



ทักษะการสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้ในองค์กรและสาธารณะ

Professional Coaching : Knowledge & Communication Transferable Skills

โดย ดร.ธนิต โสรัตน์

ประธานกรรมการบริษัทในเครือวี-เซิร์ฟ กรุ๊ป

โครงการพัฒนานักงานต้นแบบ “Mentor & Talent”

วันเสาร์ที่ 25 มีนาคม 2566 ณ สถาบันวิชาการวี-เซิร์ฟ



สแกนอ่านบทความเพิ่มเติมได้ที่

การพูดและถ่ายทอดองค์ความรู้เป็นศาสตร์และศิลป์ (1/2)

1. **คนส่วนใหญ่พูดได้แต่พูดไม่เป็น** มีความรู้ในงานหรือทักษะอื่นๆ แต่ไม่สามารถถ่ายทอดให้บุคคลอื่นนำไปปฏิบัติกลายเป็นความรู้เฉพาะตัวที่ถูกฝังอยู่ในตัวคนเดียว “Tacit Knowledge”
2. **ไม่สามารถสร้างคุณค่าที่เป็น “Value”** ให้กับตัวเอง-ครอบครัวและองค์กร ผลคือคนเก่งจำนวนมากซึ่งเป็นพนักงานหรือคนทำงานอยู่ในองค์กรเอกชนหรือของรัฐไม่สามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นมีรายได้มากขึ้น
3. **กลายเป็นติดกับดักไม่สามารถก้าวพ้นรอยต่อของตนเอง** โดยลืมนึกไปว่าเวลาไม่เคยหยุดนิ่งเมื่อไปถึงจุดหนึ่งกลายเป็นคนที่ไร้คุณค่า
4. **ทำให้น้ำที่การงานก้าวหน้าและมีชีวิตที่ดี** ทักษะการสื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้จึงมีความสำคัญสามารถเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานและทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี



การพูดและถ่ายทอดองค์ความรู้เป็นศาสตร์และศิลป์ (2/2)

5. **กรณีศึกษา** : ตัวอย่างการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจ หรือการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรัฐในสื่อต่างๆ ซึ่งในเวลาที่มีจำกัด จะต้องสื่อภาพคำพูดอย่างไรให้ตรงกับสิ่งที่เราต้องการบอกกล่าวและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
6. **ต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน** การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จผู้ฟังและองค์กรต้องได้ประโยชน์ พูดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจแต่ต้องสอดแทรกประเด็นเรื่องที่ต้องการสื่อสาร
7. **โค้ชที่ดีจะต้องทำตัวเป็นเหมือน “ครู”** ด้วยการนำทักษะและประสบการณ์ของตนเองซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกให้สามารถถ่ายทอดไปให้กับบุคคลอื่น
8. **ความสามารถในการกระตุ้นความคิด** และนำสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอดไปขยายผลในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลิตภาพแรงงานที่สูง



แนวทางพัฒนากิจกรรมการสื่อสารสารสนเทศและการถ่ายทอดความรู้ในองค์กร

Professional Coaching : Knowledge & Communication Transferable Skills

1. คุณสมบัติพื้นฐานของโค้ชมืออาชีพที่จะประสบความสำเร็จ (Professional Coach Key Achievement)

- ต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะพูด เกี่ยวข้องกับทักษะเฉพาะด้านในสิ่งที่ตัวเองมีความรู้จริงตรงนี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด
- การเป็นนักอ่าน การที่จะเป็นนักพูดและสามารถถ่ายทอดได้อย่างเป็นเลิศจำเป็นจะต้องเป็นนักอ่านไม่ใช่เพียงแค่เฉพาะด้านต้องเป็นนักอ่านและขวนขวายความรู้รอบด้านในลักษณะ “สหวิทยาการ” (Interdisciplinary)
- องค์กรความรู้ต้องทันต่อยุคสมัยและสามารถปรับใช้ได้จริง ทักษะความรู้และประสบการณ์ที่มีเมื่อเวลาผ่านไปอาจเป็นสิ่งที่ล้าสมัยพูดแล้วไม่มีคนฟังจำเป็นจะต้องมีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัย
- การเป็นนักคิด ผสมผสานกับความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองมีในเชิงลึกมาทำให้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตรงกับยุคสมัยทำให้เรื่องที่จะพูดหรือถ่ายทอดมีความน่าสนใจ
- การมีโลกทัศน์ที่กว้าง โค้ชที่ดีจึงต้องติดตามข่าวสารและปรับองค์ความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล



2. กระบวนการถ่ายทอดทักษะและความรู้

➤ **ต้องรู้เป้าหมายและกลุ่มคนฟัง**
การถ่ายทอดในองค์กรหรือในที่สาธารณะจะต้องรู้เป้าหมายว่าเราต้องการสื่อสารเรื่องอะไร ประโยชน์ขององค์กรอยู่ที่ไหน



➤ **ต้องทำการบ้าน** ต้องมีการค้นคว้าต้องศึกษาเพิ่มเติมทั้งจากตำรา, ข่าวสาร รวมถึงการเข้าค้นหาในแพลตฟอร์มดิจิทัลและเลือกที่จะตัดตอนเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือนำมาใช้



➤ **ต้องศึกษากลุ่มคนที่จะเข้ามาฟัง**
บางเรื่องกลุ่มคนฟังกลุ่มหนึ่งอาจเข้าใจแต่อีกกลุ่มอาจฟังไม่รู้เรื่อง ต้องรู้ค่านิยมหรือพื้นฐานของผู้ฟัง ไม่ควรนำประเด็นการเมืองหรือศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้องในการบรรยายเพราะเป็นสิ่งที่อ่อนไหว



3. รูปแบบการบรรยาย (1/2)



1) การนำเสนอเนื้อหาที่สอดคล้องกับเป้าหมาย

- **First Impression** ทักทายและเกริ่นนำเป็นการให้เกียรติเจ้าภาพ และเอ่ยชื่อองค์กรที่เชิญ
- **การแบ่งเรื่องที่พูดแยกออกเป็นตอนๆ** หรือเป็นข้อๆ (Outline) หากเป็นไปได้ควรมีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาประกอบ
- **ไม่ควรใช้สไลด์ซึ่งมีเนื้อหาแน่นเกินไป** ควรคัดเลือกให้เหมาะสมกับเวลาที่บรรยายควรใช้ภาพหรือ Clipart เป็นการสร้างความน่าสนใจโดยให้มีข้อความน้อยที่สุด
- **สรุปประเด็น** และควรมีข้อความทิ้งท้ายที่ตอกย้ำประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

2) การใช้สื่อดิจิทัล

การทำสไลด์เนื้อหาข้างต้นบรรจุไฟล์ไว้ในคอมพิวเตอร์หรือแฟลชไดรฟ์ หากเป็นไปได้ควรทำเป็นเปเปอร์สั่นๆ แจกให้ผู้เข้าร่วมก่อนการบรรยาย



ที่มาภาพ : businessinsider.com



ที่มาภาพ : galchimia.com

3. รูปแบบการบรรยาย (2/2)

3) เทคนิคการนำเสนอ

- **พูดให้เข้าประเด็น** ไม่ควรพูดวก-วน พูดจาแบบน้ำท่วมทุ่งจนผู้ฟังไม่สามารถจับประเด็นได้
- พูดให้เข้ากับเนื้อหาที่เตรียมไว้
- นำเสนอสถานะและสถานการณ์ ปัญหาและทางแก้
- **การบรรยายควรใช้ข้อความให้เข้าใจ** และเข้าถึงแบบง่ายๆ
- กรณีบรรยายให้ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต้องทำตัวเป็น “ครู” ไม่ใช่หัวหน้างาน

➤ **เปิดโอกาสให้ซักถามเป็นช่วงๆ** โดยต้องตอบคำถามให้ตรงประเด็น ควบคุมสถานการณ์และเวลา

➤ โค้ชและ/หรือวิทยากรที่ประสบความสำเร็จและน่าเชื่อถือ ยำนำภาษาที่พูดกับเพื่อนหรือภาษาลูกทุ่งมาใช้บนเวที

➤ อาจพูดให้สนุกได้บางครั้งเพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกง่วงหรือน่าเบื่อ อย่าพูดติดตลกหากมิให้ได้แค่เล็กน้อยเพราะ “คนฟังเขาไม่ได้มาฟังตลกคาเฟ่”



4. ศิลปะและเทคนิคการเป็นโค้ช-วิทยากรมืออาชีพ (1/3)

- 1) ปากเป็นเอกเลขเป็นโท แสดงให้เห็นว่าศิลปะการพูดมีความสำคัญมาแต่ยุคโบราณ
- 2) การแต่งกายให้เหมาะสม ต้องให้เกียรติสถานที่และให้เกียรติเจ้าภาพและผู้เข้าร่วมฟัง
- 3) บุคลิกภาพ เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของวิทยากร ไม่ควรเคาะไมโครโฟนหรือส่งเสียงกระแอมทดสอบไมโครโฟน อย่าพูดไปหัวเราะไปเพราะเป็นมารยาทที่ไม่ดี
- 4) ต้องพูดในเรื่องที่รู้จริง หัวใจสำคัญของนักพูดต้องเลือกที่จะพูดหรือบรรยายในเรื่องที่รู้จริงอย่าอ่านหรือค้นข้อมูลในกูเกิลมาบรรยาย
- 5) ควรมีการซักซ้อมเนื้อหาก่อนที่จะบรรยาย หากเป็นเพาเวอร์พอยท์ก็ควรเช็คไฟล์ว่าใช้ได้หรือไม่ กรณีไม่มีเพาเวอร์พอยท์ควรมีการทำสคริปต์ระบุเฉพาะหัวข้อสำคัญซึ่งจะต้องมีการซักซ้อมให้ดีก่อนบรรยาย



4. ศิลปะและเทคนิคการเป็นโค้ช -วิทยากรมืออาชีพ (2/3)



6) ต้องพูดเป็นไม่ใช่แค่พูดได้

- **การพูดเป็นทั้งศิลป์และศาสตร์** ต้องรู้ว่าเขาอยากฟังอะไรและต้องการสื่อสารอะไร
- **มธฺรสวจา** คือการพูดด้วยภาษาและสำเนียงที่น่าฟังมีความสุภาพไม่พูดหยาบคายมีการควบคุมกิริยามารยาท
- **ต้องไม่พูดออกนอกประเด็น** ไม่พูดจา-วก-วน
- **ต้องรู้กลุ่มผู้ฟังคือใคร** เช่น การศึกษา-เพศ-วัยเป็นผู้รู้ เป็นตัวจริงเสียงจริง
- **ต้องรู้ถึงความสามารถของผู้ฟัง** ในการซึมซับรับรู้ในเรื่องที่บรรยาย
- **ต้องคอยสังเกตภาษากายของผู้ฟัง** เช่น ออกอาการง่วง, เล่นมือถือ, ลุกออกเข้าห้องน้ำบ่อยหรือพูดคุยกันตรงนี้อาจต้องสอดแทรกเรื่องที่เขาสนใจหรือยกประเด็นที่เป็นข่าวอยู่ในความสนใจของผู้คนออกมาสอดแทรก

4. ศิลปะและเทคนิคการเป็นโค้ช-วิทยากรมืออาชีพ (3/3)



7) ต้องรู้จังหวะการถ่ายทอด ควรจะมีการแบ่ง “Outline” ลำดับขั้นตอนไว้ให้ชัดเจน การพูดอย่าใช้เสียงโมนোটोनคือไม่ใช้เสียงโทนเดียวกันควรมีการพูดหนัก-เบาและเน้นในจุดที่ต้องการจะสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย

8) การควบคุมอารมณ์ เนื่องจากปัจเจกบุคคลมีความเชื่อ-ค่านิยมและจิตสำนึกที่แตกต่างกัน อาจเจอผู้ฟังที่พูดสอดแทรก จะต้องควบคุมอารมณ์ในการรับมือกับ “มนุษย์เจ้าปัญหา” (Difficult People)

9) หลีกเลี่ยงการพูดชื่อบุคคล/หน่วยงาน หรือประเด็นที่กฎหมายมีความคุ้มครอง (PDPA) ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งหรือข้อถกเถียงหรือถูกฟ้องร้อง



หลักพรหมวิหาร 4 สำหรับ “Coach”



เมตตา คือความปรารถนาดีอยากให้ผู้อื่นมีความรู้สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่การทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเพิ่มพูนรายได้ให้กับครอบครัว

กรุณา คือพลังที่จะเตรียมกระบวนการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ให้เกิดมรรคผลจริง

มุทิตา คือความปลาบปลื้มยินดีและเป็นสุขเมื่อเห็นว่าที่ตนเองถ่ายทอดความรู้ทำให้ผู้ได้รับการบรรยายมีความสำเร็จในการทำงาน

อุเบกขา คือความนิ่งไม่มีอารมณ์อ่อนไหวไปกับความคิดเห็นที่แตกต่างกับความคิดของตนเองเพราะความรู้รวมถึงทักษะอาจมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันขึ้นอยู่กับจิตสำนึก ที่มาและประสบการณ์



END

สามารถติดตามผลงานอื่นๆ ของดร.ธนิต ไสรัตน์ ได้ที่ช่องทางนี้....

 Tanit Sorat

 tanitvsl

 www.tanitsorat.com



*Thank
you*

