

บุคลิกภาพเพื่อการทำงาน

บทที่ 3



ทักษะที่สำคัญในการทำงาน ประกอบด้วย
ทักษะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์
ทักษะด้านภาษา การพูด
และทักษะด้านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ทักษะด้านการสื่อสาร (COMMUNICATION SKILLS)

สรุปได้ว่า การสื่อสารหมายถึง การรับรู้ร่วมกัน ในกระบวนการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร กระบวนการนำข่าวสารจากแหล่งกำเนิดไปสู่จุดหมายปลายทาง กระบวนการถ่ายทอดความคิดจากแหล่งกำเนิดไปยังผู้รับโดยตั้งใจจะให้ผู้รับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

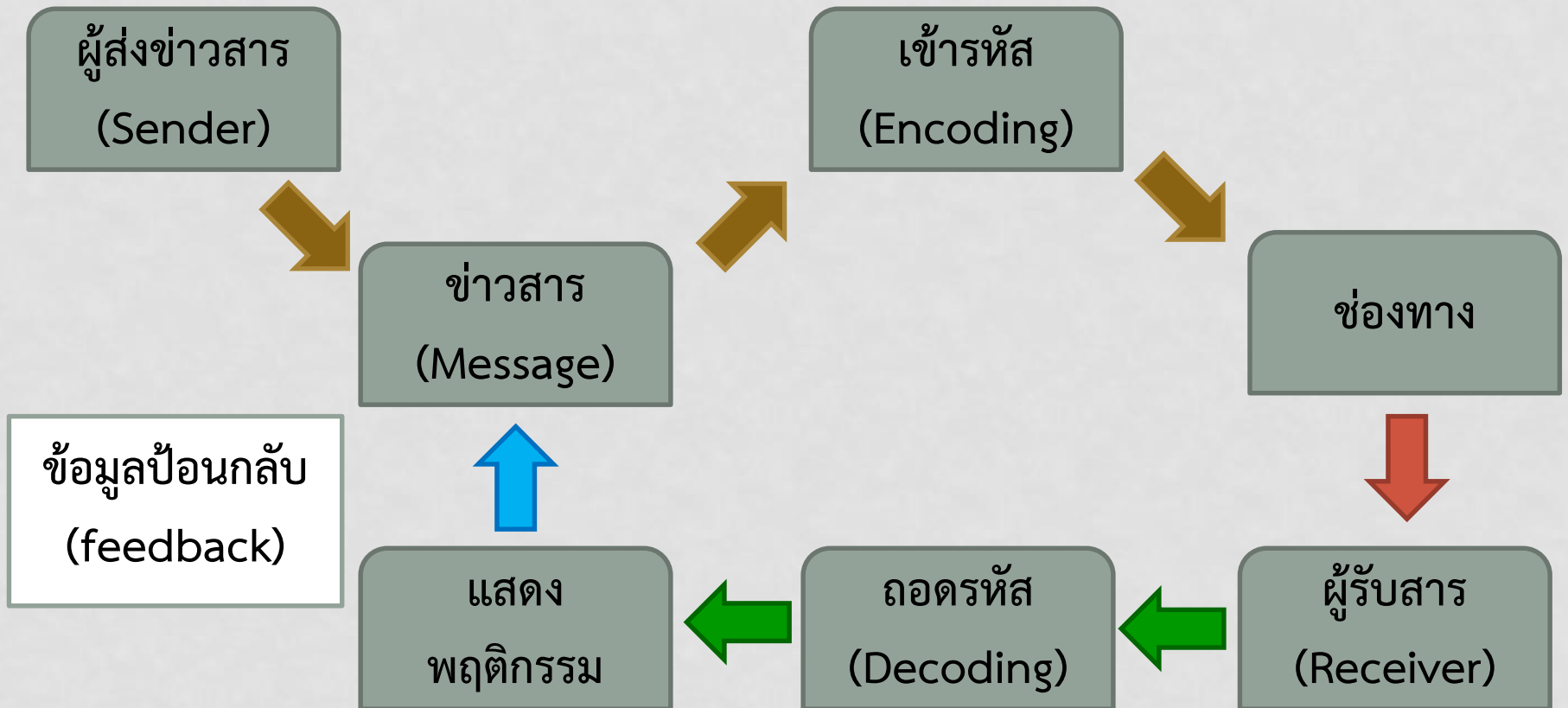


กระบวนการสื่อสาร

ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender)
2. ตัวข่าวสาร (Message)
3. ช่องทางส่ง หรือ รับข่าวสาร (Channels)
4. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver)
5. ความเข้าใจ (Understanding) หรือการสนองตอบ

กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process)



เส้นทางการสื่อสาร

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง

การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามเส้นทางของสายการบังคับบัญชา เช่น จากผู้บริหารลงมาที่รอง ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

สิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ประเภท และจำนวนของข้อมูล ข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหาร ลงมายังกลุ่มพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสาร ควรกระทำอย่างไรจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน

การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการผู้บริหารและการจัดการองค์กรเป็นอย่างมากเพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหาร

2.2 ทำให้ผู้บริหารทราบว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสารและยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารทราบถึงสิ่งที่รบกวนและเป็นปัญหาที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจริงประสบอยู่ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้มีข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรที่จะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอน

ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

3.การสื่อสารตามแนวนอน (ต่อ)

3.3 การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นองค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

การสื่อสารข้ามสายงาน

- ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง
- การสื่อสารข้ามสายงาน มีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมาก ต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผล ต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร

- คุณสมบัติของผู้สื่อสาร
- ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่สำคัญ 4 ประการคือ
 - 1) มีความรู้ความสามารถ
 - 2) มีทักษะในการสื่อสาร
 - 3) มีเจตคติที่ดีต่อกัน
 - 4) มีพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกับผู้รับสาร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- การใช้สื่อและเทคนิควิธีในการสื่อสารโดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 1) สื่อ โดยทั่วไปหมายถึงสิ่งที่นำ หรือถ่ายทอดจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น เสียงพูด กิริยาท่าทาง สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์
 - 2) เทคนิควิธีการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะการสื่อสารในสถานการณ์ที่ต่างกัน ย่อมจะต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่เหมาะสมและแตกต่างกันไป

ทักษะด้านภาษา (LINGUISTIC SKILLS)



ทักษะด้านภาษา (LINGUISTIC SKILLS)

- การที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Community) โดยใน กฎบัตรอาเซียนมาตราที่ 34 ระบุให้ใช้ภาษาทำงานของอาเซียน คือภาษาอังกฤษ (The working language of ASEAN shall be English) ซึ่งหมายความว่า ประชาชนใน 10 ประเทศอาเซียนจะต้องใช้ ภาษาอังกฤษมากขึ้นนอกเหนือจากการใช้ภาษาประจำชาติ หรือภาษาประจำท้องถิ่นของตนเอง

ภาษาเป็นเครื่องมือของมนุษย์ที่ใช้ในการสื่อ
ความหมายให้สามารถติดต่อสื่อสาร เข้าใจกันได้
ภาษาสามารถ แบ่งออกเป็น

2 ประเภท

คือ วจนภาษา และ อวจนภาษา

1. วรรณภาษา

- เป็นภาษาที่พูดโดยใช้เสียงที่เป็นถ้อยคำ สร้างความเข้าใจกัน มีระเบียบในการใช้ถ้อยคำในการพูด นอกจากนี้ยังเป็นหนังสือที่ใช้แทนคำพูด คำที่ใช้เขียนจะเป็นคำที่เลือกสรรแล้ว มีระเบียบในการใช้ถ้อยคำในการเขียนและการพูดตามหลักภาษา

ວັນภาษา



ວັນภาษาไทยแห่งชาติ
๒๙ กรกฎาคม

<http://ilight.kapook.com/view/26275>

ภาษาไทย : ภาษาชาติ
กับการพัฒนาทักษะการเขียนใน GotoKnow

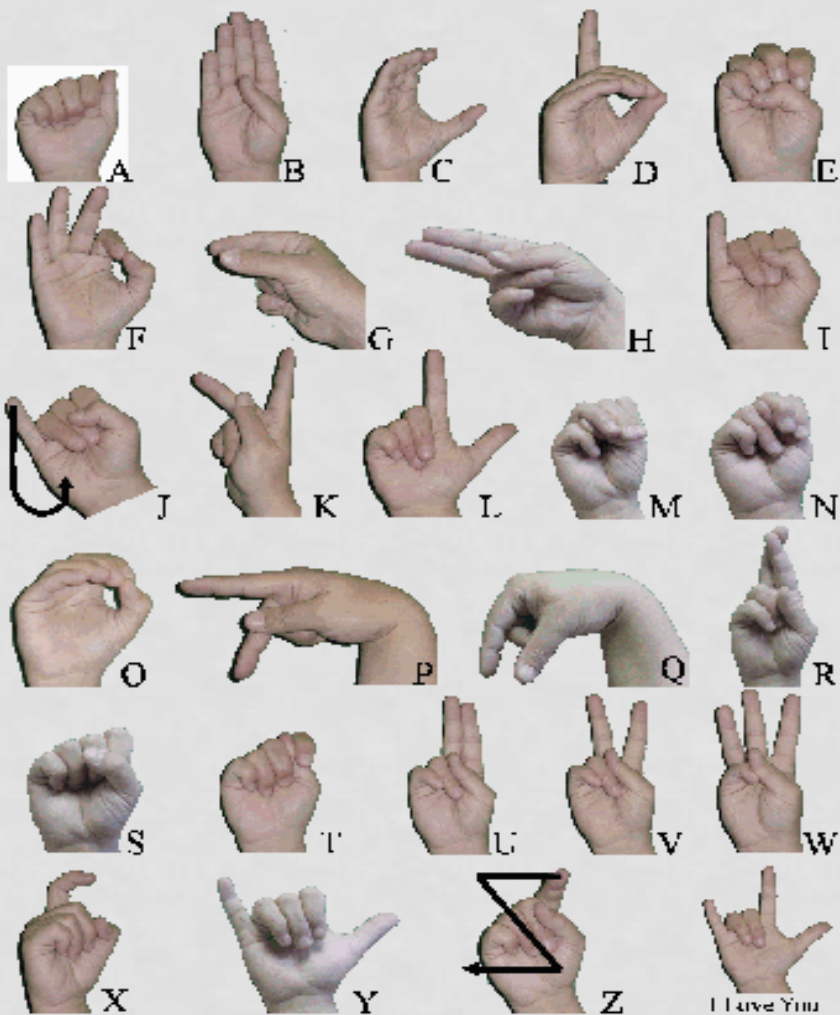


๒๖ มิถุนายน
วันสุนทรภู่

ถึงบางพุดพุดดีเป็นศรีศักดิ์
มีคนรักกรสถ้อยอร่อยจิต
 मैंนพุดชั่วตัวตายทำลายมิตร
จะชอบผิดในมนุษย์เพราะพุดจา
.....
กลอนสุนทรภู่ บางตอนจาก
"นिरาคูเซาทอง"

www.dmc.tv

อวัจนภาษา



2. อวัจนภาษา

- เป็นภาษาที่ใช้สิ่งอื่นนอกเหนือจากคำพูดและตัวหนังสือในการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจ ภาษาที่ไม่เป็นถ้อยคำได้แก่ ท่าทางการแสดงออก การใช้มือใช้แขน ประกอบการพูดหรือสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการสื่อสารสร้างความเข้าใจ เช่น สัญญาณไฟจราจร สัญญาณธง เป็นต้น

ทักษะการพูด

พูดกันไม่เข้าใจ เป็นเหตุให้ขาดไมตรี

พูดกันเข้าใจดี กอบการกิจสัมฤทธิ์ผล

คำพูดนี้สำคัญ อาจแปรผันชีวิตคน

ยึดธรรมนำจิตตน พูดสิ่งใดย่อมให้คุณ

(กลอนและบทดอกสร้อยสุภาวดี ฐาปะนีย์ นาครทรรพ)

การพูด

มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอันมาก ไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใด ประกอบกิจการงานใด หรือคบหาสมาคมกับใครก็ต้อง สื่อสารด้วยการพูดเสมอ จึงมักพบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จ ในกิจการงาน การคบหาสมาคมกับผู้อื่นตลอดจนการทำประโยชน์ แก่สังคมส่วนรวม ล้วนแต่เป็นคนที่มีประสิทธิภาพในการพูด ทั้งสิ้น ส่วนหนึ่งของการพูดสามารถสอนและฝึกได้

อาจกล่าวได้ว่า การพูดเป็น "ศาสตร์" มีหลักการ และกฎเกณฑ์ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะ อีกส่วนหนึ่ง เป็นความสามารถพิเศษหรือ “ศิลปะ” เฉพาะตัวของผู้พูด แต่แต่ละบุคคล บางคนมีความสามารถที่จะตรึงผู้ฟังให้ ใจจดจ่อ อยู่กับการฟังเรื่องที่พูด ผู้พูดบางคนสามารถพูดให้คนฟังหัวเราะ ได้ตลอดเวลา ศิลปะเฉพาะตัวนี้เป็นสิ่งที่ลอกเลียนกันได้ยาก แต่อาจพัฒนาขึ้นได้ในแต่ละบุคคล

การพูดที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการสังเกตวิธีการที่ดี และมีโอกาสฝึกฝน ผู้ที่รู้จักศิลปะในการพูดจะมีโอกาสสร้างความสำเร็จและความก้าวหน้าในชีวิตได้

สรุปแล้ว การพูดเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้มีความสามารถในการพูดจึงเป็นผู้มีอำนาจอยู่ในตัว ก่อให้เกิดผลดีในการดำเนินชีวิต ทั้งในด้านกิจการงานและด้านส่วนตัว

การพูดไม่เป็น มีลักษณะดังนี้ ... !!

การพูดขัดคอ พูดซ้ำซาก วกวน พูดคุยโตโอ้อวด
พูดมาก พูดนานเกินไป

ผูกขาดการพูดคนเดียว พูดคนละภาษา และพูด
น้อยเกินไป ไม่ได้พูด

การพูดเป็น มีลักษณะ ... อย่างไร ..?

คือการพูดให้คนอื่นได้ฟังแล้ว ชื่นชอบ
เชื่อถือ คล้อยตาม อยากรจะปฏิบัติตาม พูดเรื่อง
ยากให้เป็นเรื่องง่าย พูดเรื่องง่ายๆให้เป็นเรื่อง
ง่าย

การพูดคืออะไร?

การพูด คือ การใช้ถ้อยคำน้ำเสียงและกิริยาอาการ เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนความต้องการของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้ และเกิดการตอบสนอง

การพูดคืออะไร?

การพูดที่ดี คือ การใช้ถ้อยคำน้ำเสียง รวมทั้งกิริยาอาการ อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตามจรรยาบรรณและประเพณีนิยม ของสังคม เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ และความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์แก่ผู้ฟัง เพื่อให้เกิดการรับรู้และเกิดผลการตอบสนองอย่างสัมฤทธิ์ผลตาม ความมุ่งหมายของผู้พูด

ความมุ่งหมายของการพูด

ความมุ่งหมายของการพูด คือ การแสดงหรือเสนอข้อคิดเห็น
ต่อผู้ฟัง และผู้ฟังสามารถรับรู้เรื่องราวและเข้าใจได้ตรงกับ
ความต้องการของผู้พูด ตลอดจนสามารถนำไปปฏิบัติได้
อย่างมีประสิทธิภาพ เรียกว่า

“พูดได้อย่างใจนึก ระลึกได้ตั้งใจหวัง
ยังประโยชน์ให้แก่ผู้ฟัง สร้างพลังในการเปลี่ยนแปลง”

ข้อดีของการสื่อสารด้วยคำพูด

- 1) สร้างความเข้าใจให้กับผู้ฟังได้อย่างรวดเร็ว
- 2) เป็นเครื่องมือสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลได้ผลที่สุด
- 3) สามารถพิสูจน์ได้ว่าคำพูดที่พูดไปได้ผลหรือไม่ทันที
- 4) สามารถดัดแปลงแก้ไขคำพูด หรือยืดหยุ่นให้เหมาะสมได้

คุณสมบัติเบื้องต้นของนักพูดที่ดี

- 1) เป็นนักฟังที่ดี
- 2) ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
- 3) ยอมรับฟังคำวิจารณ์
- 4) เป็นตัวของตัวเอง
- 5) มีความสุขในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น

หลักทั่วไปในการพูด

- เตรียมตัวให้พร้อม
- ชักซ้อมให้ดี
- ท่าทีให้สง่า
- วาจาสุชุม
- ทักที่ประชุมให้โน้มน้าว
- เรื่องราวให้กระชับ

- ตาจ้องจับผู้ฟัง
- เสียงดังแต่พอดี
- อย่าให้มีเอ้ออ้า
- ดูเวลาให้พอครบ
- สรุปจบให้จับใจ
- ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่ออำลา

การพูดที่ดี ต้องยึดหลัก

ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ตลอดจนอากัปกิริยาที่แสดงออก ในขณะที่พูด อารมณ์ดี ร่าเริง แจ่มใส มีความกระฉับกระเฉง มีท่ายืน นั่ง เดิน ในขณะที่พูดอย่างเหมาะสมด้วย

มีความเชื่อมั่นในตนเองดี ผู้พูดจะต้องเตรียมล่วงหน้า ฝึกซ้อมการพูดให้คล่อง สามารถจดจำเรื่องราวที่พูดได้ ควบคุมอารมณ์ได้ ไม่ตื่นเต้น ประหม่า หรือลุกกลิ้งลุกกลนรีบร้อนจนทำให้เสียบุคลิก

พูดให้ตรงประเด็น พูดในเรื่องที่กำหนดไว้ ไม่นอกเรื่อง พูดอย่างมีจุดมุ่งหมายมุ่งให้ผู้ฟังฟังแล้วเข้าใจ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้พูดต้องการ

ต้องใช้ภาษาที่เหมาะสมกับระดับผู้ฟัง ตามปกตินิยมใช้ภาษาธรรมดาต่างๆ สุภาพ กะทัดรัด สื่อความเข้าใจได้ง่าย

ต้องคำนึงถึงผู้ฟัง ผู้พูดต้องพิจารณาเลือกใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล เพื่อแสดงถึงความมีมารยาทดี และให้เกียรติผู้ฟัง

การวางตัวและมารยาทในการพูด

การวางตัวในการพูด

1. ก่อนการพูดถ้าเป็นคนพูดคนแรก เมื่อจบแล้วก็ไม่ควร จะลุกไปไหน ควรนั่งฟังอย่างสงบ ถ้าเป็นคนพูดหลังๆ ก็ควร แสดงความสนใจที่จะฟังการพูดของคนก่อนหน้า
2. เมื่อเริ่มพูดให้ลุกขึ้นอย่างกระฉับกระเฉง อย่างปกติและ ก้าวเดินไปยังที่พูด ผู้พูดควรเตรียมอุปกรณ์ ส่นตัวให้พร้อม

3. ระหว่างการพูด ผู้พูดต้องสนใจอยู่ที่ความคิดและผู้ฟัง
4. หลังจากการพูดจบ เวลาจบผู้พูด ควรกล่าวคำว่า “สวัสดี” แทน “ขอบคุณ”

หลักการในการกล่าวอวยพรมงคลสมรส

- 1) กล่าวคำปฏิสันถาร
- 2) กล่าวถึงความรู้สึกว่าเป็นเกียรติที่ได้มาอวยพร
- 3) ความสัมพันธ์ของผู้พูดกับคู่บ่าวสาว
- 4) ให้คำแนะนำในการดำเนินชีวิต และการครองรัก
- 5) อวยพรและชักชวนให้ดื่ม

การกล่าวแนะนำผู้พูดควรปฏิบัติดังนี้

- 1) การกล่าวแนะนำผู้พูดและเรื่องที่จะพูด ต้องแนะนำให้เหมาะสมกับลักษณะ และอารมณ์ผู้ฟัง
- 2) การแนะนำไม่ควรต่ำกว่า 20 วินาทีและไม่เกิน 2 นาที
- 3) ไม่ควรให้ตัวผู้แนะนำและคำแนะนำเด่นจนเกินไป
- 4) ไม่ควรให้ผู้พูดรู้สึกขวยเขินเพราะคำยกยอจนเกินควร
- 5) เลือกใช้คำแนะนำให้เหมาะสม
- 6) วางการแนะนำตามลำดับขั้นของอารมณ์

วิธีการกล่าวขอบคุณดังนี้

- 1) เริ่มต้นด้วยการกล่าวคำขอบคุณ
- 2) สรุปเนื้อหาที่วิทยากรพูดไว้อย่างสั้นๆ พร้อมทั้งกล่าว
เชื้อเชิญวิทยากรไว้สำหรับการพูดครั้งต่อไป
- 3) จบลงด้วยการกล่าวขอบคุณอีกครั้งหนึ่ง

การกล่าวต้อนรับควรยึดแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) เริ่มด้วยการกล่าวแสดงความยินดีที่ได้มีโอกาสต้อนรับผู้มาใหม่
- 2) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการเยี่ยมชมเยือน เพื่อให้เห็นว่าฝ่ายต้อนรับนั้น เห็นความสำคัญของการมาเยี่ยมชม
- 3) แสดงความหวังว่าผู้มาเยี่ยมชมจะได้รับความสะดวกสบายระหว่างที่พำนักอยู่ในสถานที่นั้น หรือระหว่างการเดินทางเยี่ยมชมเยือนนั้น
- 4) สรุปเป็นทำนองเรียกร้องให้อาคันตฤกษ์กลับมาเยี่ยมชมเยือนอีก

การกล่าวเลี้ยงส่งข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ควรปฏิบัติดังนี้

- 1) กล่าวปฏิสันถาร
- 2) กล่าวถึงความสัมพันธ์ของผู้ที่จากไปกับผู้ที่อยู่
- 3) กล่าวถึงคุณความดีทั้งในด้านการงาน และด้านส่วนตัวของผู้ที่จากไป
- 4) กล่าวถึงความอาลัยอาวรณ์ของผู้ที่ย้ายไป
- 5) อวยพร

หลักทั่วไปของการพูดในโอกาสต่างๆ

พยายามคิดค้นหาลักษณะเฉพาะของโอกาสหรือบุคคลที่กำลังกล่าวถึง

- อย่าพูดเหมือนกันทุกงาน
- อย่าลืมการขึ้นต้น และการลงท้ายที่ดี
- อย่าพูดนานเกินไป ควรรวบรัดที่สุด
- ใช้อารมณ์ขันบ้าง ถ้าเหมาะสม

การพูดในรูปแบบต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนที่ต้องเรียนรู้และฝึกฝน เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง การพูดทุกรูปแบบต้องคำนึงความจริง คำนึงถึงผู้ฟัง และการใช้คำพูด การใช้คำพูดที่ไม่ระวังเพียงไม่กี่คำอาจทำลายอนาคต ความก้าวหน้าลงได้ในพริบตา

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (RELATION SKILLS)



ลักษณะของมนุษยสัมพันธ์

1. มนุษยสัมพันธ์ เน้นตัวบุคคลมากกว่าเครื่องจักรกล
2. เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลในสังคมอย่างมีระบบ และแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อกันเป็นความสัมพันธ์ที่มีระเบียบ
3. กิจกรรมสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ คือ การจูงใจให้บุคคลเกิดพลังในการติดต่อสัมพันธ์และแสดงพฤติกรรมตอบสนองให้มากที่สุด
4. การจูงใจนั้นเกิดจากการผสมผสานระหว่างวิทยาการต่าง ๆ กับความสามารถเฉพาะตัวแล้วประยุกต์ใช้ในการติดต่อสัมพันธ์เพื่อให้ครองใจคนแลเอาชนะใจคนได้

ลักษณะของมนุษยสัมพันธ์

5. การจูงใจก่อให้เกิดการทำงานเป็นหมู่คณะ ซึ่งต้องอาศัยการประสานงานความร่วมมือร่วมใจของบุคคล
6. มนุษยสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในหมู่มุคณะนั้นย่อมก่อให้เกิดผล 2 ประการ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคล และตอบสนองความต้องการขององค์การด้วย
7. มนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ถ้าเปรียบเทียบกับการลงทุน ก็นับได้ว่าลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลดีที่สุด

แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์

บัญญัติ 10 ประการ สำหรับการฝึกการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่

- 1.การยิ้มให้บุคลากรด้วยกันและผู้อื่น
- 2.การทักทายบุคลากรด้วยกันผู้อื่น
- 3.การจำชื่อบุคลากรและเรียกให้ถูกต้อง
- 4.การมีความเป็นมิตรกับทุกคน
- 5.การมีความจริงใจกับทุกคน
- 6.การให้ความสนใจอย่างจริงจัง
- 7.อ่อนน้อมต่อคำชม ระมัดระวังต่อการวิจารณ์
- 8.การมีความกระตือรือร้น
- 9.การมีอารมณ์ขัน
- 10.การมีความอดทน

การพึ่งพาอาศัยกัน

“ น้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า อัจฉมาสัย
เราก็จิต คิดดูเล่า เขาก็จใจ
รักกันไว้ ดีกว่าชัง ระว่างการ ”

ทักษะด้านการแก้ปัญหา

(PROBLEM SOLVING SKILLS)

ทักษะด้านการแก้ปัญหา (PROBLEM SOLVING SKILLS)

ทักษะในการแก้ปัญหา ประกอบด้วย

ทักษะในการ “ชวนขวายหาข้อมูล”

ทักษะในการ “คิดเชิงวิเคราะห์”

ทักษะการ “คิดเชิงหลักการ”

ทักษะในการ “ชวนขวายหาข้อมูล”

การแก้ปัญหาได้ดี ต้องมีข้อมูล สาเหตุ วิธีการแก้ไข ที่เป็นไปได้ ผลของการแก้ไขแต่ละเรื่อง คนที่แก้ไขปัญหา เก่ง จะเป็นคนที่ตัดสินใจจากข้อมูล การชวนขวายหาข้อมูล เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่เกิดจากความอยากรู้ อยากรเห็น

ทักษะด้านเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ (TECHNOLOGY AND SOCIAL MEDIA SKILLS)



บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์

- เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนมาเป็นสังคมสารสนเทศ
- เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัส และตอบสนองตามความต้องการ
- เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา





บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์

- เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจ จากระบบแห่งชาติ ไปเป็นเศรษฐกิจโลก
- เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน
- เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการ ระยะยาวขึ้น
- เทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทั่วโลกทำได้สะดวกมากขึ้น

ใช้โซเชียลอย่างไร ไม่ให้ดราม่า



จับกุมเครือข่าย Hack Line หลอกขโมยเงิน

มากกว่า 15 ราย มูลค่าความเสียหาย 1.2 ล้านบาท



นายอู๋ Hacker



ตั้งกลุ่มปิดในเฟซบุ๊ก "ขบวนการกู้เงินกู้ยืม" เพื่อล่อลวงเหยื่อ



ใช้ระบบ LINE ขโมยข้อมูลเหยื่อ

ส่งรายชื่อไปกดขโมยเงินเพื่อนำมาส่ง



090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000
090-000-0000	090-000-0000



จับแก๊งแฮ็กไลน์หลอกขโมยเงิน ระบาดหนักในโลกโซเชียล

รวมมูลค่า 1.2

Believe me , nothing is wrong in this picture. Look twice.



กิจกรรมที่ 3.1 (10 คะแนน)

ให้นักศึกษาเตรียมหัวข้อในการพูดหน้าชั้นโดยแสดงเป็น
บทบาทสมมติในอาชีพที่สนใจ

- 1. นักศึกษาต้องมีบทพูด 1 เรื่อง
- 2. นักศึกษาแสดงบทบาทสมมตินั้น