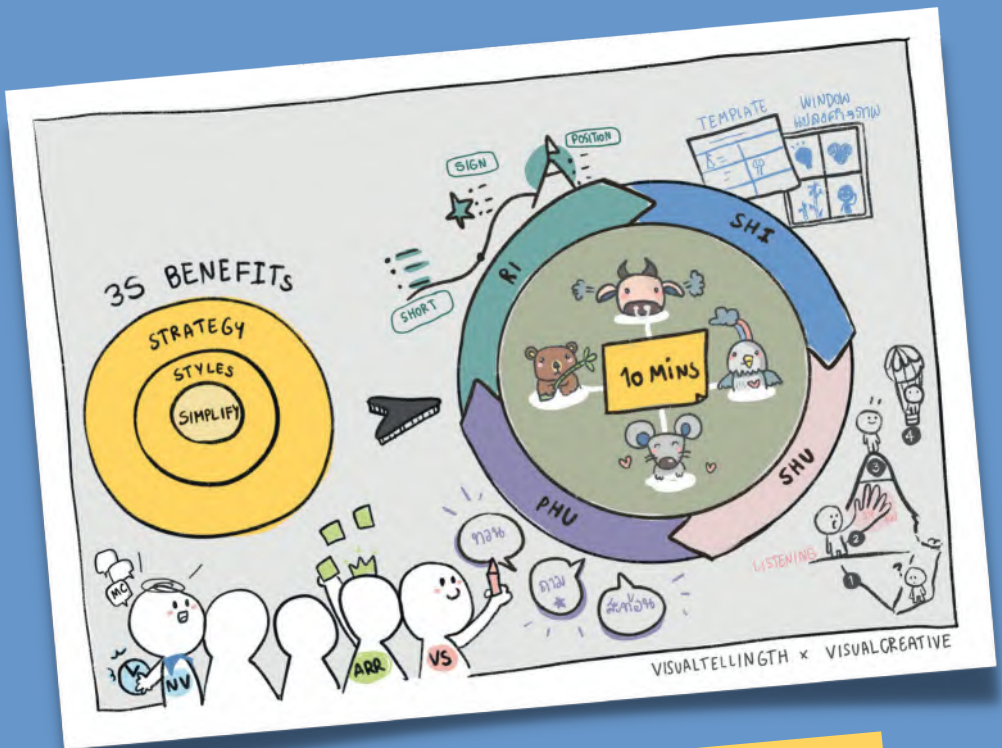


แก้ปัญหาสื่อสารไม่รู้เรื่องด้วย

One Page Visual Summary

สรุปไว สื่อสารง่าย เข้าใจประเด็น



อย่าปล่อยให้ปัญหาการสื่อสารเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ!



ปริญญ์กั ดันตพวงยวณช



สรพร เขมแกว



มีเพียง “ความรู้” เท่านั้นที่มนุษย์ใช้พลิก “โลก”
และเปลี่ยน “ชีวิต” เราจึงสร้างสรรค์ และส่งมอบ “ความรู้”
ในรูปแบบที่ดีกว่า เพื่อให้คนไทย “เรียนรู้” ได้ตลอดชีวิต

Only “Knowledge” can help human
change “The World” and “Their Lives”.
With this truth, it drives us to deliver
“Knowledge” for Thai being able to
“Learn” better everyday.



แก้ปัญหาสื่อสารไม่รู้เรื่องด้วย One Page Visual Summary

Writers	ปริญญ์ ดันติพงษ์วณิช, สิริพร เข้มแก้ว
Editor	ภีรพล คชาเจริญ
Executive Editors	สัจจะ จรัสรุ่งรวีวร, อรรณพ ชันธิกุล
Production Manager	วรพล ณีธิกุล
Graphic Designer	ชวพันธ์ รัตนะ
Page Layout	สุรัสวดี วงศ์จันทร์สุข
Proofreader	สุนทรี บรรลือศักดิ์
Publishing Coordinators	สุรีย์รัตน์ จิ๋ว, นัตพรณัย ศรีสวัสดิ์
Product Specialist	ณัฐวุฒิ นิพนธ์

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 โดยบริษัท ไอดีซี พรีเมียร์ จำกัด ห้ามลอกเลียน
ไม่ว่าส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์
อักษรจากผู้จัดพิมพ์เท่านั้น

สร้างสรรคโดย



จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย



ข้อมูลทางบรรณานุกรม

ปริญญ์ ดันติพงษ์วณิช
แก้ปัญหาสื่อสารไม่รู้เรื่องด้วย
One Page Visual Summary
นนทบุรี : ไอดีซีฯ, 2567
208 หน้า

1. การสื่อสารในแง่เทคนิคของการจัดการ
I สิริพร เข้มแก้ว (ผู้แต่งร่วม)
II ชื่อเรื่อง
658.45
Barcode 885-916-101-3006
พิมพ์ครั้งที่ 1 เมษายน 2567
ราคา 299 บาท
E-Book กรกฎาคม 2569

บริษัท ไอดีซี พรีเมียร์ จำกัด
200 หมู่ 4 ชั้น 19 ห้อง 1901
อาคารจัสตินอินเตอร์เนชั่นแนลทาวเวอร์
ถ.แจ้งวัฒนะ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
โทรศัพท์ 0-2962-1081 (อัตโนมัติ 10 คู่สาย)
โทรสาร 0-2962-1084

สมาชิกสัมพันธ์
โทรศัพท์ 0-2962-1081-3 ต่อ 121
โทรสาร 0-2962-1084

ร้านค้าและตัวแทนจำหน่าย
โทรศัพท์ 0-2962-1081-3 ต่อ 112-114
โทรสาร 0-2962-1084

พิมพ์ที่ บริษัท ส.พิจิตรการพิมพ์ จำกัด
50/46 หมู่ 5 ต.ปากเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
โทรศัพท์ 0-2587-0736 โทรสาร 0-2587-5758

Visual Summary



สรุปไว สือสารง่าย เข้าใจประเด็น

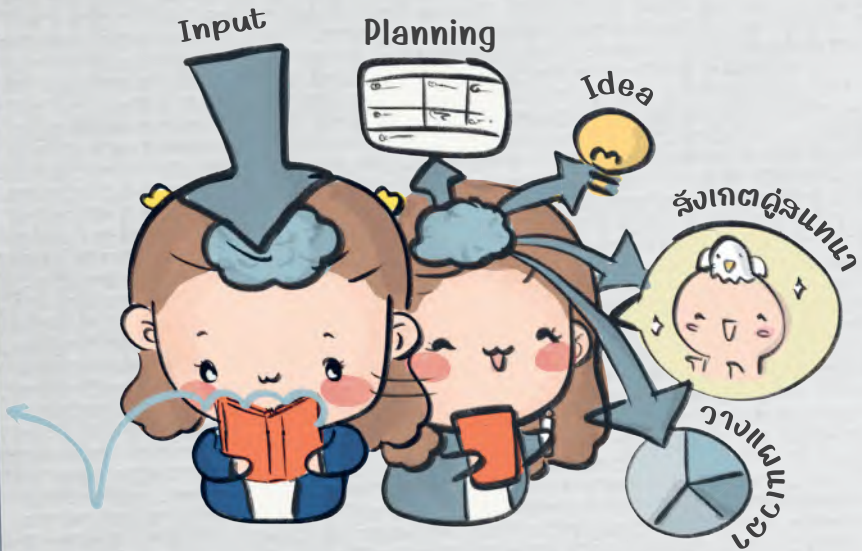
VISUALTELLINGTH x VISUALCREATIVE



ทำไมเราต้องประชุมเป็นชั่วโมง
ทั้งที่จริง ๆ ค่อยกัน 10 นาทีก็รู้เรื่อง

วิธีอ่านหนังสือเล่มนี้ ให้เกิดผลลัพธ์ที่คุณอยากได้

กระบวนการที่ซ่อนในปรัชญาการทำงาน



‘คุณ’ คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ทำความเข้าใจหลักการ
สังเกตเพื่อนร่วมทีม
และเริ่มต้นนำหลักการ
ไปพัฒนาการสื่อสารกับทีม

แนะนำให้อ่านเรียงตามบทเพื่อทำความเข้าใจ
หลักการและนำไปปรับใช้

คำนำนักเขียน



ปัญหาใหญ่ประการหนึ่งของการทำงานร่วมกันของมนุษย์ คือ “ปัญหาในการสื่อสาร”

หลายครั้งที่พบว่า ผู้สื่อสาร ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน ส่งผลให้ ผู้รับสาร ไม่รู้ว่าต้องรู้หรือทำอะไร จึงไม่มีการซักถามเพื่อให้เกิดความกระจ่าง

ส่งผลให้การพูดคุยเจรจาไม่สัมฤทธิ์ผลและไม่ราบรื่น เช่น การตีความคลาดเคลื่อน การเกิดข้อพิพาทเชิงอารมณ์ การทำงานไม่เป็นเอกภาพ เป็นต้น

**การไม่รู้ไม่เข้าใจว่า คู่สนทนาต้องการสื่อสารอะไร
มีวัตถุประสงค์อะไร**

ทำให้คนทำงานส่วนใหญ่จับประเด็นไม่ทัน ฟังคู่สนทนาไม่รู้เรื่อง แล้วทำให้การสื่อสารคลาดเคลื่อน ผิดเพี้ยน ได้ข้อมูลไม่ครบ

นำไปสู่การเข้าใจผิด ตีความผิดด้วยระบบความคิดที่ติดตัวมา ส่งผลให้การดำเนินการผิดในกระบวนการถัดๆ ไป

จากการที่ผู้เขียนเคยเป็นทั้งคนทำงานสายปฏิบัติการ ผู้สังเกตการณ์ หรือวิทยากรที่เข้าไปอบรมการจับประเด็นสื่อสาร ด้วยกระบวนการคิดเป็นภาพในหลายๆ องค์กร ทำให้เห็นความจริง 2 ประการ คือ

หนึ่ง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสาร มักกระจุกตัวเป็น คอขวดอยู่ที่ผู้นำ

คนทำงานทั่วไปส่วนใหญ่ไม่รู้วิธีวางแผน การตั้งคำถาม การสังเกตคู่สนทนา เพื่อให้การสื่อสารราบรื่น ทำให้หลายๆ ครั้งการสนทนา การประชุมคลาดเคลื่อน เพราะคู่สื่อสารเข้าใจคนละอย่าง มีจุดมุ่งหมายคนละทาง

สอง พวกเราผูกติดกับการสื่อสารแบบตั้งรับ และไม่มีแบบแผนการสื่อสารที่แน่นอน ทำให้เวลาสื่อสาร หลายคนนั่งฟังแบบขอไปที ไม่รู้จะจับประเด็นอะไร ไม่รู้จะสรุปอะไร และไม่รู้ว่าพูดหรือจะถามอะไร รอแต่คำสั่ง

บางคนตั้งหน้าตั้งตาจดข้อมูลจำนวนมาก โดยไม่เกิดการนำไปใช้ประโยชน์

บวกกับวัฒนธรรมความขี้เกรงใจของบ้านเรา ทำให้เรามักไม่กล้าซักถาม หรือทวนความเข้าใจ

การไม่รู้วิธีการทำให้ได้มาซึ่ง “ข้อมูลที่กระจ่างชัด” เป็นจุดเริ่มต้นของ “การสื่อสารที่ล้มเหลวในองค์กร”

หลักการ **Visual Communication** ในหนังสือเล่มนี้ จะช่วยพัฒนากระบวนการจับประเด็นสื่อสารของคุณให้ราบรื่นขึ้น

ตั้งแต่กระบวนการวางแผน การจับประเด็น การตรวจสอบความเข้าใจ และการสร้างหลักฐานการสื่อสารอย่างการเขียนบันทึกอย่างชัดเจน

รวมถึงวิธีการสังเกตคู่สนทนา เพื่อทำความเข้าใจ และออกแบบการสื่อสารให้คลิกตรงกันมากที่สุด นำไปสู่การสร้างผลงานที่ยอดเยี่ยมร่วมกัน

ความพีคของหนังสือเล่มนี้คือ **เราแพ้ครวมขมวดความคิด
การแก้ปัญหาสื่อสารไม่รู้เรื่องให้เป็นภาพสรุปในหนึ่งหน้า
(One Page Visual Summary)**

เพื่อให้คุณเข้าใจวิธีการสื่อสารที่ซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว และ
ง่ายดาย

เมื่ออ่านหนังสือเล่มนี้จบ คุณสามารถนำสรุปหน้าเดียวนี้ไปถ่ายทอดกับทีมงานต่อได้อย่างง่ายดาย โดยไม่ต้องพกหนังสือทั้งเล่ม

หวังว่าหนังสือ **One Page Visual Summary** จะช่วยให้คุณผู้อ่าน ได้นำวิธีการในหนังสือเล่มนี้ไปพัฒนาการสื่อสาร และจับประเด็นให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงได้รับความสุขในการอ่านเป็นผลพลอยได้ด้วยนะคะ ^^

ทั้งนี้ ขอขอบคุณ **โค้ชพลอยแก้ว สิริพร เข้มแก้ว Visual Creative Coach** ที่มาร่วมกันเขียน และสร้างสรรค์ภาพวิช่วลในหนังสือการสื่อสารด้วยภาพเล่มนี้ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ปูเป้ ปรีณันท์ ตันติพงษ์วิช

ผู้ก่อตั้งเพจ VisualtellingTH พัฒนาชีวิตคิดเป็นภาพ

คำนำนักเขียน



ปัญหาในการสื่อสาร ถือเป็นสิ่งที่องค์กรขนาดใหญ่ รวมไปถึงทีมขนาดเล็ก ต้องเผชิญและหาทางรับมืออยู่บ่อยๆ ซึ่งส่งผลกระทบในหลายด้าน เช่น ด้านความสัมพันธ์ ด้านของการถ่ายทอดสู่การนำไปปฏิบัติ

ความผิดพลาดของการสื่อสาร ในบางครั้งส่งผลอย่างมาก ต่อ **เวลาและต้นทุนอันมีค่า**

ทักษะการสื่อสาร คือสิ่งสำคัญที่มีส่วนช่วยให้องค์กร และทีมสามารถไปถึงจุดหมายเดียวกันได้ รวมถึงมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บนพื้นฐานความเข้าใจกันแบบ รู้เขา รู้เรา เข้าใจความแตกต่าง เพื่อค้นหาจุดร่วมอย่างไม่แตกแยก

หนังสือเล่มนี้รวบรวมเทคนิคการสื่อสาร ที่เริ่มด้วยการเข้าใจตัวเองและผู้อื่น ทั้งในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสาร

และนำไปออกแบบการสื่อสารที่มีการวางแผน และเตรียมตัว จัดเตรียมเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารได้ครบตรงตามจุดหมาย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด

การสื่อสารที่มีการออกแบบร่วมกัน ยังนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ที่ทุกทีมทุกฝ่ายสามารถเข้าใจตรงกัน สื่อสารในรูปแบบเดียวกัน และถ่ายทอดสู่รุ่นถัดๆ ไปในระบบการสื่อสารเดียวกัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณภาพ และลดเวลาสูญเสียไปทั้งการเตรียมการสื่อสาร และการอธิบายได้อย่างมาก

ผู้เขียนยังได้สรุปหลักการทั้งหมดให้ง่ายต่อการเข้าใจ ง่ายต่อการติดตามทำความเข้าใจ โดยสร้างภาพสรุปกระบวนการสื่อสารไว้ในหน้าเดียวอย่างชัดเจน

หวังว่า **One Page Visual Summary** จะช่วยให้ทุกองค์กรทุกทีม สร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจการสื่อสาร สามารถสร้างผลลัพธ์ที่ตรงตามเป้าหมาย

ผู้เขียนเชื่อว่า ผลลัพธ์ที่ดีมาจากการออกแบบและวางแผนที่ดีไว้แล้ว การสื่อสารเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ก็เช่นกัน หากมีการออกแบบร่าง เห็นเส้นทางการเดินทางของข้อมูล เพื่อนำไปสื่อสารแล้วเลือกข้อมูลที่ต้องการได้

มองเห็นชุดข้อมูลตั้งแต่เริ่ม จนจบในภาพเดียวกัน เข้าใจบทบาท เข้าใจตัวเองและทีม การสื่อสารนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อองค์กรและทีมนั้นๆ แน่นนอนค่ะ

โค้ชพลอยแก้ว สิริพร เข้มแก้ว

ผู้ก่อตั้งเพจ Visual Creative

สารบัญ

บทที่ 1 หนังสือเล่มนี้ช่วยให้คุณสื่อสารราบรื่นขึ้น 16

บทที่ 2 ทำไมคุยเรื่องงานถึงน่าเบื่อ 28

คุยทีไรไม่เข้าใจกันสักที

ปัญหา... การเข้าใจข้อมูล

ปัญหา... จับประเด็นไม่ได้

ปัญหา... ทีมงานไม่ฟังกัน

ปัญหา... การประชุมยืดเยื้อ

ปัญหา... ทีมไม่ให้ความร่วมมือ

ปัญหา... งานไม่เป็นเอกภาพ

บทที่ 3 รู้เขา รู้เรา แคมองตาก็เข้าใจ 62

ทำความเข้าใจระบบรับข้อมูลของมนุษย์ 4 ประเภท

1. มนุษย์ระบบกระตือรือร้น

2. มนุษย์ระบบอินทรี

3. มนุษย์ระบบหมี

4. มนุษย์ระบบหนู

ความสำคัญของการรู้เขา รู้เรา คือการเข้าใจ

บทที่ 4 เทคนิคออกแบบการสื่อสารให้ได้งานที่ตรงใจ 86 **(Communication Design)**

ทักษะการคิดวางแผน (จิตตะ - SHI)

THINKING SKILL

ทักษะการฟังอย่างจดจ่อ (สุตตะ - SHU)

ACTIVE LISTENING SKILL

ทักษะการทวนและถามอย่างชาญฉลาด (ปุจฉา - PHU)

CLARIFYING QUESTION

ทักษะการเขียนบันทึกอย่างเป็นระบบ (ลิขิต - LI)

WRITING SKILL

บทที่ 5 เทคนิคจำกัดเวลา! รีดเรื่องสำคัญ 162

จำกัดเวลาแล้วคุยแต่เรื่องสำคัญใน 10 นาที

(10 MINUTES MEETING)

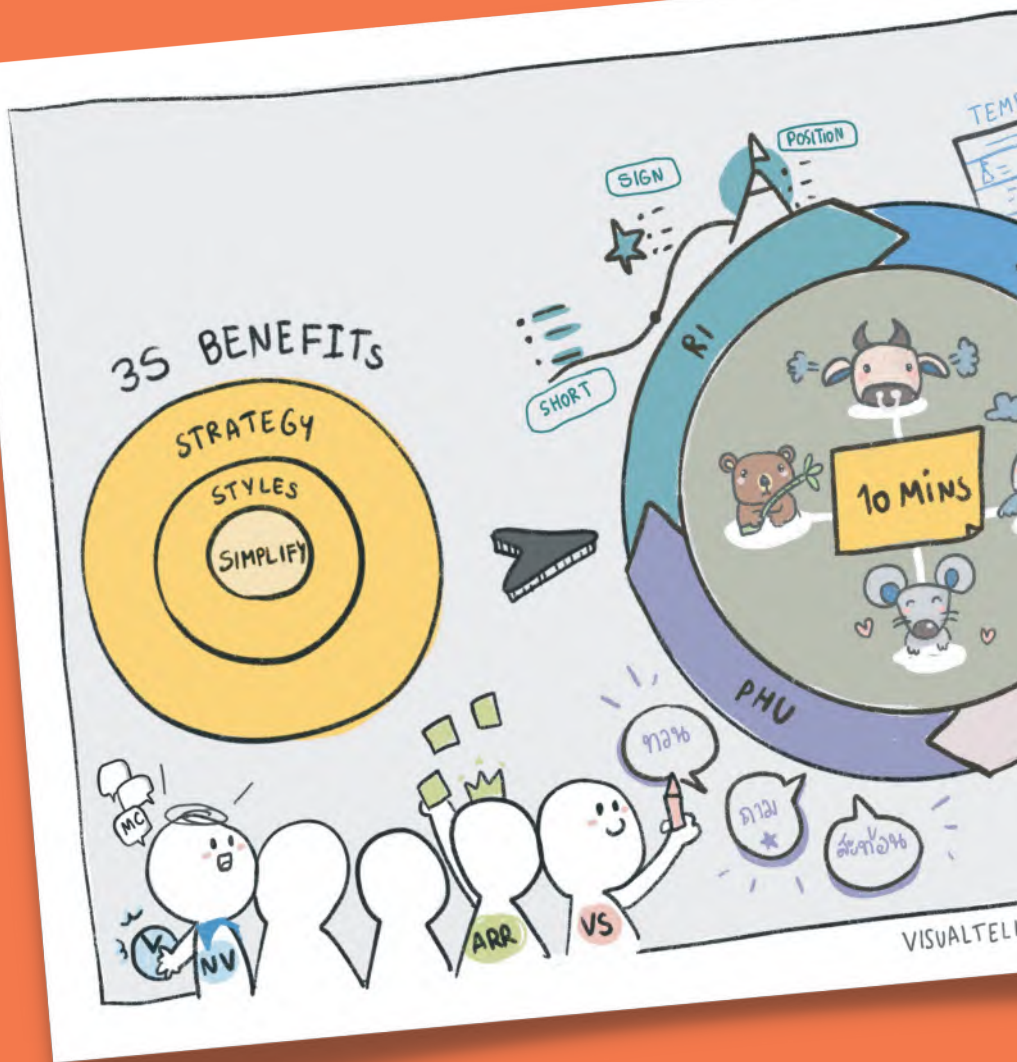
สื่อสารให้ทุกคนเข้าใจตรงกันด้วยแม่แบบการสื่อสาร

(ONE PAGE VISUAL SUMMARY)

สร้างการสื่อสารให้เป็นวัฒนธรรม

Visual

COMMUNICATION FRAMEWORK



หนังสือเล่มนี้จะอธิบายเทคนิคการสื่อสาร
ด้วย Framework แผ่นนี้ คุณสามารถทำ
ความเข้าใจหลักการไปที่ละส่วน และเมื่ออ่าน
จบเล่ม คุณสามารถนำ Framework หน้านี้
ไปสอน หรือถ่ายทอดให้กับทีมงานต่อได้เลย

สรุปไว สื่อกาง่าย เข้าใจประเด็น



1.



หนังสือเล่มนี้
ช่วยให้คุณ
สื่อสารราบรื่นขึ้น

ทำให้ง่ายและเป็นระบบ



01 | หนังสือเล่มนี้ช่วยให้คุณ สื่อสารราบรื่นขึ้น

ไม่ว่าคุณอยู่บทบาทไหนในพีระมิดสังคม คงปฏิเสธไม่ได้ว่า

“ทักษะการสื่อสารที่ดีเป็นกุญแจสำคัญ”

ในการถ่ายทอดความคิด และสานความสัมพันธ์

คุณอาจจะเป็น... “ผู้นำทีม”

ที่ต้องสื่อสารกลยุทธ์ และกำกับความเรียบร้อยของผลงาน

คุณอาจจะเป็น... “เพื่อนร่วมงาน”

ที่ต้องประสานงานภายในทีมให้ผลงานออกมาน่าประทับใจ

คุณอาจจะเป็น... “นักขาย (Sale)”

ที่ต้องเจรจาข้อเสนอสุดประทับใจให้กับลูกค้า

คุณอาจจะเป็น... “ครู อาจารย์ โค้ช

หรือนักบรรยาย”

ที่ต้องสื่อสารองค์ความรู้ (Knowledge) ให้แก่ลูกศิษย์

เห็นภาพชัดเจน เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง

คุณอาจจะเป็น... “คนคนหนึ่งที่ต้องคุยกับคนรอบตัว”

ที่พยายามต้องทำความเข้าใจคู่สนทนา

และลำดับการสื่อสารให้คู่สนทนาเข้าใจสิ่งที่เราพูดมากที่สุด

ไม่ว่าคุณจะเป็นใคร พวกเราทุกคนได้รับ

“พรวิเศษ” ให้สามารถสื่อสารกันด้วยภาษา

...

เราทุกคนมีทักษะการสื่อสารที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

แต่เพราะเหตุใดการสื่อสารในหลายๆ ครั้งจึงเข้าใจไม่ตรงกัน

จนส่งผลกระทบต่อความผิดพลาดของงานในขั้นตอนถัดๆ ไป

และหลายๆ ครั้งก็ส่งผลต่อความสัมพันธ์ด้วย

...

คำตอบคือ

มนุษย์เรามีความหลากหลายของระบบรับและส่งข้อมูล

