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้อง
ในแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน**

รายชื่อ	ที่ทำงาน
1. ดร.เรืองยศ แวดล้อม	80 ม.7 ต.ทรายมูล อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น 40140
2. ดร.ภูมิศักดิ์ แสนกันยา	โรงเรียนสมเด็จพระพิทยาคม 219 ม.4 ถ.ศรีสมเด็จ ต.สมเด็จ อ.สมเด็จ จ.กาฬสินธุ์ 46150
3. ดร.สุพรรณา ธรรมสโรช	โรงเรียนโสกกะนังประชานุเคราะห์ 135 ม.2 บ้าน โสกกะนัง ต.โสกกะนัง อ.พล จ.ขอนแก่น 40120
4. ดร.พิทยธิดา พิทยสกุล	โรงเรียนกัลยาณวัตร 240 ถ.กลางเมือง ต.ใน เมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000
5. ดร.สุพัฒน์ ศรีกงพาน	โรงเรียนน้ำพองศึกษา 900 หมู่ 10 ต.วังชัย อ.น้ำ พอง จ.ขอนแก่น 40140

ภาคผนวก ก

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความ
สอดคล้องในแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสอดคล้องในแบบ
ประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน (แสดงให้เห็นรูปแบบของหนังสือ 1 ฉบับ)

ที่ อว ๗๙๑๔/ว ๐๘๓๙



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
๙/๓๗ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
โทร ๐๔๓-๒๕๑-๕๕๕, ๐๔๓-๒๕๒-๓๕๖

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ดร.เรืองยศ แวดล้อม

ด้วย นายณัฐภูมิ นานาเอล รัตนภิรมย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๔๔๐๔๓๒๐๐๑
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ ๑๐/๒๕๖๖ กำลังทำดุษฎี
นิพนธ์ เรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่
ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหา
ของเครื่องมือการวิจัยก่อนที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาต่อไป

ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาเครื่องมือ
วิจัยของนักศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีเช่นเคย ขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพราเพื่อทราบและโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

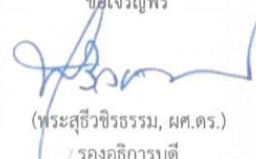
(พระสุธีวรธรรม, ผศ.ดร.)
รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
นายณัฐภูมิ นานาเอล รัตนภิรมย์ โทร ๐๖๕-๔๑๔๒๕๕๕

ภาคผนวก ก
หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงโรงเรียน
เพื่อขออนุญาตทดลองใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน

หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงโรงเรียน
เพื่อขออนุญาตทดลองใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน

ที่ อว ๗๙๑๔/๐๙๐๒		โรงเรียนหนองเรือวิทยา วันที่ 19 กย. 2568 ปี ๖7 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ๙/๓๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลโนนสูง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐ โทร ๐๙๐-๒๙๐-๙๙๙๙, ๐๙๐-๒๙๐-๙๙๙๙ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘
เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย เจริญพร ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองเรือวิทยา สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด		
ด้วย นายณัฐภูมิ นาทานาเอล รัตนภิรมย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๔๔๐๔๓๒๐๐๑ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต โดยมี ศร.ดร.วิโรจน์ สารรัตน์ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายณัฐภูมิ นาทานาเอล รัตนภิรมย์ ได้ทดลองใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Try-out) แบบประเมินบุคลาการครู จำนวน ๓๐ คน และแบบทดสอบกับนักเรียน จำนวน ๓๐ คน ซึ่งเครื่องมือวิจัยดังกล่าวผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญแล้ว ทั้งนี้ นักศึกษาผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป		
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองเรือวิทยา เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือวิจัย จาก ๑. นายณัฐภูมิ นาทานาเอล รัตนภิรมย์ เรียน (เรียน) ☒ กลุ่มบริหารวิชาการ ☐ กลุ่มบริหารงบประมาณ ☐ กลุ่มบริหารทั่วไป ☐ กลุ่มบริหารงานบุคคล ลงชื่อ 19 กย. 2568	จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ฉันน ผู้แทนทบทวน - ขอทบทวนเอกสารแนบ 19 กย. 2568 ในภาคเรียน  (นางวิจิตรา กุรุงวิชา) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน หัวหน้างานบุคคลและธุรการ ขอเจริญพร  (พระสุธีวรธรรม, ผศ.ดร.) รองอธิการบดี ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี 	
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ๐๔๓-๒๔๔๔๔๕ นายณัฐภูมิ นาทานาเอล รัตนภิรมย์ โทร ๐๖๕-๔๑๔๒๕๔		

ภาคผนวก ฐ
ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่น
โดยใช้วิธีของครอนบาคของแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่น
โดยใช้วิธีของครอนบาคของแบบประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียน

[illegible]

ภาคผนวก ข

หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากสถานศึกษา
ที่เป็นพื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง

**หนังสือของบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือจากสถานศึกษา
ที่เป็นพื้นที่ในการวิจัยเชิงทดลอง**

ที่ อว ๗๔๑๔/๑๐๘๐



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
๔/๓๗ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐
โทร ๐๔๓-๒๕๑-๕๕๕, ๐๔๓-๒๕๒-๓๕๖

๒๙ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลวิจัย

เจริญพร ผู้อำนวยการโรงเรียนกัลยาณวัตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. รายชื่อผู้ทดสอบความรู้ของครู จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐภูมิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ เลขทะเบียนนักศึกษา ๖๖๓๐๔๔๐๔๓๒๐๐๑ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน: เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต โดยมี รศ.ดร.วิโรจน์ สารัตนะ เป็นที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดอนุญาต นายณัฐภูมิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ ได้ใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลการวิจัย คือ คู่มือประกอบโครงการ แบบทดสอบความรู้ของครู และแบบประเมินตนเองของนักเรียน ซึ่งเครื่องมือวิจัยดังกล่าวผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ทั้งนี้ นักศึกษาผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรามาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระสุธีวีธีธรรม, ผศ.ดร.)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ๐๔๓-๒๕๑๔๔๕

นายณัฐภูมิ นานานาเอล รัตนภิรมย์ โทร ๐๖๕-๔๑๔๒๕๙

รายชื่อผู้ทดสอบความรู้ของครู
เรื่อง “การเสริมสร้างทักษะและการเรียนรู้ของครูเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของนักเรียน:
เส้นทางสู่ความเป็นนักสื่อสารมืออาชีพ”

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ส่วนงาน/กลุ่มงาน
๑	นายธราธิป ทานาฤทัย	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย
๒	นางสาวอรรณณ สะแสงสาร	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย
๓	นายมงคล ขาติสมบูรณ์	กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๔	นายดวงอำนาจ ไชยสิทธิ์	กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๕	นางสาวอรณา เทพเกาะ	กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
๖	นางสาวนภารัตน์ หงส์เพชร	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
๗	นางสาวมานิตา สิทธิไพโร	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
๘	นายอนุวัฒน์ เหลือผล	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
๙	นางสาวอุทัยรัตน์ สุดทอง	กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๑๐	นายอำพล พุทธิรักษา	กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์
๑๑	นางสาวนิลุบล สิทธิบุญมา	กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา
๑๒	นางณัฐภัทร์ แก้ววิเศษ	กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา
๑๓	นายวีรสันต์ เพิ่มพูน	งานแนะแนว
๑๔	นางสาวศิริกัญญา มาตย์ภูธร	งานแนะแนว
๑๕	นางสาวรัตนมน จินดาภู่	งานบรรณารักษ์

ภาคผนวก ต

รายชื่อของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในโรงเรียนกัลยาณวัตร

รายชื่อของครูที่เป็นกลุ่มทดลองในโรงเรียนกัลยาณวัตร

1. นายธราธิป ทานาถทัย	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย
2. นางสาวอรรวรรณ สะแสงสาร	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย
3. นายมงคล ขาติสมบูรณ์	กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
4. นายดวงอำนาจ ไชยสิทธิ์	กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
5. นางสาวอรนภา เทพเกาะ	กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. นางสาวนภารัตน์ หงส์เพชร	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
7. นางสาวมานิตา สิทธิไพร	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
8. นายอนุวัฒน์ เหลือผล	กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
9. นางสาวอุทัยรัตน์ สุดทอง	กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
10. นายอำพล พุทธิรักษา	กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์
11. นางสาวนิลุบล สิทธิบุญมา	กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา
12. นางณัฐปภัสร แก้ววิเศษ	กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา
13. นายวีรสันต์ เพิ่มพูน	งานแนะแนว
14. นางสาวศิริกัญญา มาตย์ภูธร	งานแนะแนว
15. นางสาวรัตนมน จินดาภู	งานบรรณารักษ์

ภาคผนวก ณ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองก่อน
และหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการทดสอบผลการเรียนรู้ของครูที่เป็นกลุ่มทดลองก่อนและหลังการ
พัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test)

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบทีแบบกลุ่มไม่อิสระ (Dependent Samples)

เพื่อเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน

ที่	ชื่อ - สกุล	ก่อนเรียน (36 คะแนน)	หลังเรียน (36 คะแนน)		D	D ²
1	นิลนล สัทธินุมา	10	32		22.00	484.00
2	นายดวงฉานา นิชสิทธิ์	13	33		20.00	400.00
3	นางสาวมาธิตา สัทธิพร	15	31		16.00	256.00
4	นายอำพล พุทธิรักษา	16	32		16.00	256.00
5	นายอนุรัตน์ เทลือผล	8	34		26.00	676.00
6	อุทัยรัตน์ สุดทอง	15	31		16.00	256.00
7	นายธรรณี ทานาอุทัย	9	31		22.00	484.00
8	อรรพณ สดแสงสาร	15	34		19.00	361.00
9	วิสันต์ เพิ่มพูล	13	32		19.00	361.00
10	น.ส.นภรัตน์ หงษ์เพชร	10	31		21.00	441.00
11	นางสาวรัตนมา จินดาภู่	16	36		20.00	400.00
12	นายมงคล ขาดีสมบูรณ์	25	32		7.00	49.00
13	นางสาวศิริยุภา มาตย์อุธร	5	32		27.00	729.00
14	นางสาวอรอนมา เทพเกาะ	16	31		15.00	225.00
15	ณัฐปภัสร์ แก้วรัตนเวศ	4	33		29.00	841.00
รวม		190.00	485.00	$\sum D$	295.00	$\sum D^2$ 6219.00
เฉลี่ย		13	32.33	$(\sum D)^2$	87025.00	
S.D.		5.25	1.45			
n		15				

แทนค่าในสูตรจะได้

$t =$

295.00

$\sqrt{\frac{93285}{14}}$

$t =$

295.00

21.15

$t =$

13.95

ค่า t จากตารางแจกแจง t เท่ากับ

1.76

การตัดสินใจทางสถิติ

13.95 มากกว่า 1.76

ดังนั้น คะแนนหลังเรียน

สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปเป็นตารางดังนี้

การทดสอบ	n	คะแนนเดิม	$\bar{X}$	S.D.	t - test
ก่อนเรียน	15	36	12.67	5.25	13.95
หลังเรียน	15	36	32.33	1.45	

ภาคผนวก ด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่เป็นกลุ่ม
ทดลองก่อนและหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินทักษะการสื่อสารของนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองก่อน
และหลังการพัฒนาโดยใช้การทดสอบที (t-test)

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

การทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบที่แบบกลุ่มไม่อิสระ (Dependent Samples)

เพื่อเปรียบเทียบคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน

ที่	นักเรียน	ก่อนเรียน (195 คะแนน)	หลังเรียน (195 คะแนน)		D	D ²
1	Student	137	173		36.00	1296.00
2	Student	134	153		19.00	361.00
3	Student	133	177		44.00	1936.00
4	Student	143	161		18.00	324.00
5	Student	145	157		12.00	144.00
6	Student	135	167		32.00	1024.00
7	Student	141	181		40.00	1600.00
8	Student	121	185		64.00	4096.00
9	Student	112	173		61.00	3721.00
10	Student	149	179		30.00	900.00
11	Student	132	177		45.00	2025.00
12	Student	133	184		51.00	2601.00
13	Student	152	181		29.00	841.00
14	Student	156	180		24.00	576.00
15	Student	71	167		96.00	9216.00
16	Student	138	157		19.00	361.00
17	Student	136	183		47.00	2209.00
18	Student	142	173		31.00	961.00

แทนค่าในสูตรจะได้

t= 17865.00

446281426 — 319158225.00

445

√

t= 17865.00

534.48

t= 33.42

ค่า t จากตารางแจกแจง t เท่ากับ 1.65

การตัดสินใจทางสถิติ

33.42 มากกว่า 1.65

ดังนั้น คะแนนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนอย่างน้อยค่าสัญญาณสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปเป็นตารางดังนี้

การทดสอบ	n	คะแนนเต็ม	Σ	S.D.	t - tes
ก่อนเรียน	446		126.21	20.30	33.42
หลังเรียน	446		166.27	16.61	

หน้า 1

หน้า 18

434

435

436

437

438

439

440

441

442

443

444

445

446

447

448

449

450

451

452

453

454

455

456

428	Student	143	142		-1.00	1.00
429	Student	92	173		81.00	6561.00
430	Student	81	145		64.00	4096.00
431	Student	118	148		30.00	900.00
432	Student	136	177		41.00	1681.00
433	Student	137	173		36.00	1296.00
434	Student	126	146		20.00	400.00
435	Student	104	171		67.00	4489.00
436	Student	123	150		27.00	729.00
437	Student	158	171		13.00	169.00
438	Student	85	128		43.00	1849.00
439	Student	148	190		42.00	1764.00
440	Student	123	169		46.00	2116.00
441	Student	140	148		34.00	1156.00
442	Student	146	172		26.00	676.00
443	Student	133	166		33.00	1089.00
444	Student	99	182		83.00	6889.00
445	Student	134	174		40.00	1600.00
446	Student	117	162		45.00	2025.00
	รวม	56291.00	74156.00	Σ D	17865.00	Σ D ² 1000631.00
	เฉลี่ย	126.21	166.27	(Σ D) ²	#####	
	S.D.	20.30	16.61			
	n	446				

หน้า 17

หน้า 34

ประวัติของผู้วิจัย

- ชื่อ – สกุล : นายณัฐวุฒิ นานาเอล รัตนภิรมย์
- วัน เดือน ปี เกิด : 15 พฤศจิกายน 2521
- ชาติภูมิ : จังหวัดนครราชสีมา
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 1/34 หมู่ 14 ซอย 5 หมู่บ้านพวงเพชร 3
ถนนกลางเมือง ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น
จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40000
: E-Mail natthawut@kw.ac.th,
natthawutnathanaelrattanapirom@gmail.com
- การศึกษา : ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาเยอรมัน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
: ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
การศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
: ปริญญาเอก ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- ที่ทำงาน : โรงเรียนกัลยาณวัตร สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ขอนแก่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ
: 240 ถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
รหัสไปรษณีย์ 40000