



ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

เรื่อง การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

กลุ่มพนักงานราชการ

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคเหนือตอนล่าง จังหวัดพิษณุโลก

ชื่อชมชนนักปฏิบัติ กลุ่มพนักงานราชการ

หน่วยงาน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคเหนือตอนล่าง

รายชื่อสมาชิก

- | | | |
|-----------------------------------|----------|-------------------------------------|
| 1.นางสาวพนาสวรรค์ จีระมาต | คุณอำนวย | 20.นายจิรพงษ์ จุลพันธ์ |
| 2.นางสาวสุณีย์ แก้วปัญญาศาสตร์ | คุณลิขิต | 21.นางสาวสงกรานต์ วงศ์เถื่อน |
| 3.นางสาวปพิชญา มากลั่น | | 22.นางสาวชาลิสสา จำปาทอง |
| 4.นางสาวภุมรัตน์ กุลฉิม | | 23.นายวิวัฒน์ ลินเอี่ยม |
| 5.นางสาวอัมพาพันธ์ มากทรัพย์ | | 24.นางสาวจามจรี เทพพิทักษ์ |
| 6.นายอนนท์ สำลีดี | | 25.นายกันตพงษ์ ศรีแสง |
| 7.นางสาวน้ำฝน รัตนพรม | | 26.นางสาวเปี่ยมภัทรภิมย์ เพ็ญสุวรรณ |
| 8.นางสาวปิยรัตน์ ชื่นประเสริฐพงศ์ | | 27.นางสาวรุ่งนภา พันธุ์ดี |
| 9.นายทองโนช รัตนพรม | | 28.นางสุภาภรณ์ คงลำไย |
| 10.นางสาวจงลักษณ์ ฤทธิ์เทพ | | 29.นางสาวสุริศา ศรีเกษตร |
| 11.นางวิภาภรณ์ สัจจวาทิต | | 30.นางสาวภัทรศยา ดอนทิพย์ไพโร |
| 12.นายนันท์พันธ์ เจริญผลคุณ | | 31.นางสาวภัสรา สุขเกษม |
| 13.นางสาวกัญญา ทาสีธง | | 32.นางสาวนันทิษฐิ์ ถนอมรัตน์ |
| 14.นายสหกร เตียวตระกูล | | 33.นายสัมพันธ์ บุญทั้ง |
| 15.นายณคนศวรร เณรบำรุง | | 34.นายธีรวุฒิ คำสีสังข์ |
| 16.นางสาวศลิษา พูลศรี | | 35.นายจิรวัดน์ เกษประสิทธิ์ |
| 17.นางสาวทองพูน ฤทธิ์สานต์ | | 36.นายชัชวาลย์ การสมชล |
| 18.นายสิทธิรัฐ คุ้มญาติ | | |
| 19.นายอรัญ พรหมสงค์ | | |

วัตถุประสงค์

เพื่อปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ทุกคนในการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ

แผนการดำเนินงาน

1. รวมกลุ่มสมาชิกในการทำชุมชนนักปฏิบัติ
2. กำหนดให้มีการร่วมประชุมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดทำมัลติมีเดียการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
3. นำเสนอผลงานมัลติมีเดียให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในที่ประชุมประจำเดือนมกราคม

กิจกรรมที่จะดำเนินการ

จัดทำมัลติมีเดียการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

M03 : การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

โดย ดร.มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ สถาบันการบริหารและจิตวิทยา

✱ พฤติกรรมมนุษย์ ตามหลัก Eric Berne's Ego State

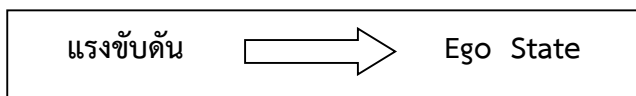
✱ ทฤษฎี Transactional Analysis หรือ TA (Dr.Eric Berne)

Life Position (ทัศนคติต่อชีวิต)

1. ประโยชน์ของการวิเคราะห์ลักษณะการสื่อสาร

- ทำให้รู้ลักษณะของบุคคลที่เราจะสื่อสารด้วย
- รู้ว่าเราเป็นคนแบบใด
- เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่มีผู้ร่วมงานหลากหลาย
- สามารถปรับวิธีการสื่อสารเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีได้

2. ลักษณะการสื่อสารของคนตามทฤษฎีของอีริค เบิร์น



1. การสื่อสารแบบพ่อแม่ผู้ปกครอง (P) Parent Ego State

2. แบบผู้ใหญ่ (A) Adult Ego State

3. แบบเด็ก (C) Child Ego State

3. ทัศนคติของคนที่มีการกระทำของตนเองและผู้อื่น

ทัศนคติต่อชีวิต (Life Position) 4 แบบ

1. I'm OK, you're OK. (+, +) ทำให้เกิดความรู้สึกดีและมีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด

2. I'm OK, you're not OK. (+, -) วางตนเหนือคนอื่นทำให้คู่สนทนาไม่สบายใจ

3. I'm not OK, you're OK. (-, +) วางตนด้อยกว่าคู่สนทนา

4. I'm not OK, you're not OK. (-, -) ลักษณะไม่มีฝ่ายใดรู้สึกดี

กิจกรรม M03 : การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

สมาชิกกลุ่มที่ 1

1. นางสาวศลิษา พูลศรี
2. นางสาวกัญญา ทาสีธง
3. นางสาวทองพูน ฤทธิ์สานต์
4. นางสาวรุ่งนภา พันธุ์ดี
5. นายจිරพงษ์ จุลพันธ์
6. นายสัมพันธ์ บุญท่ง
7. นายจิววัฒน์ เกษประสิทธิ์
8. นายอรัญ พรหมสงค์

สถานการณ์จำลองทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

หัวข้อ : I'm OK, You're OK (+,+)

ณ ห้องรับตัวอย่าง

- เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : สวัสดีค่ะ/ครับ มาส่งตัวอย่างอะไรคะ/ครับ
- คนส่งตัวอย่าง : สวัสดีค่ะ/ครับ มาส่งตัวอย่าง Swab ค่ะ/ครับ
- เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : จากจังหวัดไหนคะ/ครับ
- คนส่งตัวอย่าง : มาจากจังหวัดสุโขทัยค่ะ/ครับ
- เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : รบกวนเอาตัวอย่างวางไว้ที่โต๊ะรับตัวอย่าง แล้วนั่งรอเพื่อเช็คจำนวนตัวอย่างและใบประวัติสักครู่นะคะ/นะครับ
- คนส่งตัวอย่าง : ค่ะ/ครับ ได้ค่ะ/ครับ
- เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : มีน้ำดื่มบริการด้านซ้ายมือนะคะ/นะครับ ส่วนห้องน้ำอยู่ทางด้านขวามือค่ะ/ครับ
- ผ่านไป 10 นาที --

- เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : เชิญด้านนี้เลยคะ/ครับ ตัวอย่างเรียบร้อยดี ประวัติครบถ้วน รอออกผล 10 วันทำการ หากมีปัญหาสามารถติดต่อสอบถามได้ที่งานระบาดวิทยา เบอร์ติดต่อ 055-313138 ได้เลยนะคะ/นะครับ รบกวนเซ็นชื่อผู้ส่งตัวอย่างในแฟ้มผู้ส่งตัวอย่างและทำแบบประเมินความพึงพอใจให้ด้วยนะคะ/นะครับ
- คนส่งตัวอย่าง : ได้ค่ะ/ครับ เรียบร้อยนะคะ/นะครับ
- เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : เรียบร้อยแล้วคะ/ครับ ยินดีให้บริการนะคะ/นะครับ หากมีข้อแนะนำเกี่ยวกับงานบริการด้านรับตัวอย่างของคุณๆ สามารถแนะนำได้นะคะ/นะครับ
- คนส่งตัวอย่าง : ขอบคุณสำหรับการบริการที่ดีนะคะ/นะครับ

สมาชิกกลุ่มที่ 2

1. นางสาวสุณีย์ แก้วปัญญาศาสตร์
2. นางสาวจามจุรี เทพพิทักษ์
3. นางสาวสงกรานต์ วงศ์เถื่อน
4. นางสาวชาลิสา จำปาทอง
5. นายกันตพงษ์ ศรีแสง
6. นายสหกร เตียวตระกูล
7. นายนคณศร เณรบารุง
8. นายสิทธิรัฐ คุ่มญาติ

สถานการณ์จำลองทัศนคติของคนที่มีต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น

หัวข้อ : I'm not OK, You're not OK (-,-)

ณ ห้องรับตัวอย่างตึกตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์

คนส่งตัวอย่างทำการส่งตัวอย่าง แต่ไม่พบเจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้องปฏิบัติการ

คนส่งตัวอย่างได้กดกริ่งเพื่อรอส่งตัวอย่างเป็นเวลานาน

ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ได้เดินมาเอาสารเคมีที่แช่เย็นไว้ในห้องรับตัวอย่างในชุดปฏิบัติงาน จึงได้พบกับคนส่งตัวอย่าง เจ้าหน้าที่จึงได้เข้ามารับตัวอย่างจากคนส่งตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : สวัสดีค่ะ/ครับ มาส่งตัวอย่างหรอคะ/ครับ

คนส่งตัวอย่าง : ใช่!!!มาส่งตัวอย่าง รอานแล้วเนี่ย!!!!

เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : ขอโทษที พอดีติดงานคะ/ครับ

คนส่งตัวอย่าง : ติดงานอยู่ไม่ใช่ข้ออ้าง อย่างน้อยก็ต้องมีเจ้าหน้าที่รับตัวอย่างรับแล้ว

เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : พอดีเจ้าหน้าที่ไม่พอ รอหน้อยไม่ได้เหอ!!!!

คนส่งตัวอย่าง : รอตั้งนานแล้ว ไม่เห็นจะมีใครมาซักคน #5%^&*(

เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง : เสร็จแล้ว!! เซ็นต์ชื่อตรงคนส่งตัวอย่างให้ด้วย

I am OK, you are not OK. (วางตนเหนือคู่สนทนา)

ณ โรงพยาบาลสัตว์แห่งหนึ่ง

เวลา 14.45 น. มีตัวอย่างซากสัตว์มาส่งเป็นจำนวนมาก

เวลา 15.00 น. ผ่าซาก และผ่าเสร็จเวลา 16.15 น.

ส่งตัวอย่างที่ห้องแบคทีเรีย ห้องปรสิต ห้องเชื้อรา และห้องไวรัส เพื่อชันสูตรโรค

งานผ่าซาก : เอาตัวอย่างมาส่ง

เจ้าหน้าที่ห้องไวรัส : มองนาฬิกา 16.20 น.

งานผ่าซาก : มีตัวอย่างทั้งหมด 40 case นะ เป็น case ค่วน ทำงานให้สนุกนะ

เจ้าหน้าที่ห้องไวรัส : คะ นึกว่าวันนี้ จะได้กลับบ้านเร็วเสียอีก

เจ้าหน้าที่ห้องไวรัส : เตียวโทรบอกแฟนให้ไปรับลูกก่อน

งานผ่าซาก : กลับบ้านก่อนนะ วันนี้จะไปซ้อมวิ่ง บาย

วันนั้นเจ้าหน้าที่ห้องไวรัส เลิกงาน 18.00 น. แต่ละคนกลับบ้านด้วยความอ่อนเพลีย

I am not OK, you are OK. (วางตนด้อยกว่าคู่สนทนา)

ห้องล้างอุปกรณ์แห่งหนึ่ง ในแต่ละวันมีตัวอย่างเข้ามาเป็นจำนวนมาก แต่งานจะเดินได้ห้องล้างเล็กๆก็มีส่วนสำคัญมาก ห้องล้างมีเจ้าหน้าที่ 3 คน แต่ละคนมีหน้าที่แตกต่างกัน แต่ถ้างานเยอะจะมาช่วยกัน เพื่อให้มีของใช้เพียงพอกับงานต่างๆ

เจ้าหน้าที่ห้องล้าง 1 : วันนี้เรามาช่วยกันล้างหลอดทดลองกันก่อนตีมี๊จะ

เจ้าหน้าที่ห้องล้าง 2 : ดีจ้า เพราะเดี๋ยววันนี้จะมีมาส่งเยอะเลย (ยิ้ม)

เจ้าหน้าที่ภาคสนาม : พี่คะ ป้ายนี้ต้องใช้หลอด 25 ml. 3000 หลอด เตรียมให้ด้วยนะคะ (เสียงแข็ง)

เจ้าหน้าที่ห้องล้าง 2 : อ้าว พี่ยังไม่ได้ล้างเลย เตียวพี่จะรีบทำให้นะคะ (เสียงเหน้อย)

เจ้าหน้าที่ภาคสนาม : เสร็จแล้วแจ้งด้วยนะคะ (เสียงไม่ค่อยพอใจ)

เจ้าหน้าที่ห้องล้าง 2 : ค่ะ (เสียงเหน้อย)