



ศิลปะแห่งการสื่อสาร ของผู้ผู้นำ

ถอดรหัส 3 เสาหลักเพื่อเปลี่ยนความสับสนใน
องค์กรให้เป็นพลังแห่งความร่วมมือ

จากเคล็ดลับกว่า 30 ประการ สู่ 1 โครงสร้างการสื่อสารที่ทรงพลัง

ภาษาไทย IT

7 หลุมพรางที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรล้มเหลว



อาการ (Symptom)	วิธีรักษา (Prescription)
สารส่งไม่ถึง	วางแผน Key Message ให้ชัดเจน
สื่อสารแต่ไม่เข้าใจ	วิเคราะห์ผู้ฟังและใช้ภาษาที่เหมาะสม
เสียงการพูดตรงๆ	สร้างวัฒนธรรมการพูดคุยอย่างเปิดเผย
ข้อมูลไม่ครบถ้วน	ตรวจสอบความเข้าใจแบบ 2 ทาง
สื่อสารทางเดียว	เปิดโอกาสให้ทีมมีส่วนร่วม
เลือกช่องทางผิด	เลือกสื่อให้เหมาะกับสถานการณ์
ทึกทักเอาเองว่าคนอื่นรู้แล้ว	หมั่นตรวจสอบและย้ำเตือนเสมอ

จุดเปลี่ยน: จาก "การสั่งการ" สู่ "การเชื่อมโยง"

เจ้านายยุคเก่า (Top-Down Boss)

- สื่อสารทางเดียว
- ใช้ศัพท์เทคนิคซับซ้อน
- ถามคำถามปลายปิด
- พูดเพื่อเอาชนะ



ผู้นำที่เข้าอกเข้าใจ (Empathetic Leader)

- สื่อสารสองทาง
- ชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย
- ถามคำถามปลายเปิด
- ใช้หลัก Think Win-Win

ภาษาไทย IT

3 เสาหลักแห่งการสื่อสารที่เหนือชั้น

เสาที่ 1: Mindset & Empathy (The Core)
รากฐานของความโปร่งใสและการเข้าใจผู้อื่น

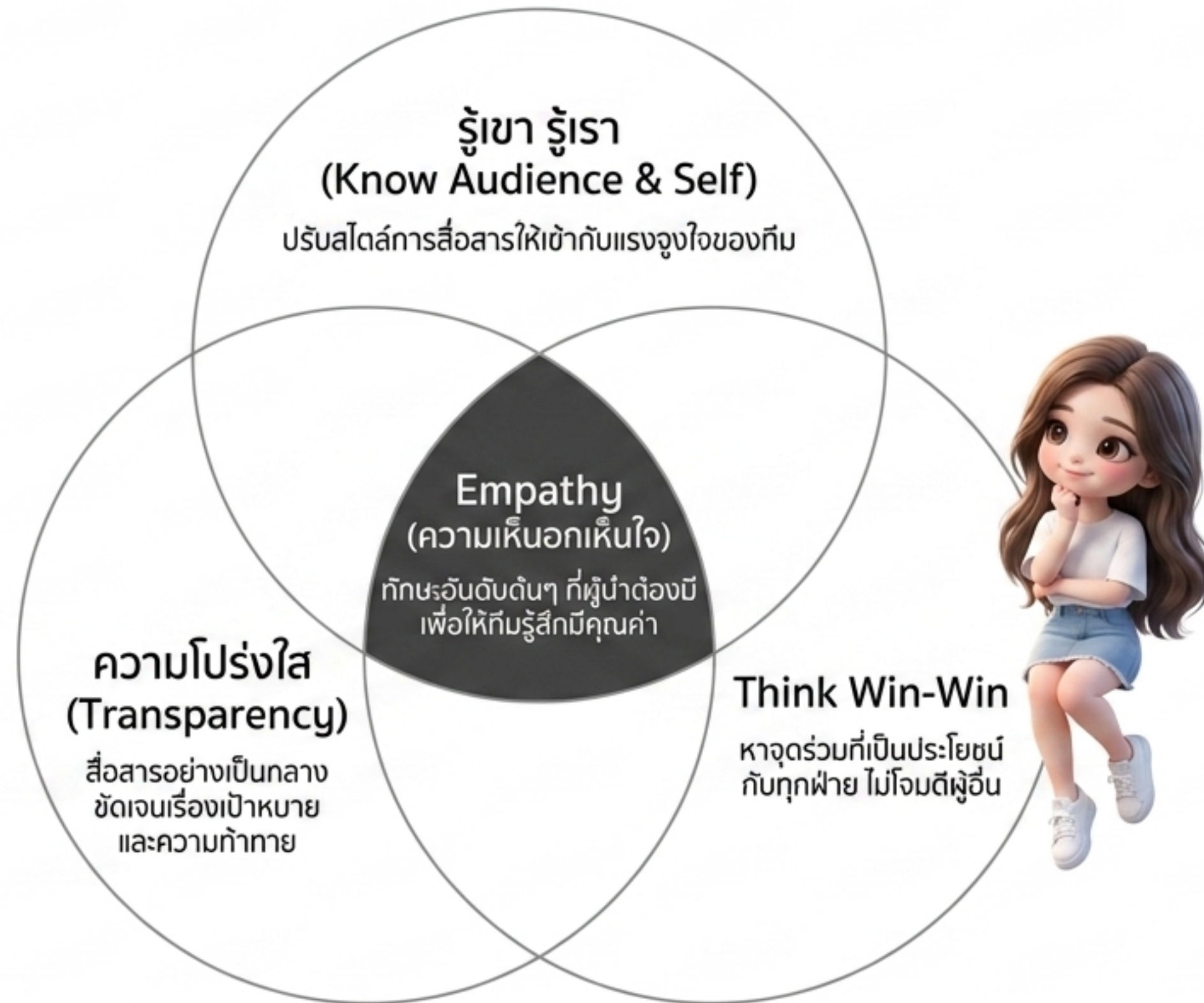
เสาที่ 2: Active Reception (The Ear)
การฟังเชิงรุกเพื่อรับรู้ถึงสิ่งที่ไม่ได้พูด

เสาที่ 3: Strategic Delivery (The Mouth)
การสื่อสารเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจนและจับใจ



การสื่อสารไม่ใช่แค่การพูด แต่มันเริ่มต้นจากการฟังด้วยหัวใจที่เปิดกว้าง

Pillar 1: Mindset & Empathy (เตรียมความคิดและหัวใจ)



Pillar 2: The Active Listening Flowchart (กระบวนการฟังเชิงรุก)



1. Prepare (เตรียมพร้อม)

ขจัดสิ่งรบกวน
ปิดมือถือ
หยุดทำงานอื่น

2. Engage (ดึงดูด)

สบตา และใช้ภาษา
กายที่เปิดรับ

3. Process (ประมวลผล)

เปิดใจกว้าง ใช้ความ
ฉลาดทางอารมณ์
ไม่ด่วนตัดสิน

4. Validate (ยืนยัน)

ถามคำถามปลายเปิด
และสะท้อนความ
รู้สึกกลับไป

Pillar 3: Anatomy of a Great Speaker

(โครงสร้างของผู้ส่งสารที่ทรงพลัง)

คิดแบบ Win-Win & สั้นกระชับ

จัดระเบียบความคิดให้ตรงประเด็น

สบตาเพื่อสร้างความเชื่อใจ

แสดงความจริงใจและความมั่นใจ

ใช้คำพูดเชิงบวก & ศิลปะการเล่าเรื่อง

ดึงดูดอารมณ์ร่วมและรักษาวาทศิลป์

ภาษากายที่เป็นบวก

ท่าทางต้องสอดคล้องกับน้ำเสียง ไม่ขัดแย้ง



ภาษาไทย IT

The Continuous Trust Loop (วงจรแห่งความไว้วางใจ)

Strategic Delivery
(สื่อสารอย่างมีกลยุทธ์)

Active Reception
(รับฟังอย่างตั้งใจ)



Implement Changes (นำไปปรับปรุงแก้ไข)
หากไม่ทำตามฟีดแบ็ก ทีมจะสูญเสียศรัทธา

Receive Feedback (เปิดรับความคิดเห็น)
ไม่ใช่แค่ฟัง แต่ต้องพร้อมรับฟังคำวิจารณ์

วงจรนี้คือหัวใจสำคัญ ป้องกันไม่ให้คนในองค์กรสับสน และนำพาทีมสู่เป้าหมายเดียวกัน

ภาษาไทย IT

สรุปบทเรียนผู้นำ (Executive Summary)

**“สุดยอดผู้นำไม่ได้โดดเด่นเพียง
เพราะสิ่งที่พวกเขาพูด...
แต่เพราะความสามารถในการ
ทำให้ทุกคนรู้สึก ว่า ‘เสียงของ
พวกเขาถูกรับฟัง’ อย่างแท้จริง”**

นำแนวคิด 3 เสาหลักไปปรับใช้ตั้งแต่วันนี้ เพื่อเปลี่ยนการทำงานให้เป็นทีมเวิร์คที่ทรงพลัง



ภาษาไทย IT