



รายงานผลการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปีงบประมาณ 2562

1. กิจกรรมการจัดการความรู้

ชุมชนคนใกล้หมอ จัดกิจกรรมเติมเต็มความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งที่ 1

2. วันที่จัดกิจกรรม

วันที่ 29 พฤษภาคม 2562 เวลา 9.30 – 11.00 น

สถานที่ ห้องประชุมชั้น 5 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

3. วัตถุประสงค์

เพื่อเติมเต็มความรู้ เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร

4. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- | | |
|----------------------------------|----------------------------|
| 1. นางชมพูนุช สรรวูเดชา | 12. นายกิตติกร กิติกา |
| 2. นายสุรชาติ สุวรรณ | 13. นางพรรณเพ็ญ มีชำนาญ |
| 3. นางเพียงขอบฟ้า ปัญญาเพชร | 14. นางสาวกานต์มณี ไชยวุฒิ |
| 4. นายชัยรัตน์ คีรีเมฆ | 15. นางสาวกฤษณิกา สุยะวา |
| 5. นางสาวชนันฐิตา พะสม | 16. นางอัมพร อินทร์ตัน |
| 6. นายเสรี คำเปลี่ยน | 17. นางสาวสุพิน วงศ์สงวน |
| 7. ว่าที่ร.ต.หญิง กมลชนก มาแสงตา | 18. นางสาวสุภาลัย สิงคะตา |
| 8. นางสุวพัชร์ อุทรา | 19. นายวุฒิไกร อุษยะ |
| 9. นายทรัพย์ เรือนมัน | 20. นางบัวเงา มีเนตร |
| 10. นางสาวลักษณ์ ธนันชัย | 21. นายอินเสาร์ สุวรรณนัง |
| 11. นายวิชชนน วคินเมธากูร | 22. นายครรชิต พรหมเสพลัก |

5. วิทยากร

นายศรีทัย สีสทิพย์ หัวหน้างานบริการกลางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

6. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรม

วันที่ 29 พฤษภาคม 2562 ได้มีการกิจกรรมเติมเต็มความรู้ เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร จากหัวข้อประเด็นความรู้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม ของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวิทยากรมาให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ คือ คุณศรีทัย สิทิพย์ หัวหน้างานบริการกลางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทั้งนี้ได้สรุปผลการจัดการความรู้ ดังนี้

วิทยากรได้ยกตัวอย่าง “การสื่อสารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ” จากเหตุการณ์ การช่วยเหลือทีม นักฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี ทั้ง 13 ชีวิต ติดอยู่ในถ้ำหลวง ขุนน้ำนางนอน จ.เชียงราย ที่ผ่านมา โดยอดีต ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย นายณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร ดังนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมี 1) การสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และตรงประเด็น 2) เคารพความแตกต่าง 3) งดการแบ่งแยก 4) ไม่มีแนวคิดใดเป็นแนวคิดใดๆ ซึ่งจากการสื่อสารนี้ทำให้ภารกิจช่วยเหลือทีม นักฟุตบอลหมูป่าอะคาเดมี ทั้ง 13 ชีวิต สำเร็จลุล่วงไปได้

จากนั้นวิทยากรก็ได้นำเสนอประเด็นและแนวทางเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้ การสร้างความประทับใจในการสื่อสาร สามารถสร้างได้โดยการสร้างความประทับใจผ่านการสื่อสาร ผ่านการปรับตัว ผ่านการแต่งกาย และผ่านท่วงท่า การปรากฏกาย

วัตถุประสงค์ ของการสื่อสารโดยทั่วไปนั้น เพื่อแสดงความต้องการ แสดงผลต่างๆ ใช้ในการอธิบายเรื่อง ต่างๆ ใช้ในการโนมน้าวใจ ใช้เพื่อบริการ และใช้เพื่อความบันเทิง นอกจากนี้การสื่อสารยังมีความสำคัญ ที่ทำให้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมได้ ทั้งยังช่วยให้เข้าใจความต้องการ และปฏิกริยา ยยาของกลุ่มชน ช่วยให้มีการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอม

การสื่อสารในองค์กร เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหนทุก หน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรซึ่งสามารถ ปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล สารสื่อกลาง และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ส่วนวัตถุประสงค์ ของการสื่อสารในองค์กร ก็เพื่อ สร้างความประทับใจ สร้างความร่วมมือ ความสามัคคี และความ สงบสุข

การสื่อสารกับทีมงาน จะต้องเรียนรู้ธรรมชาติของคน ปรับปรุงบุคลิกตนเอง เป็นผู้ฟังที่ดี ทำตนเป็นผู้รู้ รอบ และสื่อสารบ่อยๆ

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) ได้แก่

- การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)
- การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน (Upward Communication)
- การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)
- การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal Communication)

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะจำนวนเกี่ยวข้อง (Participant)

- การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
- การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม (Inter group Communication)

- การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณชน (Public and Organization Communication)
- อุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร (Barriers to communication)
- เกิดจากบุคคล (Personal factor) ได้แก่ การรับรู้และความลำเอียง(Perceptual and Attritional Biases) และความสัมพันธระหว่างกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships)
- เกิดจากโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ได้แก่ สายการบังคับบัญชาที่อยู่ในแนวดิ่ง
- เกิดจากสภาวะแวดล้อมภายนอก (Environment factor) ได้แก่ ระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distance) และความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Differences)

ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหนึ่งถ่ายทอดสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลที่ได้รับสารมีปฏิกิริยาโต้ตอบ ปรัชญาการณนี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์และการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึก โดยองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ช่องทาง สื่อ แบบของการสื่อสาร ผู้รับสาร

กระบวนการสื่อสาร มีกระบวนการต่างๆ ดังนี้ ผู้ส่งสารคิดจะส่งสาร โดยแปลงความคิดเป็นข้อความ จากนั้นข้อความเดินทางผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ และผู้รับสารลงรหัสที่ได้รับมา ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับผู้ส่งสารก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ และอาจมีปฏิกิริยาตอบย้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร

แนวทางการสื่อสารที่ดี ขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ ดังนี้ ทศนคติที่ดี (Good Attitude) มีการสบสายตา (Eye Contact) วาจาไพเราะ (Good Speech) เหมาะกับบุคคล (Suitable for People) ไม่สับสนกาลเวลา (Good Time) และสื่อภาษาสองทาง (Two ways Communication) ความสำคัญของการสื่อสาร (ในภาพรวม) สามารถสร้างความประทับใจ สร้างมิตร ลดศัตรู และเอื้อต่อความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้การสื่อสารที่ดี มีผลต่อสุขภาพจิต ที่สามารถช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกันช่วยให้การทำงานร่วมกันสำเร็จไปได้ด้วยดี ช่วยให้ความสัมพันธ์แน่นแฟ้นขึ้น ช่วยให้จิตใจเป็นสุข อบอุ่น พอใจ ภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีการฟังที่มีประสิทธิภาพ 5 ขั้นตอนในการฟังอย่างตั้งใจ ได้แก่ S O L E R METHOD

S quarely face the person

O pen your posture

L ean towards the sender

E ye contact maintained

R elax while attending

ส่วน Style ของการฟังนั้น มีหลากหลายสไตล์ ดังนี้ 1) Think About คิดเกี่ยวกับผู้พูด 2) Think Against คิดโต้แย้งผู้พูด 3) Think For คิดเพื่อผู้พูด 4) Think With คิดไปพร้อมกับผู้พูด อย่างไรก็ตามอุปสรรคของการฟัง คำบางคำให้ความหมายชัดเจน บางคำคลุมเครือ ความเข้าใจขึ้นอยู่กับการตีความประสบการณ์เดิมของผู้ฟัง และความมีสมาธิของผู้ฟัง นอกจากนี้ยังมีความช้า เร็วในการพูด อุปสรรค

ด้านภาษา การด่วนสรูปต่างๆ และลักษณะการฟังที่ดีนั้น จะต้องฟังอย่างใส่ใจ มีสมาธิ ตั้งใจฟัง สนใจ ติดตามเรื่องราว มีการแสดงออกอย่างสอดคล้องกับเรื่องราวที่ฟัง และมีการแสดงออกตอบรับเรื่องที่ฟัง ยังมีสิ่งที่จะต้องสังเกต ได้แก่ กริยาท่าทาง คำพูด ภาษาที่ใช้ ความขัดแย้งในคำพูด และความขัดแย้ง ระหว่างคำพูดกับพฤติกรรม

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันอันจะ นำซึ่งความรักและความชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจการงาน และความชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทาากกิจการงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข เกิดจากการเป็นผู้รู้เริ่มมีความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นก่อนเสมอ สัมผัสได้จากความจริงใจจากการรู้จักให้มากกว่ารับ

ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ มีดังนี้

1. ทำให้บุคคลรู้จักและเข้าใจธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์และปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น
2. ทราบความต้องการของผู้อื่น และตอบสนองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. ร่วมแรงร่วมใจทำงานให้สำเร็จ
4. ทำให้มีจิตใจดี เมตตากรุณาต่อคนอื่น
5. ลดความขัดแย้ง
6. ทำให้มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี
7. รักใคร่กลมเกลียวสามัคคี
8. เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
9. สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้สำเร็จ
10. ทุกคนเป็นสุข สังคมสงบสุข ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ 1. การเข้าใจตนเอง 2. การเข้าใจผู้อื่น 3. การยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น 4. การสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี

สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกัน ได้แก่ 1. Appearance รูปร่าง หน้าตาท่าทาง 2. Emotion อารมณ์ 3. Habit นิสัย 4. Attitude ทศนคติ 5. Behavior พฤติกรรม 6. Aptitude ความถนัด 7. Ability ความสามารถ 8. Health สุขภาพ 9. Taste รสนิยม 10. Social สังคม

ข้อเสนอนะในการสนทนา ได้แก่ การทำตัวให้เป็นผู้ฟังที่ดี รู้กาลเทศะ ให้เกียรติผู้อื่นเสมอ ยกย่องชมเชยเขาอย่างจริงใจเมื่อมีโอกาส ถ้าการสนทนาหยุดชะงักกลางคันพยายามหาเรื่องพูดให้ได้ มีศิลปะในการซักถาม พูดถึงตัวเองให้น้อยที่สุดสนทนาเรื่องที่เขาสนใจ ไม่เอาชนะ หรือชวนทะเลาะ มีศิลปะในการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง ไม่สบประมาทหรือเสียดสีเขา การสื่อสารที่ดี (Best communication) ผู้พูดควรพูดช้า(พอประมาณ) และตั้งใจพูด มีการใช้ตัวอย่างประกอบ ช่วยให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น พูดสั้นๆ กระชับ หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิค (หากไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่ทำงานคล้ายๆกัน) การใช้เอกสาร หรือ ข้อมูลทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การสื่อสารได้สมบูรณ์ ชัดเจน นอกจากนี้การพูดที่สื่อภาษาได้

คือ น้ำเสียงในการพูด มีท่าทาง กริยาประกอบคำพูด ต้องการบออะไร ให้เลือกใช้อารมณ์ให้เหมาะสม เลือกใช้ให้เหมาะกับความสัมพันธ์ และต้องสังเกตผู้ฟังด้วย

วัตถุประสงค์ในการพูด ได้แก่ แจ้งให้ทราบ ถามให้ตอบ บอกให้ทำ ปฏิสันถาร สร้างสุนทรีย์ะสนทนา การพูดที่ดีนั้น ต้องได้ยินเสียงตนเองพูดตลอดเวลาที่พูด ความดังให้พอดี รู้ว่าพูดอะไร ควบคุมอารมณ์ตนเองตามคำพูดที่พูด และมีหางเสียง

หลักการพูดที่ประทับใจ มีหลายประการ ดังนี้ ผู้พูดควรใส่ใจคู่สนทนา (ทั้งรายเดี่ยวและรายกลุ่ม) มีการซักถาม แสดงความสนใจ ไม่เสแสร้ง มีปฏิกริยาโต้ตอบบ้าง ดชน พักหน้ายิ้ม (หากเป็นเรื่องที่คุยแล้วรู้สึกดี) ไม่ขัดจังหวะระหว่างพูด ไม่แสดงอาการเบื่อหน่าย ไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะสนทนา และให้เกียรติคู่สนทนาเสมอ

หลักการ 7 C's ของการพูด มีดังนี้

Confidence	ความมั่นใจในตนเอง
Complete	ครบถ้วน สมบูรณ์
Clear	กระจ่างชัดเจน
Correct	ข้อมูลถูกต้องแม่นยำ
Concise	กะทัดรัด
Courtesy	สุภาพ มีมารยาทดี
Consideration	สนใจเอาใจใส่ถึงอกเขาอกเรา

นอกจากนี้วิทยากรยังให้แนวทางในการรับโทรศัพท์ ดังนี้ ขณะรับโทรศัพท์นั้น ควรพูด 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สวัสดีครับ / ค่ะ 2) บอกสถานที่ 3) บอกชื่อผู้รับ 4) บอกตำแหน่ง ข้อคิดในการคุยโทรศัพท์นั้น จะต้องไม่เคี้ยวของขบเคี้ยวในปากควรฝึกความสงบ อดทน เป็นผู้ฟังที่ดี มีครับ/ค่ะเป็นระยะ ไม่ควรผูกขาดผู้พูดเพียงผู้เดียว ตัดบทการพูดในเวลาอันควรอย่างนุ่มนวล โดยย้าข้อความสั้นๆ และกล่าวคำขอโทษเมื่อต่อสายผิด ผู้รับควรวางหูทีหลังผู้โทรมา และควรมีการจดบันทึกหากมีการฝากข้อความไว้

ผู้ที่มีคุณสมบัติของการให้บริการที่ดี ควรมีคำพูด 4 คำ ติดปากเสมอ คือ สวัสดี ขอโทษ ขอบคุณ และไม่เป็นไรหรือยินดีครับ/ค่ะ

สำหรับกิจกรรม KM ในครั้งนี้มีสมาชิกชุมชนให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 22 คน จากสมาชิกของชุมชนทั้งหมด 26 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม ระดับความพึงพอใจ อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยการนำเสนอจากเพื่อนสมาชิก / วิทยากร ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ถึงร้อยละ 90.48 จากการเติมเต็มความรู้เรื่องการสื่อสารในองค์กรนี้ สมาชิกทุกคนได้รับความรู้ ความประทับใจ และสื่อที่วิทยากรนำเสนอในครั้งนี้จะจัดเก็บไว้ในคลังความรู้ของกิจกรรม KM ของทางชุมชนซึ่งสมาชิกในชุมชนสามารถเข้าไปศึกษาเพิ่มเติมได้

7. แนวทางการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์

ชุมชนคนใกล้หมอมจะนำแนวคิดเรื่อง การสื่อสารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ได้รับจากวิทยากรรวมทั้งการนำความรู้ที่ได้จากการถอดความรู้จากวิทยากรไปประยุกต์หรือบูรณาการใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทั้งนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน

8. คุณลิขิต

ว่าที่ร.ต.หญิง กมลชนก มาแสงตา