

**ถอดบทเรียนจากการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ
เพื่อวิเคราะห์ “ปัญหาที่ยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ”
ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ**

วัตถุประสงค์:

๑. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจหลักการสื่อสารเพื่อความเข้าใจ และหลักการรับฟังอย่างใส่ใจ
๒. เพื่อเป็นแนวทางในการรับมือกับผู้อื่นในสถานการณ์ที่เผชิญได้อย่างเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น
๔. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อผู้ร่วมงานและหน่วยงาน
๕. **เพื่อให้บุคลากรร่วมกันกำหนดคุณธรรมเป้าหมายผ่าน “ปัญหาที่ยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ”**

ผู้เข้าร่วมประกอบด้วย: ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการบุคคล
จำนวนทั้งสิ้น ๒๓ คน

กิจกรรม:

- พิธีเปิดการอบรม
- การบรรยายและกิจกรรมกลุ่ม หัวข้อที่ ๑ “การรับฟังอย่างใส่ใจ”
- การบรรยายและกิจกรรมกลุ่ม หัวข้อที่ ๒ “ความเข้าใจเรื่องภูเขาน้ำแข็งและการสื่อสารด้วยความเข้าใจ”
- การบรรยายและกิจกรรมกลุ่ม หัวข้อที่ ๓ “ทางเลือกของการสื่อสาร”
- การบรรยายและกิจกรรมกลุ่ม หัวข้อที่ ๔ “สามเหลี่ยมสมดุล”
- สรุปการเรียนรู้

สรุปผลการอบรมและวิเคราะห์ “ปัญหาที่ยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ”

กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารและพฤติกรรมบริการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยบุคลากรมีความเข้าใจหลักการสื่อสารและการรับฟังอย่างใส่ใจมากขึ้น มีความเข้าใจในการแสดงออก พฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น เกิดความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน ทั้งยังเกิดแนวทางการรับมือกับบุคคลอื่นเมื่อเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงเป็นการลดช่องว่างการดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ในส่วนการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) **นอกจากนี้ยังมีการร่วมกันกำหนดคุณธรรมเป้าหมายผ่าน “ปัญหาที่ยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ”** พร้อมทั้งนำความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานในรอบ ๕ เดือนหลัง เพื่อขับเคลื่อนการทำงานระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางทางการรับมือกับบุคคลอื่นเมื่อเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถนำหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (๗ C's model for communication) มาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารได้

๑) Correct (ความถูกต้อง) ความถูกต้องของการสื่อสาร คือ การไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ การสื่อสารและสาระสำคัญ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อความและเวลาที่ใช้ใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม มีความแม่นยำ และความถูกต้องของข้อเท็จจริงและตัวเลขที่ใช้ในข้อความ

๒) Complete (ความสมบูรณ์) การสื่อสารที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เขาใจจุดมุ่งหมายของการสื่อสารตรงกัน

๓) Clear (ความชัดเจน) ความกระชับชัดเจนจะทำให้เนื้อหาของสารมีความเหมาะสมต่อบริบทของการสื่อสาร เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

๔) Concrete (รูปธรรม) การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีข้อเท็จจริงที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับสารรับรู้และตีความไม่คลาดเคลื่อน

๕) Consideration (การพิจารณา) การสื่อสารที่ดีต้องพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับสาร เช่น ความคิด ความเชื่อ ระดับการศึกษา การทำความเข้าใจผู้รับสาร ความต้องการ และอารมณ์ เป็นต้น เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์

๖) Conciseness (กระชับ) การสื่อสารที่ดีควรมีความสั้นกระชับ เน้นเนื้อหา และข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ฟุ่มเฟือยหรือสื่อความหมายกำกวม

๗) Courtesy (ความสุภาพ) การสื่อสารด้วยความสุภาพเป็นมารยาทประการหนึ่งของการแสดงออกถึงความคิดและความรู้สึกของผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร เคารพสิทธิและความรู้สึกซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่ดีควรต้องคำนึงถึงความสุภาพ ไม่กระทบความรู้สึกทางลบ

กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารและพฤติกรรมบริการดังกล่าว บรรลุเป้าหมายของโครงการ โดยบุคลากรของหน่วยงานได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับการสื่อสารและพฤติกรรมบริการร้อยละ ๘๕.๒๙ และมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ ร้อยละ ๙๒.๐๐

นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารและพฤติกรรมบริการดังกล่าว ยังมีการให้เจ้าหน้าที่ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำมากำหนดคุณธรรมเป้าหมายผ่าน “ปัญหาที่อยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ” โดยนำเสนอทั้งหมด ๔ หัวข้อ รายละเอียดดังนี้

๑) หัวข้อ “เราจะมีความสุขในการทำงาน และการให้บริการจะมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ ถ้า...”

๒) หัวข้อ “สิ่งที่เป็นความทุกข์ในการทำงาน”

สิ่งที่เป็นความสุขในการทำงาน	สิ่งที่เป็นทุกข์ในการทำงาน
มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กัน	เสียงหลอดไฟที่ขำรุด
รู้จักปรับตัว ปรับให้เข้ากับงาน กับข้อจำกัดที่มี	อุปกรณ์สำนักงานชำรุด
ใส่ใจในการทำงาน	ห้องเก็บของมืด เหม็น ฝุ่นเยอะ มีสัตว์อันตราย
มีการสื่อสารกันที่ชัดเจน	งานซ้ำซ้อน
เข้าใจข้อจำกัดของกันและกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา	แก้ไขงานไม่เสร็จเสียที
จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมในการทำงาน	งบประมาณน้อยกว่างานที่อยากทำ งานถูกจำกัดด้วยงบประมาณ
ลดความคาดหวังของตัวเอง	เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยเข้าใจกัน
มีการปรับเวลาในการทำงานที่ยืดหยุ่น	โรคจากการทำงาน office syndrome
มีฝ่ายที่จัดการเรื่องงบประมาณ เช่น การจัดหา งบประมาณ	มีตุ๊กแกเยอะ
มีทัศนคติเชิงบวก ลดการ toxic กับเพื่อนร่วมงาน	ทำงานไม่ทัน
ไม่จำเป็นต้องรู้ทุกเรื่อง	ไฟตก
ไม่ซีเกียจ มีสมาธิในการทำงาน	หิวแล้วไม่มีร้านขายของใกล้ๆ เซเว่นส่งช้า
ลดงานเอกสาร	ซีเกียจ
	ที่ทำงานอยู่ไกลตัวเมือง
	ความคาดหวังของตัวเองในการทำงาน

๓) หัวข้อ พฤติกรรม “ชอบ/ไม่ชอบ”

๔) หัวข้อ “ความคาดหวัง”

ชอบ	ไม่ชอบ	ความคาดหวัง
ยิ้ม	บ่น	สื่อสารกันเข้าใจมากขึ้น
ทำตามทีี่สื่อสาร	ต่อหน้าอย่างลับหลังอย่าง	สนิทสนมกัน
ทำในสิ่งที่นัด/โอกาส	ถามเรื่องส่วนตัว	เชื่อมโยงกันระหว่าง GEN
เอาเงินให้	พูดประชด	สื่อสารกันได้ชัดเจน
ชวนไปเที่ยว	พูดดูถูก	สื่อสารได้ครอบคลุม
ชวนไปทำบุญ	พูดประชด	เป็นผู้ส่งสาร รับสารที่ดี
สอนงาน	ไม่แสดงความคิดเห็น	สื่อสารกันมากขึ้น
พูดจาสุภาพ	พูดข่มผู้อื่น	อยากให้คนอื่นสื่อสารรู้เรื่อง
รับฟัง	ใช้อารมณ์	กล้าพูด ความรู้สึก ความต้องการ ของตัวเอง
พูดตรงไปตรงมา	เอาเปรียบ	ทุกคนมีความสุขในการสื่อสาร
ไม่ชักสีหน้า	ไม่รับฟัง	ผลงานออกมาดี
กอด/หอม ให้ความรักคนใน ครอบครัว	กอดดัน	
ช่วยเหลือ	พูดแต่เรื่องลบๆ	
จิตอาสา	พูดไร้สาระ	
	ใช้อารมณ์ในการพูด	
	ดุด่า	
	พูดแซะ	

จากหัวข้อข้างต้นสามารถจัดหมวดหมู่ “ปัญหาที่อยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ” ตามคุณธรรม
๕ ประการ Happy Workplace และค่านิยมองค์กร Health ได้ดังนี้

คุณธรรม	ปัญหาที่อยากแก้	ความดีที่อยากทำ
พอเพียง Happy money / Happy Relax Learning	● ลดงานเอกสาร ● ลดความคาดหวังของ ตัวเอง ● มีการปรับเวลาในการ ทำงานที่ยืดหยุ่น ● เสียงหลอดไฟที่ชำรุด ● หิวแล้วไม่มีร้านขายของ ใกล้ๆ เซเว่นส่งช้า ● ที่ทำงานอยู่ไกลตัวเมือง ● อุปกรณ์สำนักงานชำรุด ● ห้องเก็บของมืด เหม็น ฝุ่นเยอะ มีสัตว์ อันตราย ● มีตุ๊กแกเยอะ ● งานซ้ำซ้อน ● แก๊วงานไม่เสร็จเสียที่ ● ไฟตก	● จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมใน การทำงาน ● ยิ้ม ● เอาเงินให้ ● ชวนไปเที่ยว

คุณธรรม	ปัญหาที่อยากแก้	ความดีที่อยากทำ
วินัย Happy Body / Happy Brain Health Model Achievement	● ไม่ขี้เกียจ มีสมาธิในการทำงาน ● งบประมาณน้อยกว่างานที่อยากทำ งานถูกจำกัดด้วยงบฯ ● โรคจากการทำงาน office syndrome ● ทำงานไม่ทัน ● ขี้เกียจ ● ความคาดหวังของตัวเองในการทำงาน	● รู้จักปรับตัว ปรับให้เข้ากับงานกับข้อจำกัดที่มี ● ใส่ใจในการทำงาน ● มีฝ่ายที่จัดการเรื่องงบประมาณ เช่น การจัดหางบประมาณ ● ทำในสิ่งที่ถนัด/โอกาส ● สอนงาน ● ผลงานออกมาดี
สุจริต Happy Soul Ethics	● ต่อหน้าอย่างลับหลังอย่าง ● เอาเปรียบ	● ทำตามที่สื่อสาร
จิตอาสา Happy heart Harmony		● เข้าใจข้อจำกัดของกันและกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา ● ขวนไปทำบุญ ● ช่วยเหลือ ● จิตอาสา
กตัญญู Happy Family / Happy Society Trust	● ไม่จำเป็นต้องรู้ทุกเรื่อง ● บ่น ● ถ้ามเรื่องส่วนตัว ● พูดประชด ● พูดดูถูก ● ไม่แสดงความคิดเห็น ● พูดข่มผู้อื่น ● ใช้อารมณ์ ● กัดดัน ● พูดแต่เรื่องลบๆ ● พูดไร้สาระ ใช้อารมณ์ในการพูด ● ดุด่า ● พูดแซะ ● ไม่รับฟัง	● มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้กัน ● มีทัศนคติเชิงบวก ลดการ toxic กับเพื่อนร่วมงาน ● กอด/หอม ให้ความรักคนในครอบครัว ● เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยเข้าใจกัน ● มีการสื่อสารกันที่ชัดเจน ● สื่อสารกันเข้าใจมากขึ้น ● สนับสนุนกัน ● เชื่อมโยงกันระหว่าง GEN ● สื่อสารกันได้ชัดเจน ● สื่อสารได้ครอบคลุม ● เป็นผู้ส่งสาร รับสารที่ดี ● สื่อสารกันมากขึ้น ● อยากให้คนอื่นสื่อสารรู้เรื่อง ● กล้าพูด ความรู้สึก ความต้องการของตัวเอง

คุณธรรม	ปัญหาที่อยากแก้	ความดีที่อยากทำ
		● ทุกคนมีความสุขในการสื่อสาร ● พูดตรงไปตรงมา ● ไม่ชักสีหน้า ● พูดจาสุภาพ ● รับฟัง

ทั้งนี้หน่วยงานจึงได้กำหนดคุณธรรมเป้าหมายผ่าน “ปัญหาที่อยากแก้” และ “ความดีที่อยากทำ” ภายใต้คุณธรรมเป้าหมาย “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา กตัญญู” ดังนี้

ปัญหาที่อยากแก้

๑. การสร้างความรอบรู้ด้านการเงิน ประหยัด พอเพียง
๒. การสร้างความรอบรู้ด้านคุณธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต
๓. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความดีที่อยากทำ

๑. การสร้างการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร
๒. การส่งเสริมการสอนงานรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง
๓. กิจกรรมจิตอาสา ทำดีเพื่อประชาชน