



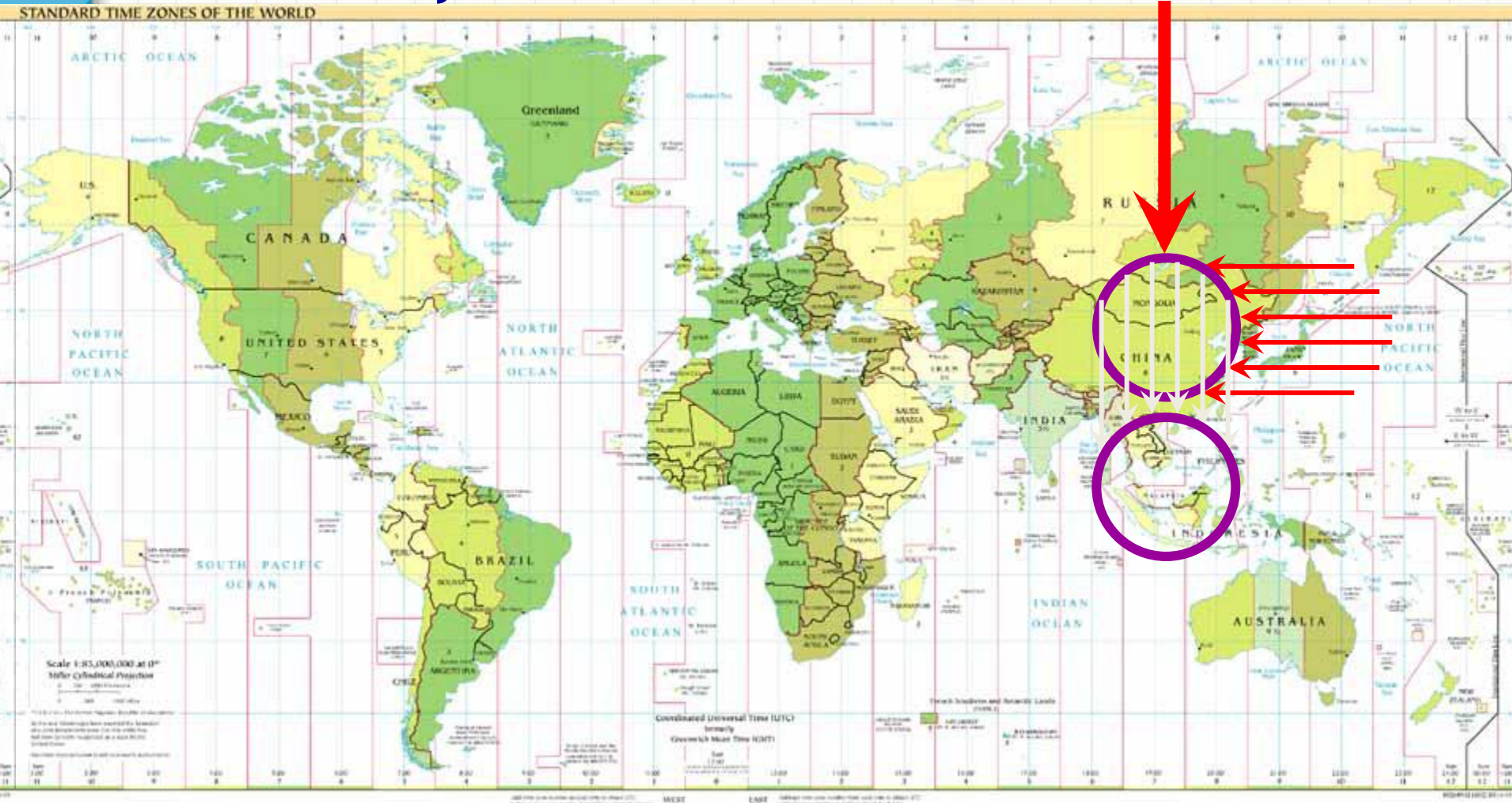
# การสื่อสารและการบริการเชิงสร้างสรรค์ ในยุคดิจิทัล

รองศาสตราจารย์ ดร.จักษ์ พันธุ์ชูเพชร

มหาวิทยาลัยนเรศวร

# The Power Shift

รู้ก่อน ได้เปรียบ



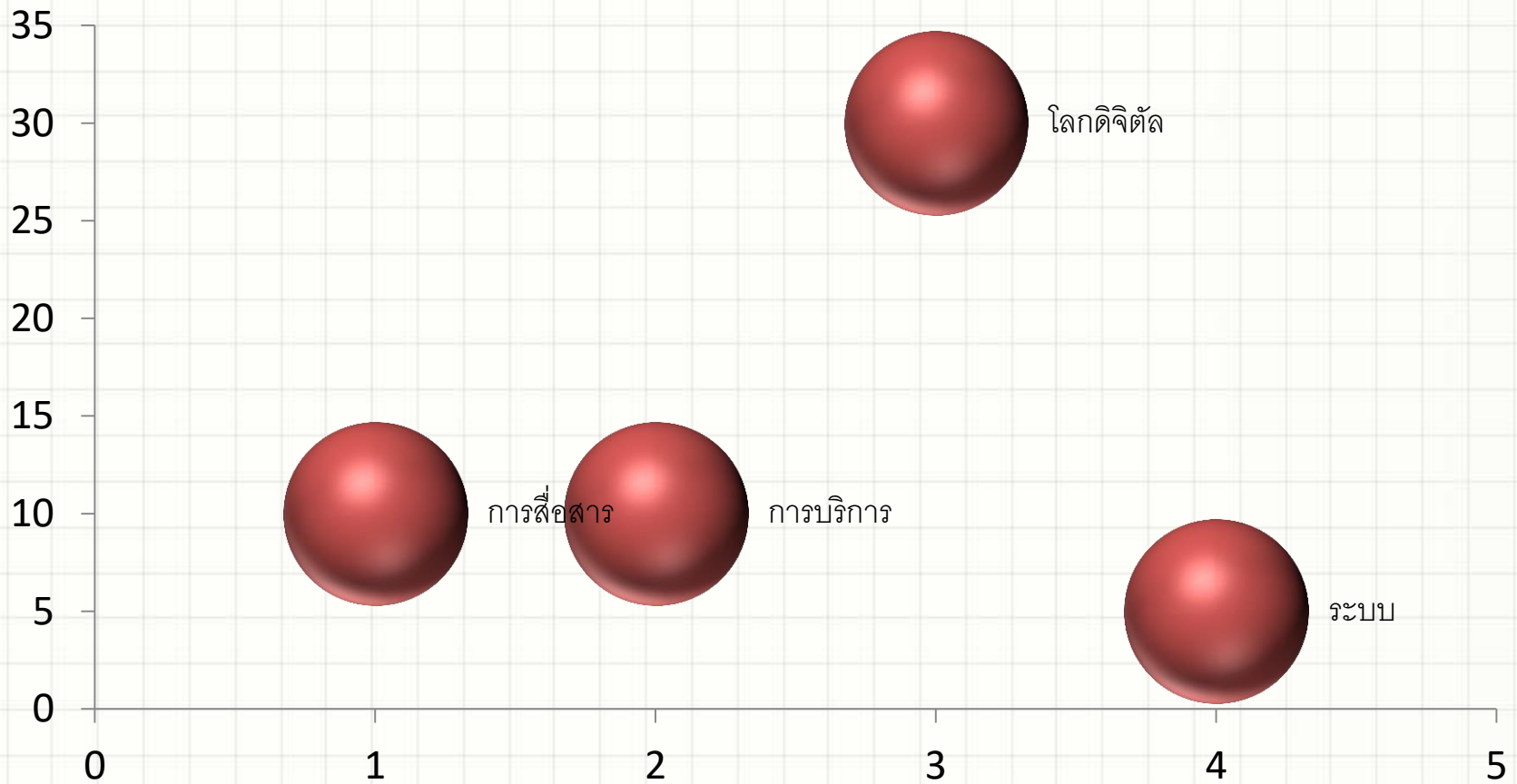
ค.ศ. 1300 ยุคการปฏิวัติเกษตรกรรม

ค.ศ. 1800 ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม

ค.ศ. 1965 ยุคการปฏิวัติสารสนเทศ

ค.ศ. 2004 ยุคความรุ่งเรืองของโลกตะวันออก

# New Power





STANDARD TIME ZONES OF THE WORLD



A Nation of Makers

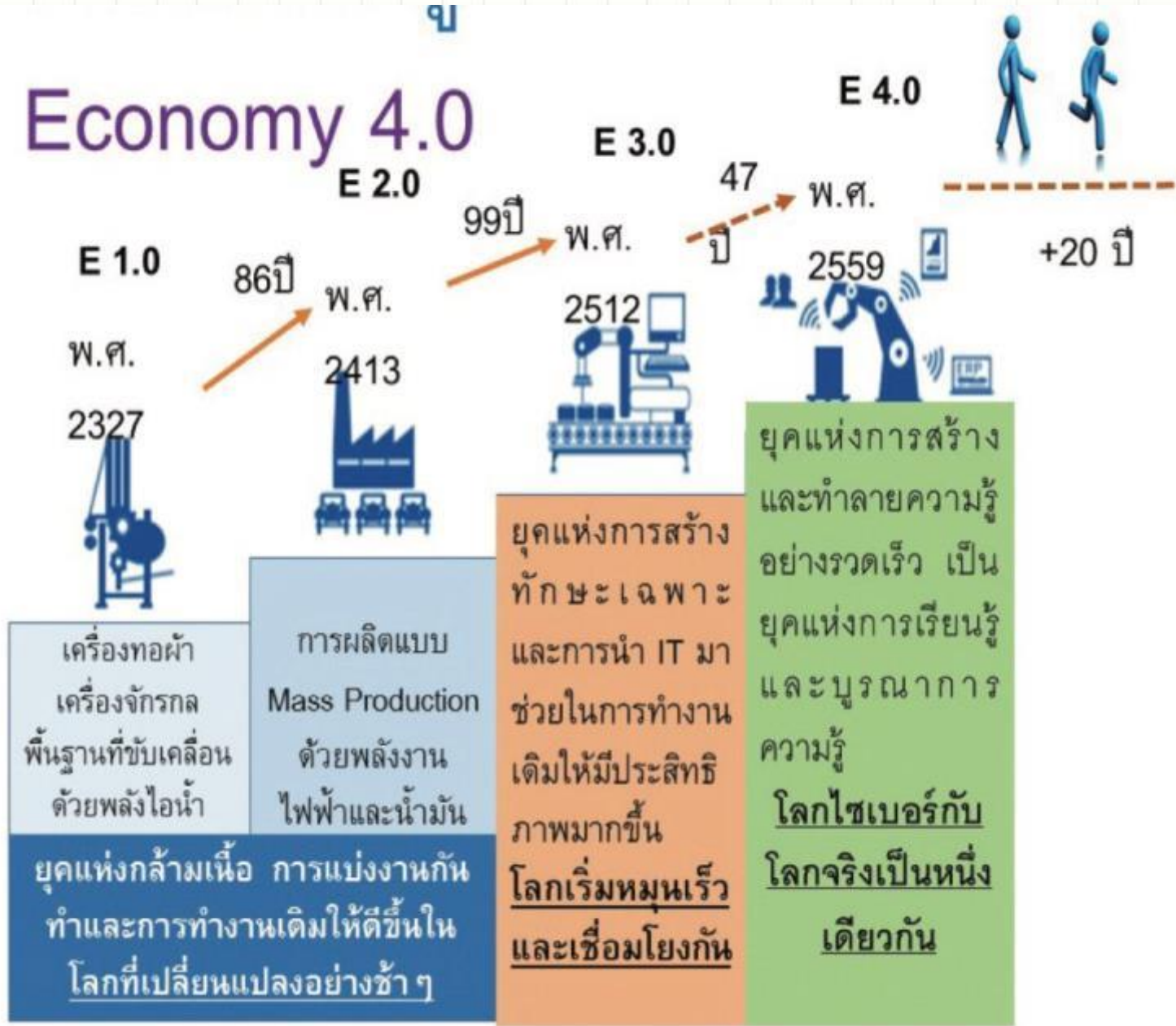
Design of Innovation

Made in China 2025

Made in India

Creative Economic

# Economy 4.0

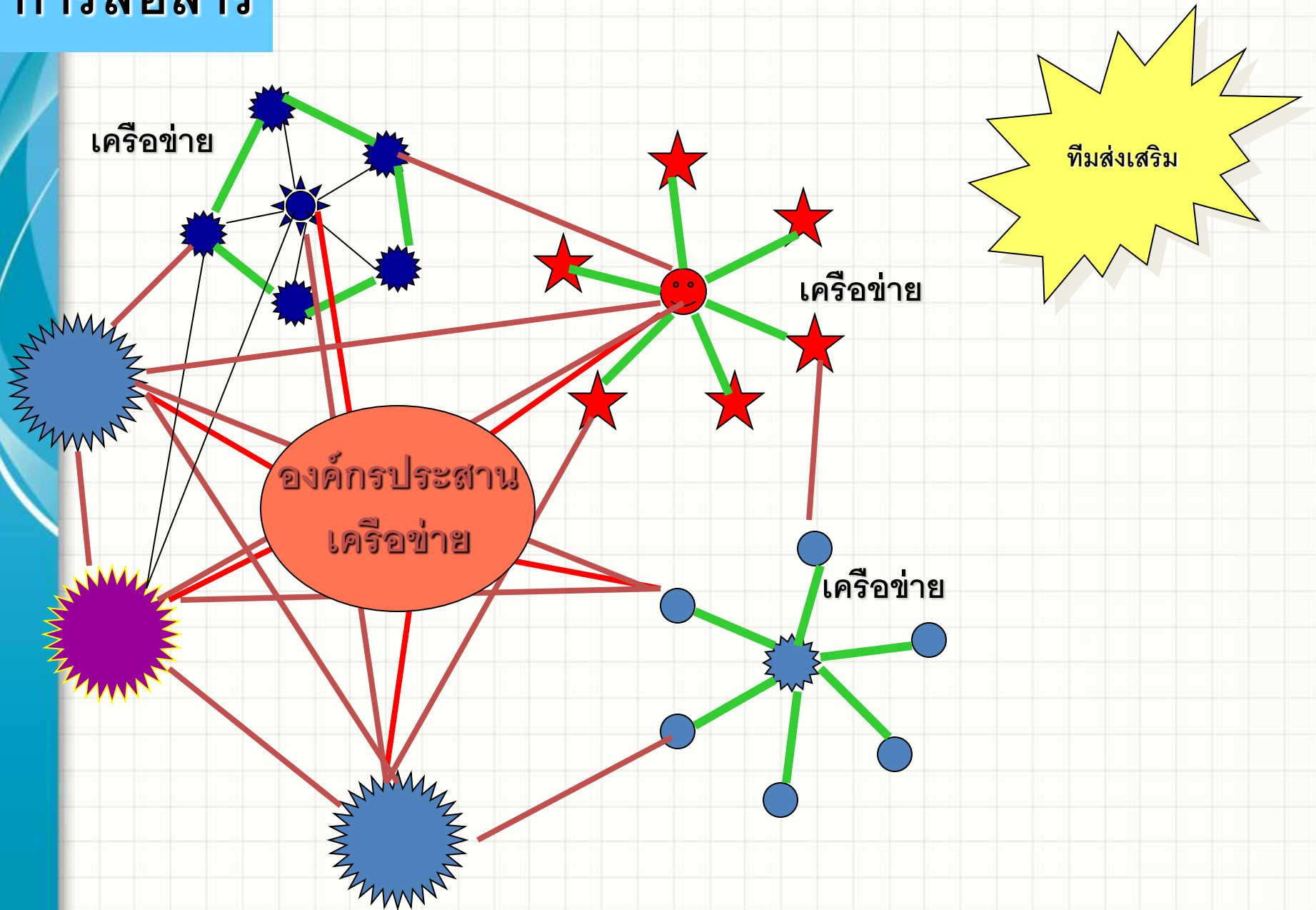


ยุคแห่งกล้ำมเนื้อ การแบ่งงานกัน  
ทำและการทำงานเดิมให้ดีขึ้นใน  
โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างซ้ำ ๆ

ยุคแห่งการสร้า  
งที่กระชัះเฉพาะ  
และการนำ IT มา  
ช่วยในการทำงาน  
เดิมให้มีประสิทธิ  
ภาพมากขึ้น  
โลกเริ่มหมุนเร็ว  
และเชื่อมโยงกัน

ยุคแห่งการสร้า  
งและทำลาຍความรู  
อย่างรวดเร็ว เป็น  
ยุคแห่งการเรียนรู้  
และบูรณาการ  
ความรู้  
โลกไซเบอร์กับ  
โลกจริงเป็นหนึ่ง  
เดียวกัน

# การสื่อสาร





# การใช้เวลาโดยทั่วไปของคน ในการสื่อความหมาย

1.เขียน



2.อ่าน

3.พูด



4.ฟัง

# การสื่อความหมายของคนในแต่ละวัน

**การฟัง** 45 %

**การพูด** 30 %

**การอ่าน** 16 %

**การเขียน** 9 %



# อุปสรรคของการสื่อความหมาย

1. ความแตกต่างด้านการรับรู้ของคน
2. ความคุ้นเคยของตัวเอง
3. ขีดจำกัด ความรู้ ประสบการณ์
4. ความมั่งง่าย ความไม่รอบคอบ
5. การมีทัศนคติทางลบต่อผู้ฟัง
6. การใช้สื่อไม่เหมาะสม
7. ภาษาและถ้อยคำที่ใช้ไม่ชัดเจน
8. ลักษณะและขนาดขององค์กร

# ถ้าคุณมีเวลาทำงานชิ้นนี้ให้ผมด้วยนะ

- 1. ผมต้องการให้คุณทำให้ได้ยวนี้**
- 2.ผมต้องการให้คุณทำให้ช่วงไหนก็ได้ที่คุณพอมีเวลาว่าง**
- 3. หากไม่มีเวลาว่าง ไม่ต้องทำก็ได้**

## **ทำให้เสร็จเย็นนี้ละ**

- 1. ต้องทำให้เสร็จก่อน 16.30 น .**
- 2. ถ้าไม่เสร็จในเวลาทำงาน  
ต้องอยู่ทำต่อให้เสร็จ**
- 3. ต้องทำให้เสร็จก่อนค่ำ**

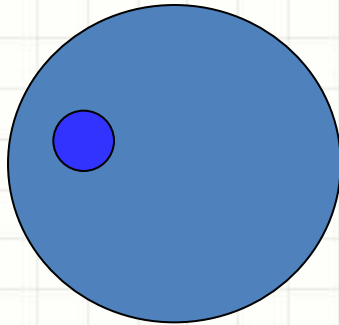
# แบบฝึกหัด

1. ให้เขียนวงกลมขนาดกลางวงกลมหนึ่งโดยมีวงกลมขนาดเล็กอยู่ภายในและค่อนไปทางซ้ายมือ
2. เขียนวงกลมใหญ่อีกวงหนึ่งให้มีส่วนหนึ่งของวงกลมสัมผัสกับด้านล่างของเส้นรอบวงวงกลมขนาดกลาง
3. เขียนสามเหลี่ยมรูปเล็กให้มีมุมของสามเหลี่ยมสองมุมแตะกับวงกลมขนาดกลาง บริเวณด้านซ้าย และเขียนสามเหลี่ยมรูปใหญ่ให้มีมุมหนึ่งแตะกับเส้นรอบวงของวงกลมใหญ่ บริเวณด้านขวา
4. ลากเส้นตรง 2 เส้น ให้ปลายข้างหนึ่งของเส้นตรงแตะกับเส้นรอบวงของวงกลมใหญ่ทางด้านล่าง
5. ที่ปลายอีกข้างหนึ่งของเส้นตรงให้ลากเส้นตรงสั้น ๆ สามเส้นทำมุม 90 องศา และ 45 องศา



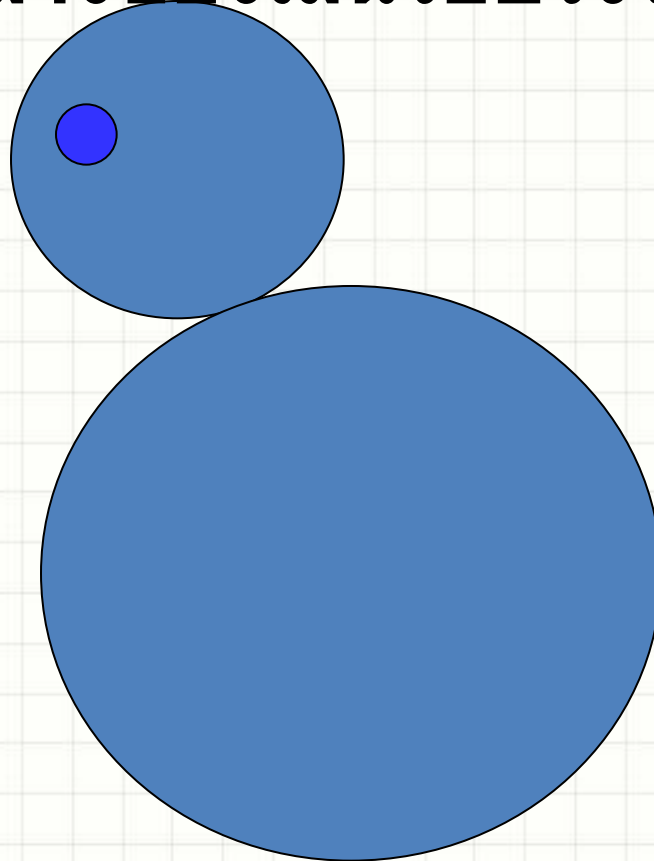
# แบบฝึกหัด

1. ให้เขียนวงกลมขนาดกลางวงกลมหนึ่งโดยมีวงกลมขนาดเล็กอยู่ภายในและค่อนข้างไปทางซ้ายมือ



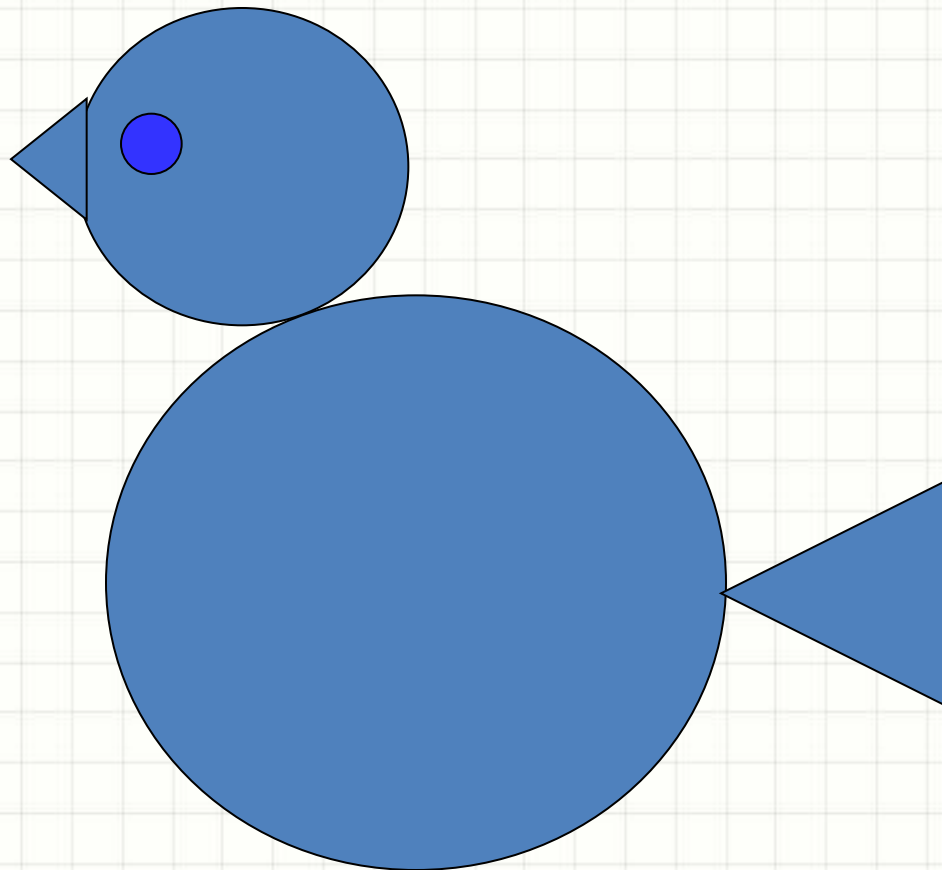
# แบบฝึกหัด

1. ให้เขียนวงกลมขนาดกลางวงกลมหนึ่งโดยมีวงกลมขนาดเล็กอยู่ภายในและค่อนข้างซ้ายมือ
2. เขียนวงกลมใหญ่อีกรวงหนึ่งให้มีส่วนหนึ่งของวงกลมสัมผัสกับด้านล่างของเส้นรอบวงวงกลมขนาดกลาง

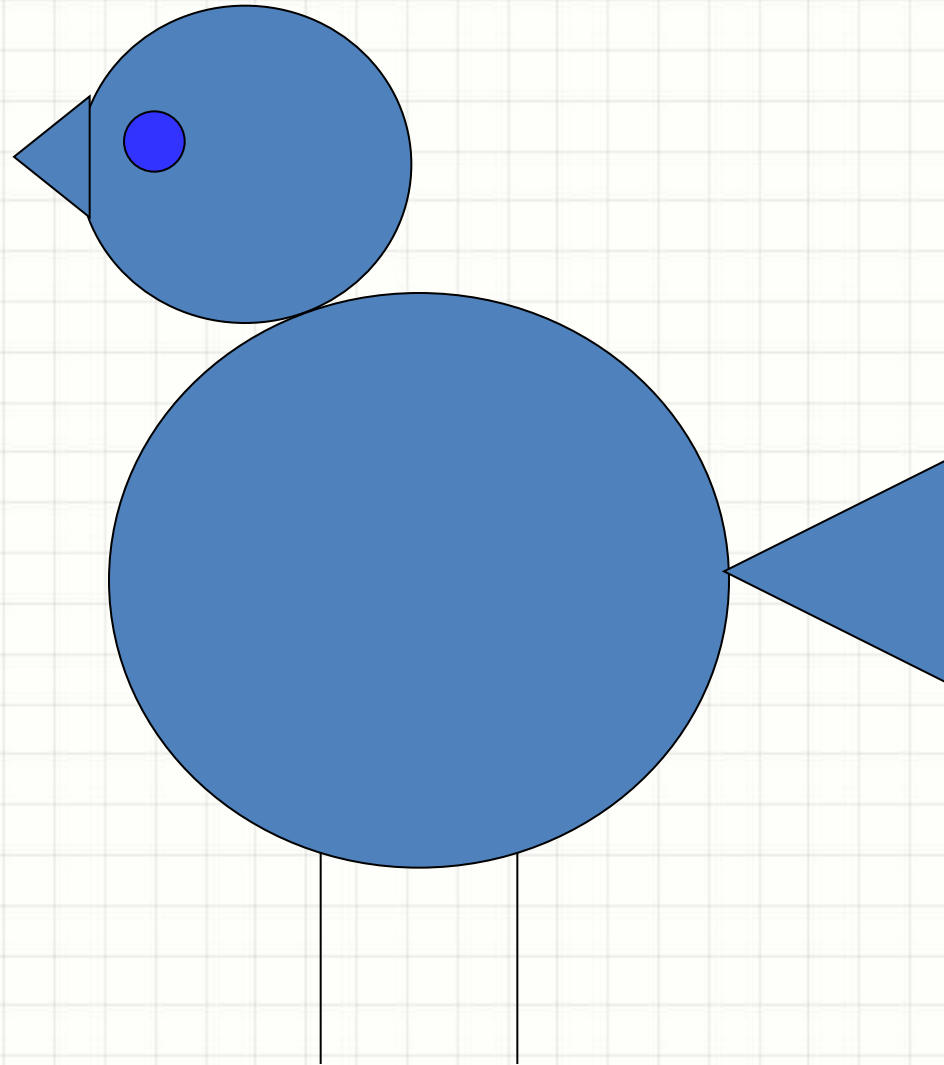


## แบบฝึกหัด

3. เขียนสามเหลี่ยมรูปเล็กให้มีมุมของสามเหลี่ยมสองมุมแต่ละกับวงกลมขนาดกลาง บริเวณด้านซ้าย และเขียนสามเหลี่ยมรูปใหญ่ให้มีมุมหนึ่งแต่ละกับเส้นรอบวงของวงกลมใหญ่ บริเวณด้านขวา

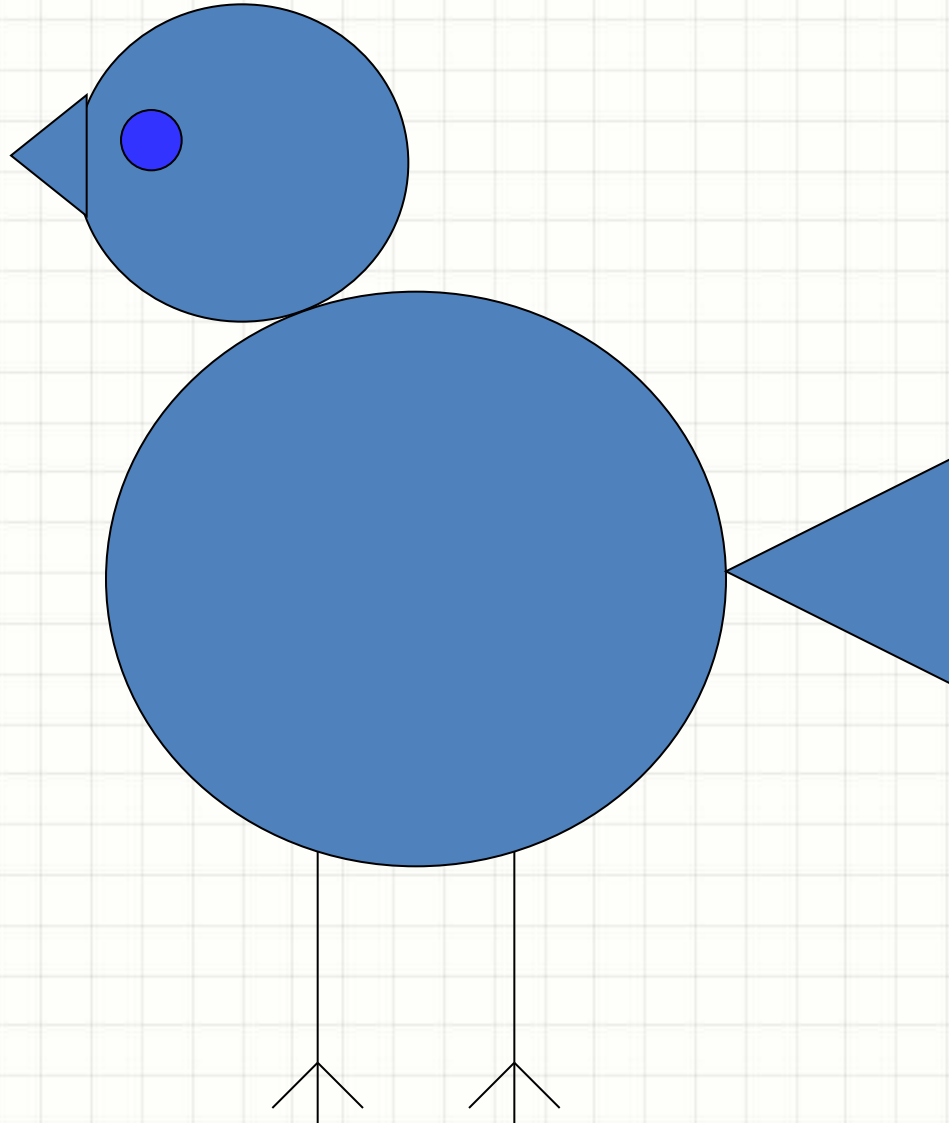


## 4. ลากเส้นตรง 2 เส้น ให้ปลายข้างหนึ่งของเส้นตรง แตะกับเส้นรอบวงของวงกลมใหญ่ทางด้านล่าง





# 5. ที่ปลายอีกข้างหนึ่งของเส้นตรงให้ลากเส้นตรงสั้น ๆ สามเส้นทำมุม 90 องศา และ 45 องศา



# อุปสรรคของการฟังเกิดจากอะไร?

- คำบางคำให้ความหมายชัดเจน บางคำคลุมเครือ
- ความเข้าใจขึ้นกับการตีความ/  
ประสบการณ์เดิมของผู้ฟัง
- ความมีสมาธิของผู้ฟัง
- ความช้าเร็วในการพูด
- อุปสรรคด้านภาษา
- ความดังค่อยของเสียงที่พูด
- การด่วนสรุป/สรุปเร็วเกินไป

# ควรปรับปรุงอย่างไร?

กรณีเราเป็นผู้ส่งสาร

กรณีเราเป็นผู้รับสาร



# การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

มองเห็นโลกหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างที่ผู้พูดมองและคิดเหมือนที่เขาคิด

ไม่คำนึงถึงความคิดของตัวเอง จนกว่าจะแน่ใจว่าเราเข้าใจเขาอย่างแท้จริง

ทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าคุณฟังเข้าใจในความรู้สึกของเขา ยอมรับเขา ไม่ว่าเขาจะพูด จะคิด หรือเป็นอย่างไร



# ประโยชน์ของการฟัง

- 😊 ได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น
- 😊 เคารพความคิดกันและกัน ฟังและรับแนวคิดใหม่ ๆ
- 😊 ฝึกการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
- 😊 สร้างสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจกัน
- 😊 ผู้พูดได้พัฒนาความคิดและแนวทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- 😊 ระวังการใช้อารมณ์ในการสนทนา

# การทวนความ

การที่ผู้ฟังพูดในสิ่งที่ผู้พูดได้  
บอกเล่า หรือพูดไปแล้วอีก  
ครั้งหนึ่ง โดยไม่มีการ  
เปลี่ยนแปลง ในแง่ของภาษา  
และ ไม่มีการเพิ่มเติมความ  
คิดเห็นของผู้ฟังลงไป

# ผลจากการใช้ทักษะการทวนความ

1. จูงใจหรือกระตุ้นให้พูดต่อ
2. ตรวจสอบว่าผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่พูดว่าอย่างไร
3. ผู้พูดเกิดความชัดเจนในประเด็นที่พูด
4. รู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ
5. ไม่พูดซ้ำในสิ่งที่พูดแล้ว

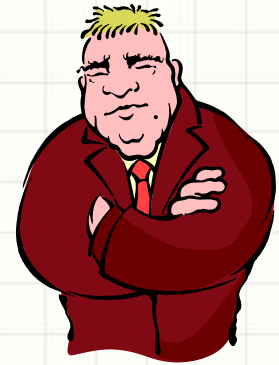
# การสรุปความ

การรวบรวมสิ่งที่ผู้ฟังได้ยินได้ฟังจาก  
ผู้พูดเมื่อจบการพูด ในประเด็นสำคัญของ  
ความคิด ความรู้สึก ที่ผู้พูดสื่อออกมา  
แล้วประมวลเป็นคำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความ  
สำคัญทั้งหมด เพื่อแสดงว่าเข้าใจผู้พูดอย่าง  
แท้จริง

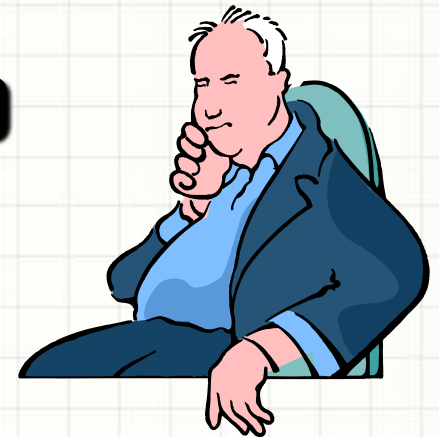
# การสื่อความหมายโดยใช้ภาษาท่าทาง และสัญลักษณ์

สีหน้า การสบสายตา น้ำเสียง  
การสัมผัส/ระยะห่าง การแต่งกาย  
การวางท่าทาง ภาพ กราฟ ตัวเลข  
สี เสียงสัญญาณ ดนตรี





# การอ่านภาษาท่าทาง



# การสื่อความหมายด้วยการเขียน

- กฎ
- ระเบียบ
- คำสั่ง
- จดหมาย
- หนังสือเวียน
- บันทึก
- ตำรา ฯลฯ

# ธุรกิจในยุคดิจิทัล

- *C-Customer*
  - *Q-Quality*
  - *R-Relation*
  - *S-Service*



*Service*



# *S-Satisfaction*

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ





# *E-Expectation*

ผู้รับบริการมักคาดหวัง  
การบริการที่รวดเร็วทันใจ  
มีประสิทธิภาพและ  
อภัยาคัยไมตรีที่ดี



# *R-Readiness*

ความพร้อมในการให้บริการ

พร้อมตลอดเวลา

พร้อมให้บริการอย่างฉับพลัน

และทันใจ

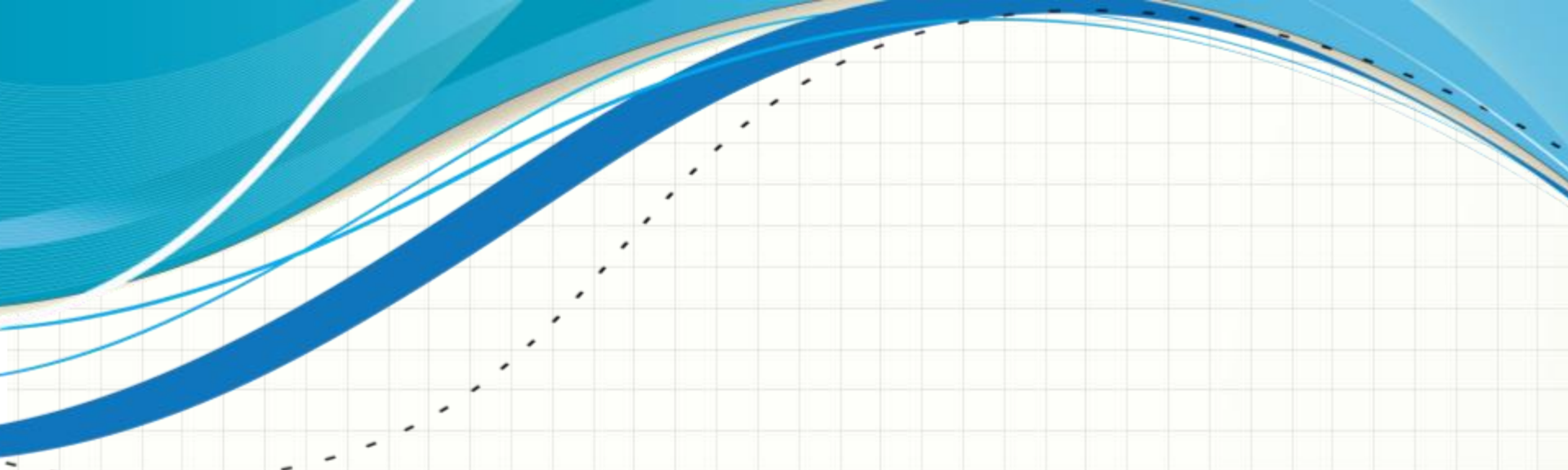
# V-Value

ความมีคุณค่าของการบริการที่  
ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบ  
ลูกค้า ทำให้ลูกค้าถูกใจ ชอบ  
และประทับใจ



# I-Interest

ความสนใจต่อการบริการ  
จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับ  
ทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียม  
ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพ  
อ่อนโยน มีความเป็นมิตร  
สร้างความอบอุ่นและกันเอง



# *C-COURTESY*

ความมีไมตรีจิตในการบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

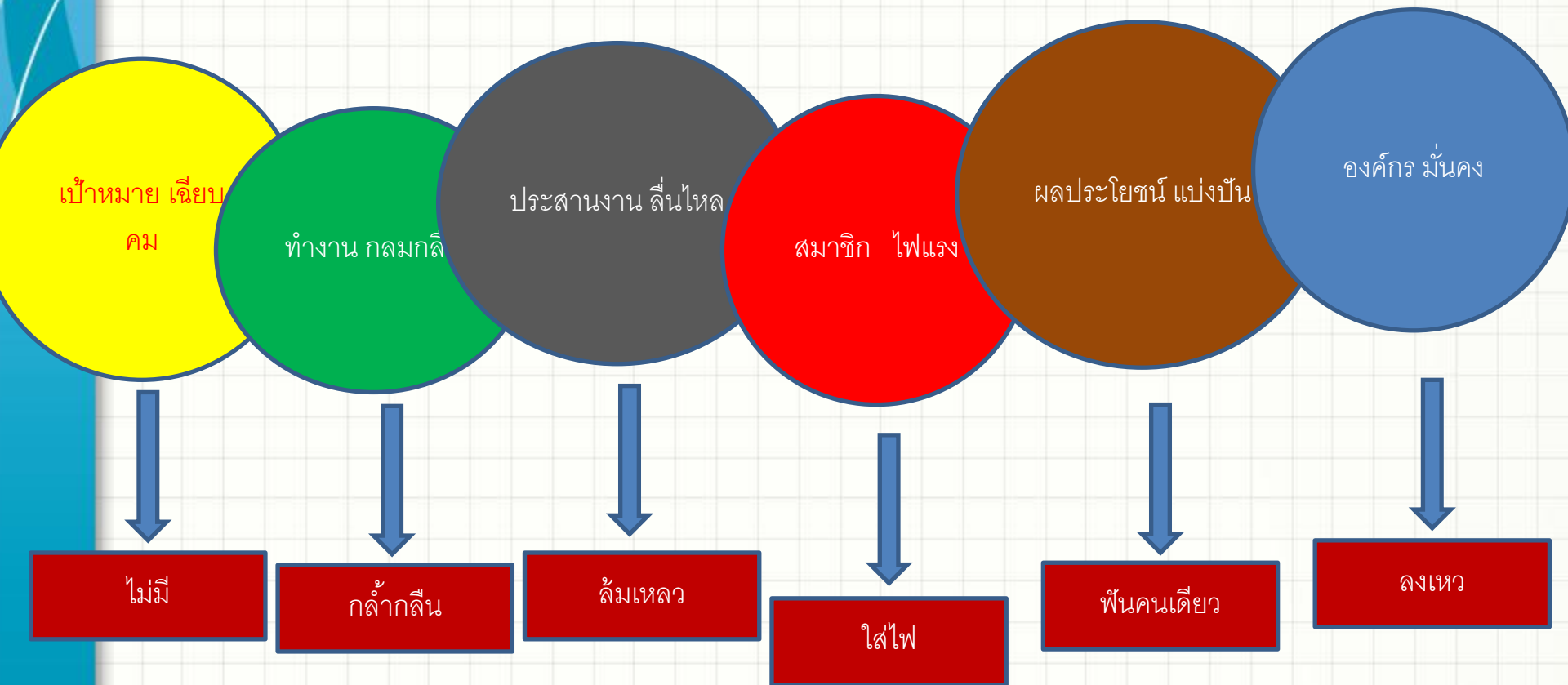




## *E-Efficiency*

ความมีประสิทธิภาพของการ  
ดำเนินการบริการ มีขั้นตอน  
แผนงาน ฝึกอบรมมาอย่างดี

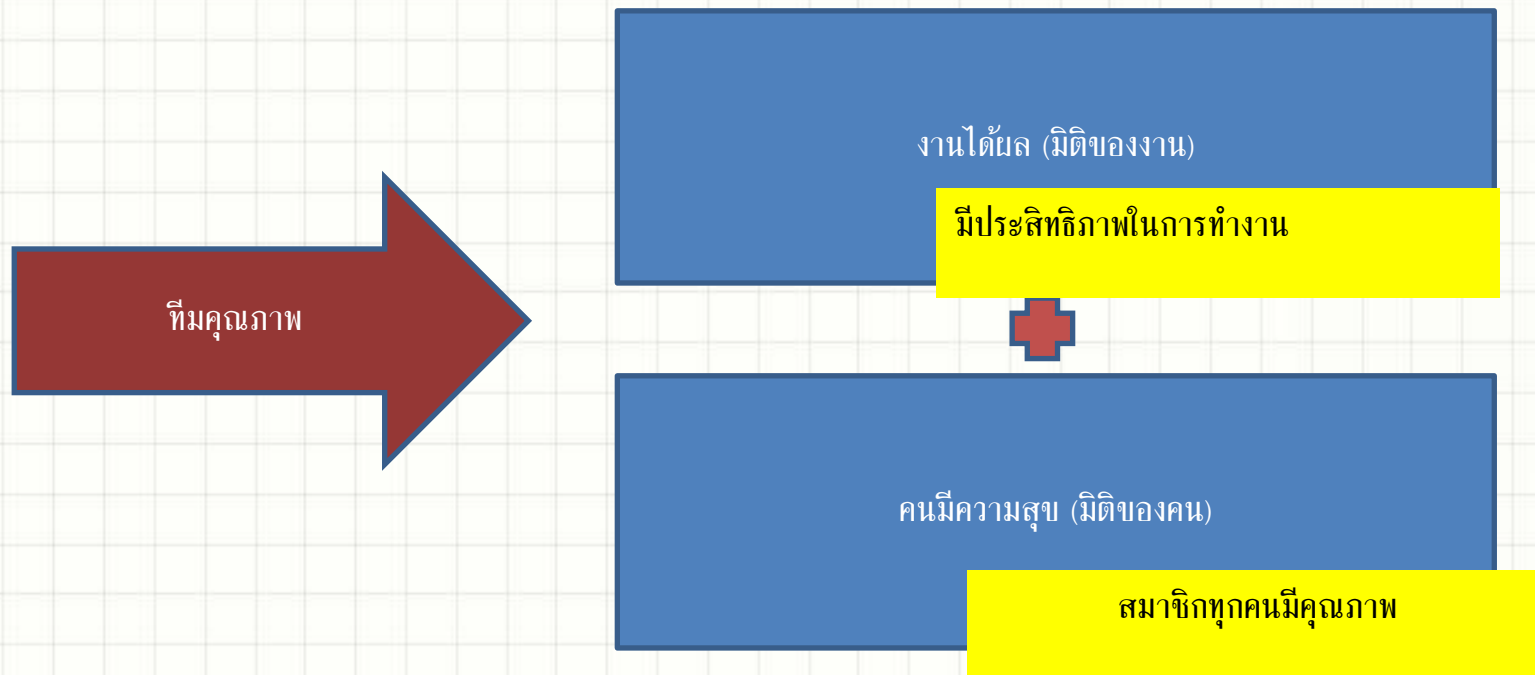
# ทีมคุณภาพ



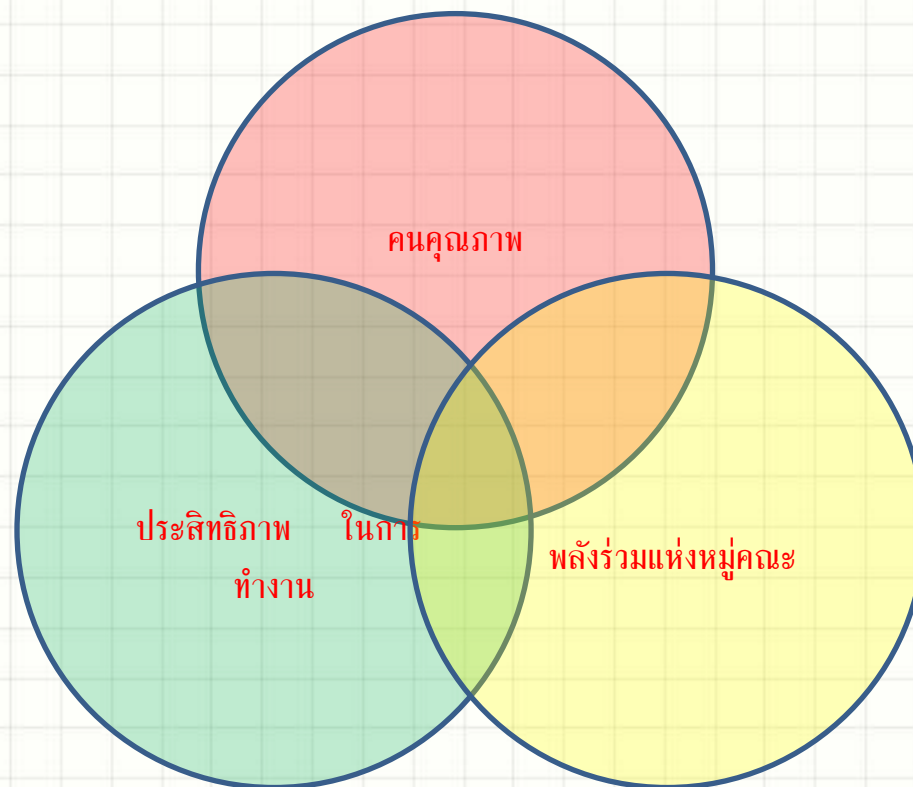
# เงื่อนไขของการทำงานเป็นทีม

- มีวัตถุประสงค์จะร่วมทีมกัน
- ทีมมีเป้าหมายเดียวกัน
- เห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม
- ยึดกรอบการทำงานเดียวกัน
- แต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน
- มีหัวหน้าคนเดียวกัน
- ร่วมกันรับผิดชอบต่อผลลัพธ์

# หัวใจการทำงานเป็นทีม



# ทีมคุณภาพ





ปัญหาในการอยู่ร่วมกัน

จิตวิทยา

ล้มเหลว

ปัญหาในการทำงานร่วมกัน

วิชาการ

บริหาร

ปัญหาด้านขวัญกำลังใจ

# Motivation

- = ขยะจากตะวันตก
- กระตุ้นต่อมอยากจนบวมโตยากจะเหี่ยวยา
- ทำแล้วจะได้อะไร คือผลของขยะ motivation

# ความเชื่อ/ความจริง

- ความขัดแย้งเป็นนิสัยไม่ดีของแต่ละคน ที่ห้ามเขาไม่ได้
- นิสัยไม่ดี เป็นสันดานส่วนบุคคลที่แก้ไม่ได้
- ความขัดแย้ง ทำให้ขาดความสามัคคี
- ขาดความสามัคคี ทำให้ขาดความพร้อมเพรียง
- ขาดความพร้อมเพรียง ทำให้การประสานงานขาดประสิทธิภาพ
- การประสานงานที่ขาดประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลงานตามต้องการ

# พิจารณาแล้วพบว่า

- ขาดความสามัคคี
- ขาดความพร้อมเพรียง
- ขาดการประสานงาน

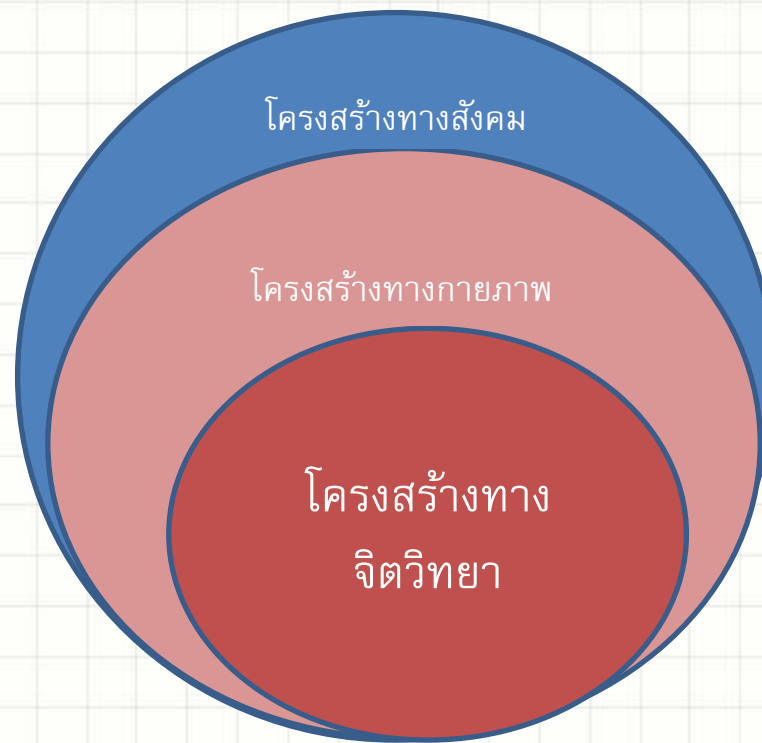
แต่ก็แก้ไขไม่ได้ แม้จะแก้ข้อใดข้อหนึ่งหรือพร้อมกันทุกข้อ

# เพราะ

- ไม่สามารถแยกแยะว่าเป็นปัญหาด้านจิตวิทยาหรือด้านวิชาการได้
  - กฎเข้มข้นทำให้พนักงานดี ๆ ทำงานไม่สนุก เพราะกลัวผิดกฎ ผิดใจนาย
  - กฎเข้มข้นทำให้พนักงานแย่ ๆ ยิ่งผิดกฎ ตื้อด้าน
  - การตั้งรางวัล เกิดปัญหาระยะยาว
    - ถ้าไม่ตั้งอีก ก็ไม่ตั้งใจทำงาน
    - รางวัลเท่าเดิมก็ไม่สร้างแรงจูงใจ
    - รางวัลน้อยลงเกิดการต่อต้าน กลายเป็นรายได้ปกติ
    - ส่งคนมีปัญหาไปกับคนไม่มีปัญหาไปอบรม กลับมาไม่เกิดผล จะเข้าใจผิดว่าการอบรมไม่ประสบความสำเร็จ
- ไม่แก้ปัญหาด้านจิตวิทยาก่อน



# พฤติกรรมชยะ (Un-acceptable Behavior)



ต้องเลือกดำเนินการแก้ไขปัญหาทางจิตวิทยาก่อนเสมอ

เพราะมนุษย์จะไม่มีวันเกิดความต้องการทางวิชาการเลย  
ถ้าหากปัญหาด้านจิตวิทยาของคนนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขเสียก่อน

# ข้อเตือนใจ

- การสอนให้ลูกน้องรู้ดี รู้ชั่ว ด้วยหวังว่าพวกเขาจะหันมาทำพฤติกรรมดีๆ โดยละเว้นความชั่วนั้น **ไม่มีวันเป็นจริงได้**
- การสอนทางวิชาการ กับการสอนทางพฤติกรรมต่างกันโดยสิ้นเชิง
- เพราะศักยภาพทางสติปัญญาของสมอง **ไม่ได้เป็นบ่อเกิดแห่งพฤติกรรมของมนุษย์ที่แท้จริง**

# องค์ประกอบของคนคุณภาพ

- ต้องมีคุณค่า
  - คุณสมบัติ (ปัญญา / อารมณ์ / รอบรู้ / ทักษะ ความสามารถ / ประสบการณ์ชีวิต / พรสวรรค์)-- วิชาการ
  - คุณธรรม (จิตบริสุทธิ์ / ธรรมชาติบริสุทธิ์ / กายบริสุทธิ์) ฉลาดที่จะเป็นมนุษย์ เป็นมนุษย์ให้เป็น ---จิตวิทยา
  - คุณประโยชน์ (เป็นที่พึ่ง ประโยชน์ส่วนรวมก่อนส่วนตัว ไม่เบียดเบียน )--จิตวิทยา
- ต้องมีความน่ารัก
  - น่านับถือ (ความรู้ความสามารถ)
  - น่าเชื่อถือ (ศีลธรรมจรรยา)
  - น่ายึดถือ (เมตตาธรรม)

# ทางผิด ๆ

- ออกกฎระเบียบเพิ่มเติม
- ดุด่า ว่ากล่าว เข้มงวด ตรวจตรา คุมเข้ม
- ลงโทษสถานหนัก เพื่อเบี่ยงเบนพฤติกรรม
- ใ้รางวัล ให้ทำในสิ่งที่ต้องการ
- จัดอบรมสัมมนาวิชาการ
- ย้าย...ให้ออก

- การจูงใจไม่สามารถเปลี่ยนคนที่มีพฤติกรรมบกพร่องอันเกิดจากจิตสำนึกบกพร่อง ให้ละวางพฤติกรรมชยะนั้นได้อย่างแท้จริงได้ แต่อาจนำไปสู่การสร้างพฤติกรรมชยะแบบใหม่ได้อีกด้วย
- เป็นเหตุให้พัฒนาไม่รู้เสร็จ



# หลักการสร้างคนดีมีคุณภาพ

- มุ่งมั่นในการสร้างคนดีแบบยั่งยืนเท่านั้น
- ห้ามบังคับจิตใจให้เป็นคนดี
- ห้ามให้สิ่งชั่วร้ายล่อใจให้อยากได้เพื่อแลกกับการทำดี
- จงให้รางวัลตอบแทนคนดีหลังพบว่าเขาทำดีแล้ว
- ไม่ปล่อยคนชั่วลอยนวลแบบแบบอย่างไม่มีดี
- ให้โอกาสคนชั่วแก้ตัวบ้าง

# คนคุณภาพ

- เก่งงาน Skill Knowledge
- สมองไว Skill Knowledge
  - นิสัยดี Attitude
  - มีไฟ Attitude

# ปัญหาองค์กร

- มักเห็นการจ้างคน มากกว่าการสร้างคน
- การหาคนเก่งเป็นอัครวินแบบนั้นยากยิ่งนัก
- ที่ดี ๆ ก็หาไม่ได้ ที่รับไว้ก็ไม่ค่อยจะดี
- เห็นแต่คนเก่ง แต่ไม่เห็นเก่งและดี
- ทีมไม่เวิร์คเกิดผลเสียหายมากกว่าการลงทุนในการสร้างคน
- จ้างคน - สั่งงาน - สอนงาน - จัดการคน
- จ้างคน - สอนงาน - สั่งงาน - จัดการคน

# ทางแกั้

- คัดคนที่เข้าองค์ประกอบมากที่สุด มาสร้างคนเพื่อทีม ด้วยการบูรณาการจิตสำนึก
- จ้างคน - สอนงาน - บูรณาการจิตสำนึก - บริหารคน

# ความล้มเหลวงานบริหารบุคคล

- คนขยัน (ดี) ขยันคน (เลว)
- คนเก่ง (ดี) เก่งคน (เลว)
- พุดเก่ง (ดี) เก่งพุด (เลว)
- เราให้อะไรกับพนักงาน เทียบกับเราหวังอะไรจากเขา
- หว่านเมล็ดอะไร ย่อมได้ผลนั้น แต่คุณต้องดูแล รดน้ำ พรุนดิน กำจัดแมลง โรค โดยเฉพาะที่ติดมากับเมล็ดพันธุ์
- เลือกแต่คนเก่ง เหมือนพันธุ์ดี แต่มันเอื้อต่อต้นอื่นใหม่

# ทำไมไม่กล้าลงทุนการสร้างคน

- ไม่เห็นประโยชน์เพราะคิดว่าทำไปไม่ได้ผล
- ไม่เข้าใจ เพราะไม่รู้ว่าถ้าทำแล้วองค์กรได้อะไร
- ไม่อยากทำ เพราะเปลืองงบ
- ไม่เห็นความจำเป็น เพราะคิดว่าคนเก่งและดีหาได้
- ไม่สนใจ



# หัวใจการสร้างคนเพื่อทีม

- กลมกลืน: ที่เกิดจากจิตสำนึก มิใช่รางวัล
- สิ้นไหล: จิตสำนึกการทำงานร่วมกัน มองเห็นคุณค่ากัน พวกเดียวกัน รับผิดชอบร่วมกัน คุณภาพ
- ไฟแรง: (แรงบันดาลใจ) เชื่อมั่นในตนเอง มุ่งมั่น ศรัทธาต่อผลสำเร็จ
- แบ่งปัน: รากฐานคืออดทนต่อความต่าง การทำไม่ถูกต้อง ให้อภัย ห่วงใย เอื้ออาทร
- มั่นคง: สภาวะของจิต

สร้างคนคุณภาพ

ต้องสร้างจิตสำนึกก่อน

เพื่อให้เป็นคนดี

แล้วจึงเจียรนัย

Q&A