



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตอุเทนถวาย

การพัฒนาการสื่อสาร เพื่องานบริการที่ดี

การจัดการความรู้สายสนับสนุน KM
ปีการศึกษา 2559

ทักษะการฟัง

ทักษะการพูด

ช่องทางการสื่อสาร

Fluency



Listening

+



Speaking

+



Reading

+



Writing

บุคลิกภาพ
ทางการสื่อสาร

ทักษะการอ่าน

ทักษะการเขียน

ทักษะ การฟัง

- ตั้งใจฟัง ฟังโดยปราศจากอคติ เปิดใจรับฟัง ฟังให้จบ
- มีมารยาทในการฟัง สนใจผู้พูด ให้เกียรติผู้พูด
- ทำความเข้าใจในสิ่งที่รับฟัง
- ควบคุมอารมณ์ สีสหน้าท่าทางในการฟัง ปรับอารมณ์ขณะฟัง
- จับประเด็นสำคัญ
- ฟังแล้วไม่เข้าใจตรงไหนให้สอบถามทำความเข้าใจ
- คิดตามเป็นภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายขึ้น



- พูดให้เข้าใจได้ง่าย ตรงประเด็น ลำดับการพูดให้ดี
- พูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- มีข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนก่อนพูด
- พูดเรื่องจริง และเป็นประโยชน์
- พูดให้ชัดเจนยัดคำ
- คิดก่อนพูด ไม่พูดทุกอย่างที่คิด ตั้งสติก่อนพูด
- ควบคุมอารมณ์ขณะพูด
- ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ไม่พูดเพื่อเจ้อ
- ให้เกียรติผู้ฟัง เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้แสดงความคิดเห็น
- พูดอธิบายให้เห็นภาพ เพื่อให้เข้าใจง่าย และชัดเจน

ทักษะ การพูด



- ➡ จับประเด็นจากสิ่งที่อ่าน
- ➡ อ่านแล้วจดบันทึกเนื้อหา เพื่อทบทวนทำความเข้าใจ
- ➡ อ่านให้ละเอียด และทำความเข้าใจ
- ➡ อ่านอย่างเป็นกลาง ไม่มีอคติ
- ➡ อ่านแล้วสรุปใจความสำคัญ ทำสัญลักษณ์เพื่อให้จำได้
- ➡ อ่านทำความเข้าใจให้มองเห็นเป็นภาพ เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ➡ ให้เร็วจะทำให้เข้าใจเร็วยิ่งขึ้น
- ➡ ถ้ามีข้อสงสัยในการอ่าน ให้หาข้อมูลเพิ่มเติมทันทีที่ทำให้เข้าใจยิ่งขึ้น
- ➡ มีวัตถุประสงค์ในการอ่านว่าจะอ่านเพื่อประโยชน์ในเรื่องใด



ทักษะการอ่าน

- ⇒ เขียนให้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย
- ⇒ ร่างก่อนลงมือเขียน เพื่อให้ได้สาระสำคัญครบถ้วน
- ⇒ เขียนให้ผู้อื่นเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสาร
- ⇒ 3จ. จดจ่อ จดจำ จดบันทึก
- ⇒ เขียนให้เข้าใจง่าย ใช้คำกะทัดรัด
- ⇒ เขียนให้ถูกต้องตามกาลเทศะ และสถานการณ์ ไม่พาดพิงผู้อื่น
- ⇒ อ่าน และฟังให้มากทำให้เขียนได้ดียิ่งขึ้น
- ⇒ หาตัวช่วย เช่น หาตัวอย่างการเขียนที่ดี และนำมาปรับใช้



ทักษะการเขียน

บุคลิกภาพทางการสื่อสาร

ทางกาย



- แต่งกายให้ถูกกาลเทศะ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม
- ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ดูแลหน้าตา ทรงผมให้เรียบร้อยสวยงาม
- การทักทาย การยิ้ม การไหว้ การใช้น้ำเสียงที่ดี สามารถสื่อไม่ตรีจิต และมิตรภาพได้
- First Impressionความประทับใจแรก

บุคลิกภาพทางการสื่อสาร

ทางอารมณ์



- อารมณ์ดี ร่าเริง แจ่มใส ควบคุมการแสดงออกทางสีหน้า วาจา
- ปรับอารมณ์ให้เป็นปกติ แยกแยะเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว
- รับฟัง และยอมรับเสียงสะท้อนจากผู้อื่น
- ภูมิใจในตัวเอง
- คิดบวก + คิดดี + ทั้งคิดลบ = พบความสุข
- ยอมให้เป็น เย็นให้ได้ ถ้า ยอมไม่เป็น เย็นไม่ได้
- รู้จักยอมรับผิด ขอโทษ และแก้ไขข้อผิดพลาด

ช่องทางการสื่อสาร



- ➡ เลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร
- ➡ พิจารณาเนื้อหาในการสื่อสารแต่ละช่องทางให้ถูกต้อง
- ➡ มีมารยาทในการใช้ช่องทางการสื่อสาร
- ➡ ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ หากมีการปรับเปลี่ยนควรมีการแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันอย่างเป็นทางการ



“ หลักในการบริการให้เราคิดเสมอว่า
.. เราเพิ่งบริการทุกคนเป็นครั้งแรก
.. แม้ว่าเราจะให้บริการมาแล้วทั้งวัน ”

เทคนิคการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ

การสื่อสารผ่านตัวหนังสือ

ข้อมูลต้องถูกต้อง ชัดเจน การใช้คำทางราชการควรสุภาพ ทำให้ผู้รับสารไม่รู้สึกว่าถูกสั่งการให้อ่านแล้วรู้สึกว่าเป็นการแนะนำ

การสื่อสารผ่านโทรศัพท์

คำทักทายในการรับสาย มารยาทในการพูด พูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล มารยาทในการรับสายไม่ควรปฏิเสธการให้ข้อมูลการบริการในสายผู้รับควรหาข้อมูลตอบและใช้คำพูดแสดงถึงความเอาใจใส่ไม่ปฏิเสธการบริการ

การสื่อสารทางโทรสาร

การนำส่งเอกสารทางโทรสารควรมีใบปะหน้านำส่ง เมื่อผู้รับต้องการติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูล และยังสามารถเก็บไว้เพื่อการสืบค้นการส่งสารได้

เทคนิคการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ

การสื่อสารทาง Line

ควรใช้ในการส่งงานด่วนแต่ไม่สำคัญ ส่งเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารกำหนดการต่างๆ หรือเพื่อการนัดหมาย การชี้แจง หากมีเรื่องสำคัญควรโทรแจ้งตัวบุคคลเพราะบางครั้งส่งไป อาจไม่ได้เปิดอ่าน

การพิมพ์ Line

ก่อนพิมพ์แจ้งข้อความสำคัญ ควรพิมพ์ส่งใน Line สำรองก่อนเพื่อช่วยกันตรวจทำความเข้าใจ ในการสื่อสารก่อนส่งไปแจ้งจริง เพื่อความถูกต้อง และความเข้าใจร่วมกัน

บอร์ดประชาสัมพันธ์

เน้นข้อความหรือสิ่งที่คุณสื่อสารต้องการสื่อต้องชัดเจน สร้างความน่าสนใจในรูปแบบของการพิมพ์ป้ายประชาสัมพันธ์ การใช้สีสັນในป้าย ให้ดึงดูดความสนใจ

เทคนิคการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ



Website

ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ควรใช้ในการนำเสนอ

การประชุม

ถือว่าเป็นช่องทางที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจร่วมกัน อาจไม่รู้เหมือนกันทั้งหมด แต่รู้ร่วมกัน เข้าใจร่วมกัน หน่วยงานก็ควรกลับไปประชุมร่วมกันและเอาเทคนิคไปใช้ในแต่ละแผนงาน



“ การสื่อสารที่ทำไปทุกช่องทางแล้ว
ทำแล้ว .. แต่ขาดความสนใจจากผู้รับเราไม่สามารถควบคุมได้
หน้าที่ คือ เราต้องทำทุกช่องทางให้ผู้รับสามารถเข้าถึงได้ ”