

เทคนิคผู้นำยุคใหม่ เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

เทคนิคผู้นำยุคใหม่ (Actionable Techniques)



(1) People-Centric (ใส่ใจคน)



(2) Accountability (รับผิดชอบ)



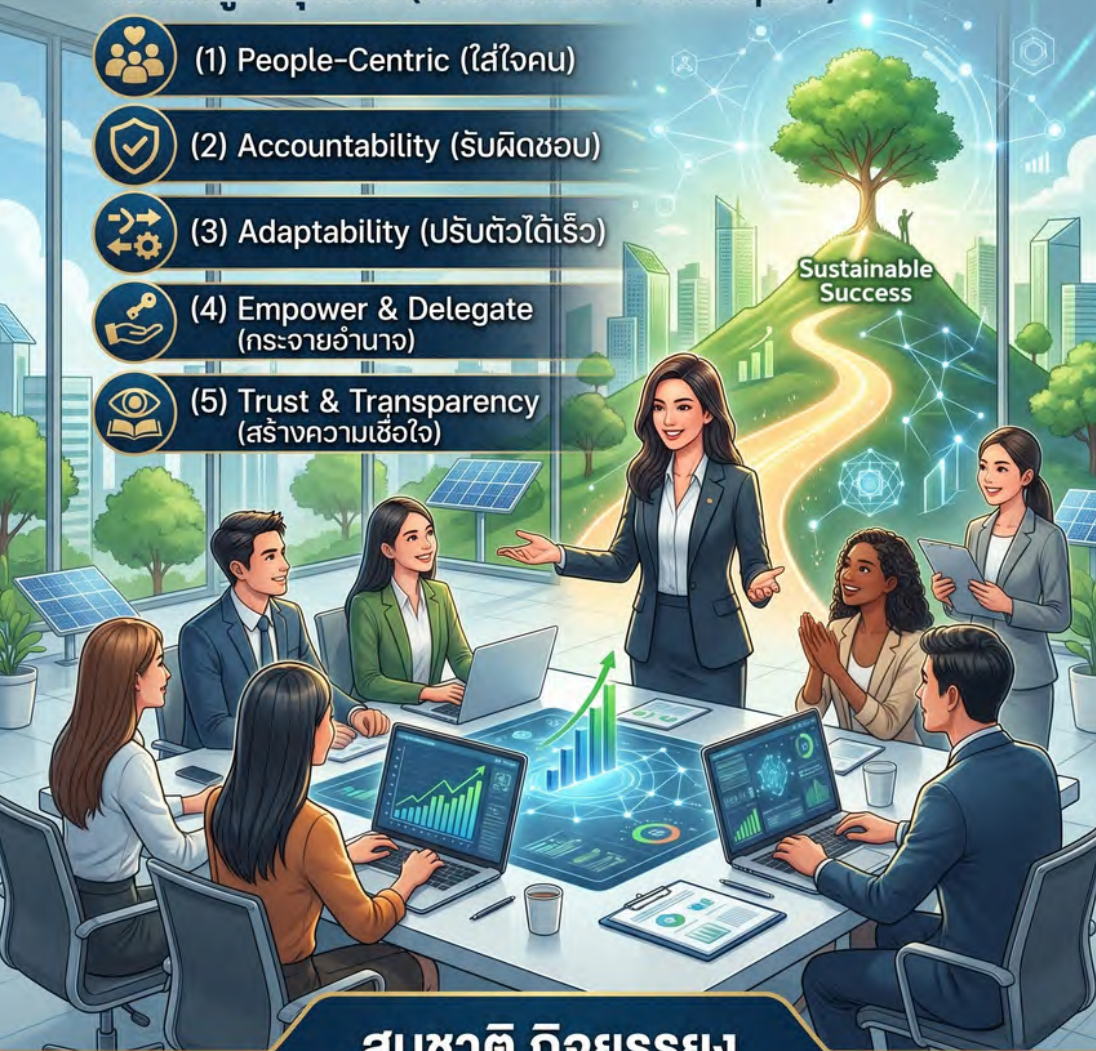
(3) Adaptability (ปรับตัวได้เร็ว)



(4) Empower & Delegate
(กระจายอำนาจ)



(5) Trust & Transparency
(สร้างความเชื่อใจ)



สมชาติ กิจยรรยง

คำคมและข้อคิดผู้นำยุคใหม่

(Mindset for Sustainable Success)

1. ผู้นำที่แท้จริงไม่สร้างสาวก แต่สร้างผู้นำคนใหม่

ข้อคิด: เน้นการพัฒนาทีมงานให้เก่งกว่าตนเอง (Empowerment) คือ
กุญแจสำคัญสู่ความยั่งยืน

2. “การบริหารจัดการคือการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง ได้รับความ เป็นผู้นำคือการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง” – ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์

ข้อคิด: กล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้องตามจริยธรรม ไม่ใช่แค่ทำตาม
ระบบ

3. “สร้างความไว้วางใจ สร้างความไว้วางใจ สร้างความ ไว้วางใจ แล้วคุณค่อยกังวลเรื่องอื่น” – เซธ โกลด์มัน

ข้อคิด: ความไว้วางใจคือฐานรากสูงสุดของทีมที่ทำงานร่วมกันได้
อย่างยั่งยืน

4. ผู้นำยุคใหม่คือผู้นำที่ "ฟัง" มากกว่า "สั่ง"

ข้อคิด: การฟังเพื่อเข้าใจ (Empathy) สร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนกว่าการ
ใช้อำนาจ

5. ความสำเร็จที่ยั่งยืนไม่ได้มาจากโชค แต่มาจากคุณภาพของ ความพยายามที่ต่อเนื่อง

ข้อคิด: เน้นความใส่ใจในรายละเอียดและจริยธรรมในการทำงาน

หน้าลิขสิทธิ์อีบุ๊ก

สถาบันส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร(IBC GROUP)

เทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

ราคา-200-บาท

ข้อมูลบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

-การเป็นผู้นำยุคใหม่ (Modern Leadership) เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

-ผู้นำไม่ได้วัดกันที่อำนาจสั่งการ แต่คือการสร้างแรงบันดาลใจการ

ปรับตัวได้เร็ว(Agility)

-ผู้นำยุคใหม่ต้องครองคนและครองคนในองค์กรการสร้างระบบนิเวศ

ที่ทุกคนเติบโตไปด้วยกัน

-ใช้ความล้มเหลวให้เป็นบทเรียน นำพาทีมงานไปสู่เป้าหมายด้วย

ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

ISBN(E-BOOK)-978-616-95226-3-8

บรรณาธิการต้นฉบับ สมชาติ กิจยรรยง

ศิลปกรรม/ออกแบบปก นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

พิสูจน์อักษรโดย นางสาววิวรรณ ไชยวัชรนนท์

อีเมล skillupinter@gmail.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดยสมชาติ กิจยรรยง

399 ถ.ลาดพร้าว121 คลองจั่น บางกะปิ กทม.10240

คำนำ

เทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

ในโลกธุรกิจปัจจุบันที่หมุนไวและเต็มไปด้วยความไม่แน่นอน (VUCA World) รูปแบบการบริหารจัดการแบบดั้งเดิมเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างแท้จริง **"ภาวะผู้นำยุคใหม่" (Modern Leadership)** จึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การเป็นผู้สั่งการหรือการมีตำแหน่งสูงสุด แต่คือการเป็นผู้วางทิศทาง (Navigator) สร้างศรัทธา (Inspirer) และปลดปล่อยศักยภาพของทีมงาน (Empowerer) ให้พร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่น

งานเขียนชุดนี้มุ่งเน้นรวบรวมเทคนิคและทักษะสำคัญของผู้นำยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) การสื่อสารที่สร้างพลัง การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture) และการบริหารความเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหัวใจสำคัญคือการผสานทักษะเหล่านี้เข้ากับการบริหารงานที่เห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy) และการตัดสินใจที่รวดเร็วแม่นยำ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน การเป็นผู้นำที่ดีคือศิลปะที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ (Learned Skill) หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเทคนิคที่ถูกถ่ายทอดในเนื้อหาต่อไปนี้จะเพิ่มพูนทักษะที่ช่วยให้ผู้บริหารและผู้นำทุกระดับ

สามารถปรับตัว ปรับมุมมอง และสร้างสรรค์แนวทางการบริหารงาน
ที่สร้าง "คุณค่า" ให้กับทีมงาน องค์กร และสังคมได้อย่างยั่งยืน
ตลอดไป

ประเด็นหลักที่ควรมองหาในเนื้อหา (Key Takeaways):

ความเห็นอกเห็นใจและความไว้วางใจ: ผู้นำยุคใหม่เน้นความ
ไว้วางใจและเข้าใจความรู้สึกของทีม

การเรียนรู้อยู่เสมอ: พัฒนาทักษะใหม่ๆ และเรียนรู้จากความ
ผิดพลาด

ความยืดหยุ่นและการจัดการความเปลี่ยนแปลง: ปรับตัวไว
และเปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาส

การขับเคลื่อนด้วยเป้าหมาย: ทำงานด้วยเป้าหมายและ
ค่านิยมที่สอดคล้องกัน(1, 2, 3, 4)

การก้าวสู่การเป็นผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน
(Sustainable Success) ในสภาพแวดล้อมธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่าง
รวดเร็ว (VUCA World) ไม่ได้เน้นเพียงแค่การใช้อำนาจสั่งการ แต่
เน้นการเป็นผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจ การสร้างทีมงานให้เข้มแข็ง
และการปรับตัวให้ทันเทคโนโลยี โดยมีสรุปเทคนิคและแนวทาง
สำคัญดังนี้:

บทบาทหลักผู้นำยุคใหม่ (The 4 Essential Roles)

1.สร้างความไว้วางใจ (Build Trust): สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง จริงใจ และเชื่อใจกัน

2.กำหนดวิสัยทัศน์ (Create Vision): มองภาพอนาคตที่ชัดเจน ท่ามกลางความไม่แน่นอน เพื่อให้ทีมรู้ทิศทาง

3.ขับเคลื่อนกลยุทธ์ (Execute Strategy): เปลี่ยนแผนงานให้เป็นผลลัพธ์ที่จับต้องได้จริง โดยใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์

4.โค้ชชิ่ง (Coach): พัฒนาศักยภาพคนในทีม ปลดล็อกความสามารถ และสร้างผู้นำรุ่นใหม่ต่อเนื่อง

ทักษะสำคัญที่ต้องมี (Essential Skills)

ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ & Empathy): เข้าใจผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ และจัดการอารมณ์ตนเองได้ดี

การสื่อสารที่ชัดเจน (Clear Communication): สื่อสารเป้าหมายและวิสัยทัศน์ให้ทีมเข้าใจและเดินไปในทิศทางเดียวกัน

การเรียนรู้ตลอดเวลา (Adaptability & Learning): เปิดรับสิ่งใหม่ รักการเรียนรู้ (Growth Mindset) และปรับตัวไว

การบริหารแบบไฮบริด (Hybrid Management): บริหารทีมทั้งในรูปแบบการเข้าออฟฟิศและทางไกลอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน (Sustainability Strategies)

สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ (Learning Culture):

ส่งเสริมให้ทีมพัฒนานวัตกรรมและทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ

มองเป้าหมายที่ยั่งยืนมากกว่ากำไร (Purpose beyond

Profit): ผู้นำต้องกำหนดพันธกิจที่ส่งผลดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน (Digital Transformation):

นำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและแม่นยำ

การทำงานแบบคล่องตัว (Agility): ตัดสินใจไว ปรับเปลี่ยน

กลยุทธ์ได้เร็วเมื่อสถานการณ์เปลี่ยน

กล่าวโดยสรุป: ผู้นำยุคใหม่คือผู้ที่เปลี่ยนจาก "การสั่งการ

(Command)" เป็น "การสร้างพลังร่วม (Empowerment)" ที่เน้น

ความเห็นอกเห็นใจ การสื่อสารที่โปร่งใส และการพัฒนาคน เพื่อสร้าง

ผลลัพธ์ที่ยั่งยืนร่วมกันนั่นเองข้อมูลภาพรวมโดย AI

ผู้เรียบเรียงหรือผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหาสาระที่ได้

นำมาฝากนี้จะเป็นกลไกที่จะนำพาท่านก้าวไปสู่ผู้นำยุคใหม่ที่จะได้

ก้าวนำพาองค์กรของท่านและทีมงานไปสู่ความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

ร่วมกัน

ด้วยความปรารถนาดี

สมชาติ กิจยรรยง

สารบัญเทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

เรื่อง

หน้า

หมวดที่ 1: ทักษะการบริหารและการสื่อสาร

(Communication & Listening Skills)

บทที่ 1 เทคนิคในการสื่อสารระหว่างบุคคล

1

(Techniques for interpersonal communication)

บทที่ 2 การพัฒนาความคิดและจิตสำนึกการทำงานให้

ผู้ใต้บังคับบัญชา

8

(Developing the mindset and work ethic of subordinates)

บทที่ 3 เทคนิควิธีการบริหารบุคคล หรือทีมงานที่ก่อปัญหา

21

(Methods of managing individuals or teams that cause problems)

บทที่ 4 เทคนิคการสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน

26

(Communication techniques for effective work performance)

บทที่ 5 ศิลปะการฟังอย่างตั้งใจ

47

(The art of attentive listening)

บทที่ 6 ศิลปะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

57

(The art of using language for communication)

บทที่ 7 เทคนิคการสื่อสารภาษาสำหรับผู้บริหาร

69

(Communication techniques for executives)

สารบัญเทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 8 เทคนิคการประสานงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน	90
(Coordination techniques to improve work efficiency)	
บทที่ 9 กรณีศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารประสานงาน	103
(Case study for resolving communication and coordination problems)	
หมวดที่ 2: การตัดสินใจและการแก้ปัญหา	
(Decision Making & Problem Solving)	
บทที่ 10 หลัก 5G หรือ 5Gen พื้นฐานในการแก้ไขปัญหา	105
(The 5G or 5Gen principle is fundamental in solving problems)	
บทที่ 11 วิธีสร้างพนักงานให้เป็นนักแก้ปัญหา	109
(How to train employees to be problem solvers)	
บทที่ 12 แนวทางในการแก้ปัญหา	113
(Guidelines for solving problems)	
บทที่ 13 เทคนิคในการตัดสินใจ	119
(Deciding techniques)	
บทที่ 14 เทคนิคการแก้ปัญหาคความขัดแย้ง	126
(Conflict resolution techniques)	

สารบัญเทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

เรื่อง

หน้า

หมวดที่ 3: กลยุทธ์การบริหารเวลาและวัฒนธรรมองค์กร

(Time Management & Culture)

บทที่ 15 ทักษะบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพ 134

(Effective time management skills)

บทที่ 16 ครบเครื่องเรื่องการบริหารเวลาสร้างประสิทธิภาพ

ในการใช้ชีวิต 138

(A complete guide to time management for a more efficient life)

บทที่ 17 -14 วิธีใช้เวลาให้คุ้มค่า 149

(14 Ways to Make the Most of Your Time)

บทที่ 18 เปลี่ยนแปลงเขาโดยเราไม่เดือดร้อน 156

(Change him without causing us any trouble)

บทที่ 19 วิธีการทำให้ผู้อื่นชื่นชอบ และคล้อยตาม 159

(How to make others like and agree with you)

บทที่ 20 การเอาชนะความทุกข์ความพ่ายแพ้และผิดหวัง 166

(Overcoming suffering, defeat, and disappointment)

บทที่ 21 -10 ย.กับพฤติกรรมการทำงานอย่างสร้างสรรค์ 171

(10 Key Factors for Creative Work Habits)

สารบัญเทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

เรื่อง

หน้า

หมวดที่ 4 วิสัยทัศน์สำหรับทศวรรษหน้า

(Vision for the Next Decade)

บทที่ 22 อูบายและกุศโลบายแนวปฏิบัติสู่ความสำเร็จ 176

(Strategies and tactics for achieving success)

บทที่ 23 -32 สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นอย่าให้วันนั้นต้องมาถึง

เตรียมรับมือให้ดีๆ 187

(32 things that are about to happen; don't let that day come,
be well-prepared)

บทที่ 24 -26F กับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 193

(26F and working efficiently)

บทที่ 25 การพัฒนาตนให้เป็นหัวหน้าผู้นำได้อย่างยั่งยืน 204

(Developing oneself to become a sustainable leader)

บทนำ

เทคนิคผู้นำยุคใหม่เพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Modern leadership techniques for sustainable success)

ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Disruption) และความยั่งยืนกลายเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ภาวะผู้นำ (Leadership) ไม่ได้จำกัดอยู่แค่การสั่งการหรือการมีตำแหน่งบริหารระดับสูง แต่คือ "การสร้างศรัทธา การปลดล็อกศักยภาพคน และการบริหารความเปลี่ยนแปลงด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล" ผู้นำยุคใหม่ (Modern Leader) คือผู้ที่เปลี่ยนบทบาทจาก "ผู้ควบคุม" (Controller) มาเป็น "ผู้สนับสนุน" (Enabler) และ "โค้ช" (Coach) โดยเน้นความยืดหยุ่น ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในทีม

เทคนิคและแนวทางการเป็นผู้นำยุคใหม่สู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

(Sustainable Success)

สร้างวัฒนธรรมความไว้วางใจและความเป็นเจ้าของ (Trust & Empowerment): ผู้นำที่ยั่งยืนสร้างวัฒนธรรมที่พนักงานกล้าตัดสินใจและรับผิดชอบผลงานด้วยตนเอง (Autonomy) แทนการควบคุมแบบ micro-management

พัฒนาคนด้วยแนวคิดแบบเติบโต (Growth Mindset): ผู้นำต้องให้ความสำคัญการพัฒนาทักษะพนักงาน(Upskilling/Reskilling) มองความผิดพลาดเป็นบทเรียนเพื่อการเรียนรู้และพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ

ใช้ความฉลาดทางอารมณ์และการสื่อสาร (Emotional Intelligence & Communication): การสร้างแรงบันดาลใจด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และการสื่อสารที่โปร่งใสจริงใจ (Transparent Communication) ช่วยให้ทีมรู้สึกมีส่วนร่วม (Engage) และพร้อมเดินไปทางเดียวกัน

ปรับตัวได้รวดเร็ว (Adaptability): ความสามารถในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป (Change Management) เป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในระยะยาว

การบริหารแบบองค์รวม (Sustainable Leadership): ผู้นำต้องไม่มองแค่ผลกำไรระยะสั้น แต่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างการเติบโตที่สมดุลและยั่งยืน สรุปได้ว่า ผู้นำยุคใหม่คือผู้ที่เชื่อมโยง "คน" "นวัตกรรม" และ "เป้าหมายองค์กร" เข้าด้วยกันผ่านการบริหารด้วยความเข้าใจและความยืดหยุ่น เพื่อสร้างความสำเร็จที่ยั่งยืนให้แก่องค์กรอย่างแท้จริง

ข้อมูลภาพรวมโดย AI

บทที่ 1 เทคนิคในการสื่อสารระหว่างบุคคล

(Techniques for interpersonal communication)

ความหมาย การสื่อสารคือกระบวนการถ่ายทอดความคิดในรูปของสารจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง โดยการผ่านสื่อ

องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1.ผู้ส่งสาร : - ผู้พูด ผู้เขียน ฯลฯ
- 2.ผู้รับสาร : - ผู้ฟัง ผู้อ่าน ฯลฯ
- 3.สาร : - เนื้อหา รหัส สัญลักษณ์ ฯลฯ
- 4.สื่อในการสื่อสาร (ช่องทาง): - ได้เห็น ได้ยิน สัมผัส ฯลฯ

สื่อ คือ พาหนะที่ผู้นำสารไปสู่ผู้รับ

สาร คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับ สารในรูปแบบของ

รหัส สัญลักษณ์ หรือสัญลักษณ์

การสื่อสารระหว่างบุคคลในสังคมไทยมักถูก

ควบคุมโดย

- 1.เพศ : - แตกต่างจากสังคมตะวันตก เช่น การจับมือ กับ การไหว้
- 2.ระบบอาวุโส : - คนไทยมีความอ่อนน้อมถ่อมตน
- 3.กลุ่มสังคม : - ด้านเศรษฐกิจและการทำงาน
- 4.ทัศนคติ : - การยอมรับระหว่างผู้รับสารต่อผู้ส่งสาร
- 5.ความใกล้ชิด : - ทางกายภาพคือใกล้ชิด ทางบุคลิกภาพที่ใกล้ชิดกัน

6.ค่านิยม : - เช่นคนไทยให้ความเคารพหมอ (แพทย์)

ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ความสำคัญของภาษา

- 1.ภาษาเป็นเครื่องมือสื่อสาร
- 2.ภาษาทำให้มนุษย์ติดต่อสื่อสารกัน ได้รู้เรื่อง
- 3.ภาษาทำให้มนุษย์สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตนให้ผู้อื่นได้ทราบ
- 4.ภาษาเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่และแสวงหาความรู้
- 5.ภาษาช่วยทำให้เกิดความเพลิดเพลิน
- 6.ภาษาสามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารแปรเปลี่ยนทัศนคติและความเชื่อ

ประเภทของภาษาเพื่อการสื่อสาร

1. **วัจนภาษา** คือภาษาที่แสดงออกโดยใช้ถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษรที่มีความหมายเป็นที่เข้าใจร่วมกันได้
2. **อวัจนภาษา** คือสัญลักษณ์ หรือรหัสที่ไม่ได้บันทึกไว้ แต่เป็นที่เข้าใจร่วมกันได้ เช่น กริยา อาการ การแต่งกาย สีหน้า แววตา น้ำเสียง ระยะห่าง และเวลา เป็นต้น

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ตามแนวศาสนาพุทธ การใช้ภาษาพูดตามแนวศาสนาพุทธ
ประกอบด้วย

1. เป็นเรื่องจริง
2. เกิดประโยชน์
3. เหมาะสมกับกาลเทศะ
4. สุภาพ

ตามแนวจิตวิทยา หลัก A-F เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- A - ACCURACY ถูกต้อง/แน่นอน
- B - BRIEF สั้นกระชับ
- C - CLARITY กระจ่าง/ชัดเจน
- D - DIRECT ตรงเป้าหมายผู้รับ
- E - EASY เข้าใจง่าย
- F - FEED BACK มีผลย้อนกลับ/ทบทวน

ทักษะชีวิตของบุคคลเพื่อการสื่อสาร

โรมัส แฮร์ริส แบ่งคนเป็น 4 ประเภท ในทักษะชีวิตของ
บุคคลของอำนาจไว้ดังนี้

1. I'm O.K. You are not O.K. = ผมแน่ คุณแย่

-หลงตัวเอง คุณถูกคนอื่น

2. I'm not O.K. You are O.K. = ผมแย่ คุณแน่

-คุณถูกตัวเอง เห็นคนอื่นดีกว่า เก่งกว่า

3. I'm not O.K. You are not O.K. = ผมก็แย่ คุณก็แย่

- มองโลกในแง่ร้าย มองชีวิตแบบสิ้นหวัง

4. I'm O.K. You are O.K. = ผมก็แน่ คุณก็แน่

- มองตนเองและผู้อื่น อย่างมีคุณค่า มองโลกแง่ดี

แนวทางในการปรับปรุงตนเองเพื่อการสื่อสาร

1. มีความตระหนักในตนเอง: - ตนคือใคร เป็นคนอย่างไร มี

สติ

2. ประเมินตนเอง : - ว่าตนเองมีข้อดีข้อเสียอย่างไร

3. ยอมรับตนเอง : - ในชีวิตจำกัดที่มีอยู่

4. ทำตามกำลังของตนอย่างเต็มความสามารถ

5. เปิดเผยตนเอง : - เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจ

การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด

การพูดเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี

1. เป็นการพูดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสาร

2. ใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาเดียวกัน

3. คำพูดนั้นชัดเจน เข้าใจง่ายและสุภาพ

4. คำพูดนั้นจะต้องอยู่บนหลักของความจริง และมีเหตุผล

5. ไม่เป็นคำพูดที่จะก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้อื่น

6. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาใช้พูดติดต่อในการปฏิบัติงาน

7. เป็นการพูดที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อทั้งผู้พูดและผู้ที่มา

ติดต่อ

8. ผลของการพูดนั้น จะนำมาซึ่งประโยชน์ของส่วนรวม
9. ไม่พูดในเรื่องที่ละเอียดอ่อน เช่น เรื่องศาสนา ความเชื่อ สถาบันต่าง ๆ แม้แต่เรื่องของการที่จะต้องทำให้ผู้หนึ่งผู้ใดสูญเสียสิ่งที่ตนมีอยู่
10. ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แฉกดัน และการพูดในลักษณะของการนินทา
11. เป็นผู้ฟังที่ดีด้วย โดยการสนใจฟังข้อปัญหา หรือข้อสงสัยให้ความสำคัญแก่ผู้พูด
12. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง และเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญผู้หนึ่ง
13. ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล
14. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือสร้างความอับอายให้แก่ผู้ฟังหรือคนอื่น ๆ
15. การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วยน้ำเสียง สีสหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด

คนเราจะมีการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดกันอยู่ตลอดเวลา
 โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่กันการใช้ภาษาพูด ซึ่งการแสดงออกโดยไม่
 ใช้ภาษานี้ จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือไม่ดีได้

สื่อสารทาง	ควร	ไม่ควร
1. ทางสีหน้า	ยิ้มเป็นมิตร มีเมตตา	บึ้งตึง เฉยเมย ดูถูก หยาม
2. เสียง หางเสียง	อ่อนโยนสุภาพ มีหางเสียง	ไม่เป็นมิตร ห้วน
3. ท่าทาง การแสดงออก	กระตือรือร้นมีชีวิตชีวา ท่าทางเป็นมิตร	เฉื่อยชา ดุดัน ก้าวร้าว ไม่สนใจ
4. การแต่งกาย	สมกับหน้าที่ สุภาพ สะอาด	ขัดกับลักษณะงาน ไม่สุภาพ น่ารำคาญ
5. สภาพแวดล้อม	สถานที่และการต้อนรับ มี คำแนะนำ ลูกศร มีที่พัก บรรยากาศดี สว่าง สะอาด	สถานที่ดูกะกะ หาทางเข้า-ออกไม่เจอ

การสื่อความหมายและการประสานงานของแต่ละคนใน
 องค์กร เพื่อส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ดีสามารถประสานสัมพันธ์ให้
 เกิดความราบรื่นในการทำงาน มีการประนีประนอมเพื่อให้การดำเนิน
 ของหน่วยงานเป็นไปตาม วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้นการดำเนินงานของหน่วยงานจะสามารถดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็จำเป็นที่บุคลากรในหน่วยงาน จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในเรื่องเทคนิคการสื่อความหมายและการ ประสานงานที่ดีเพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของหน่วยงาน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาของ หน่วยงานนั้นในที่สุด

บทที่ 2 การพัฒนาความคิดและจิตสำนึกการทำงาน

ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

(Developing the mindset and work ethic of subordinates)

สมองของคนเรา เป็นแหล่งเก็บข้อมูลต่าง เปรียบเสมือน เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งพลังสมองในรูปของความคิด ความรู้ ความ จดจำต่างๆ จะถูกเรียกมาใช้ ในการแก้ไขปัญหา และ ตัดสินใจ ใน เวลาที่ต้องการ ดังนั้นถ้าข้อมูลดี ผลของการทำงาน ก็จะออกมาดี ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากข้อมูลที่บันทึกเก็บไว้นั้น เป็นข้อมูลไม่ดี ผลก็จะออกมาไม่ดีเช่นกัน

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเรา คือ เราจะได้ข้อมูลดี ๆ จากแหล่ง ไหน ข้อมูลอะไร ที่เราควรสะสม จัดเก็บ และบันทึกไว้ ข้อมูลอะไร ไม่ควรจัดเก็บสะสม หรือบันทึก ข้อมูลที่เป็นพลังสำคัญ ในบทนี้คือ พลังความคิดที่เป็นนามธรรม ส่วนวัตถุดิบหรือข้อมูลที่เป็นรูปธรรม นั้นเกิดจากการอ่าน การถาม การฟัง และประสบการณ์ของแต่ละคน

พลังของความคิด เป็นความสำคัญต่อ การทำงานให้สำเร็จ หรือล้มเหลวได้ เพราะถ้าหากเราคิดว่า

งานที่เราทำ มีโอกาสสำเร็จ ก็สามารถสำเร็จได้ แต่ถ้าหากเรา คิดว่า งานที่ทำ ไม่สำเร็จจะหาทางสำเร็จก็คงยาก

ดังนั้น ขอให้เราหัน มาสร้างพลัง จากความคิด เพื่อ พลิก คุณค่า ของชีวิต ของเราเองกันเถิด

ทัศนคติ หรือความคิด ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการ
ทำงาน และมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็น ขวัญ กำลังใจ ในการ
ทำงานอีกด้วย ดังนั้นหัวหน้า หรือ ผู้บริหารควรจะต้องพัฒนาทัศนคติ
ในการทำงาน ในรูปแบบเทคนิควิธี การต่าง ๆ ที่จะนำเสนอ
ดังต่อไปนี้

รูปแบบของทัศนคติ

1. ทัศนคติลบ : - คือมองโลกและคนในแง่ร้าย
2. ทัศนคติบวก : - คือการมองโลกในแง่ดี สร้างสรรค์
3. ทัศนคติที่ถูกต้อง: - มองโลกอย่างเป็นกลาง ยุติธรรมมี

คุณธรรม

ทัศนคติที่นักบริหารควรหาหนทางลดหรือกำจัดออกไป คือ
ทัศนคติในแง่ลบ ซึ่งบอกถึงความพ่ายแพ้ เป็นไปไม่ได้ การเป็นผู้แพ้
 ฯลฯ

สาเหตุของทัศนคติในแง่ลบ

- 1.อุปนิสัยส่วนตัว :- เช่นความช่างวิตก กังวล
- 2.ชอบคิดในแง่ลบ :- เห็นตนไม่มีคุณค่า
- 3.ความขลาดกลัว / กังวล :- ถือเป็นคนชอบกังวลหรือขี้กลัว
- 4.อยู่ใกล้ผู้มีทัศนคติในแง่ลบ เช่นอยู่ใกล้เพื่อนที่ชอบมี

ความคิดในแง่ลบ

5.สภาพการทำงานจากงานที่ไม่น่าพึงพอใจ :-เช่นไม่ปลอดภัย
โปรง ไม่สะอาด หรือเย็นสบาย