

“กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การปฏิบัติ Season 2 : ยิ่งฟัง ยิ่งเข้าใจ”

สำนักงานมหาวิทยาลัย ร่วมกับ คณะพยาบาลศาสตร์ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การปฏิบัติ Season 2 ครั้งที่ 3 ในหัวข้อ “ยิ่งฟังยิ่งเข้าใจ” โดยได้รับเกียรติจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองศาสตราจารย์พัชรี สวนแก้ว รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา ที่ให้เกียรติเป็นประธานในพิธีเปิดกิจกรรม โดยมี คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ร่วมกิจกรรมการถ่ายทอดกิจกรรมเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามือ PLern ไปกับกิจกรรม Tripple Es อันหมายถึง E1 (ears) E2 (eyes) และ E3 (empathy) ความเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน การใช้ตา ดู ใช้หู ฟัง การใช้ใจรับรู้สิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2567 เวลา 13.00-15.00 น. ณ ห้อง E-learning co-working ชั้น 5 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ ศูนย์วิทยาศาสตร์ และออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Join Zoom Meeting

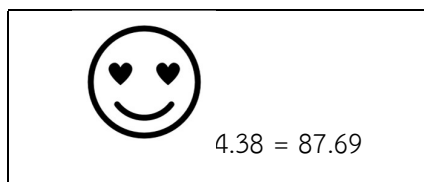
จากกิจกรรม “ยิ่งฟัง ยิ่งเข้าใจ” มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 51 คน และเข้าร่วมกิจกรรมทางออนไลน์ 33 คน จำนวนทั้งสิ้น 42 คน สรุปประเด็นได้ดังนี้

- เรื่องที่ บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม ชอบหรืออยากฟัง มากที่สุด (สถานการณ์ในที่ทำงาน)

อันดับ 1	การแนะนำการทำงาน/ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา/การทำงานเป็นทีม/แนวทางการทำงานที่ชัดเจน/เรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	57.69%
อันดับ 2	คำชม/คำชื่นชม ให้กำลังใจ/เรื่องที่ดี ๆ สร้างสรรค์ สนุกสนาน/ไม่เครียด	30.77%
อันดับ 3	เรื่องการทำงานอาหาร/การเล่นเกมส์/ธรรมชาติสารคดี	7.69%
อันดับ 4	การขอใช้บริการ	3.85%
- เรื่องอะไร ที่ไม่ชอบฟัง มากที่สุด (สถานการณ์ในที่ทำงาน)

อันดับ 1	การตำหนิ /การไม่ให้เกิดต่อกัน เปรียบเทียบกัน/คำตำ คำต่อว่า /ขัดแย้งกัน	53.13%
อันดับ 2	คำนิทาว่าร้าย /นิทาเพื่อนหรือคนอื่น/เรื่องชาวบ้าน	28.13%
อันดับ 3	คำบ่น /บ่นเรื่องงาน เรื่องคนอื่น	15.63%
อันดับ 4	เรื่องการต่อสัญญาจ้าง	3.13%
- หากฟังหัวหน้างานหรือเพื่อนคุยเรื่องงานแล้วไม่เข้าใจ มักจะอย่างไร

อันดับ 1	สอบถามอีกครั้ง / ถามให้แน่ใจ /ทวนการฟังให้เข้าใจ หรือให้อธิบายซ้ำ	91.18%
อันดับ 2	พูดคุยกันในวันนั้นให้เข้าใจ	8.82%
- ความพึงพอใจต่อ “กิจกรรม : ยิ่งฟัง ยิ่งเข้าใจ” ...



“มนุษย์เกิดมาพร้อมกับสองหูแต่มีเพียงแค่หนึ่งปาก” ก็จะหมายถึง ‘เราต้องฟังมากกว่าที่จะพูด’ “การฟัง” เป็นทักษะสำคัญ และ “การฟัง” กับ “การได้ยิน” ต่างกันอย่างมาก

จากผลสำรวจพบว่า¹ คนยิ่งเรียนสูง ประสบการณ์สูง อายุมาก ประสบความสำเร็จมาก มีแนวโน้มว่าจะมีทักษะการฟังที่ลดลง อย่างมีนัยสำคัญ นั่นเพราะความเชื่อมั่นในตัวเอง ได้บดบังความสนใจที่มีต่อผู้อื่นยุคดิจิทัล ปัญหาสำคัญที่สุดภายในองค์กร ไม่ใช่เรื่องเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ แต่เป็น “ปัญหาเรื่องคน” ปัจจัยที่ทำให้คนทำงานแล้วมีปัญหา คือ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน วิธีการที่สำคัญ คือ การเปิดใจรับฟัง โดยไม่เอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง อย่างไม่เห็นแก่ตัว เพื่อให้เห็นว่าเรามีส่วนร่วม ความทุ่มเท และความมุ่งมั่นในการทำงาน จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ เพื่อนร่วมงานและผู้นำสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งและจริงใจ

‘Generous listening’² เป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่ง คือ เป็นทักษะที่ดีในการฟังตัวเอง ฟังซึ่งกันและกัน และฟังอย่างเอื้ออาทรด้วย ที่สำคัญคือ ฟังอย่างเอื้ออาทร คือ การที่เราทำความเข้าใจกันในแบบปัจเจกบุคคล เชื่อมโยงกับความปรารถนาดีต่อกันในฐานะมนุษย์ ที่สำคัญคือ วัตถุประสงค์ในการฟังอย่างเปิดใจรับนั้น คือ การที่ต้องทำความเข้าใจด้วยความเข้าใจเข้าไปสู่การทำงานร่วมกันที่ดีขึ้น นอกจากการฟังจะช่วยส่งเสริมความเข้าใจและปรับปรุงความจำให้กับผู้พูดได้แล้ว ในสถานที่ทำงานยังช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและความรู้ในเนื้อหาของพนักงานให้ดีขึ้นด้วย มากไปกว่านั้นยังปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีและความปลอดภัยทางจิตใจโดยการลดความเหนื่อยหน่ายของความปลอดภัยทางอารมณ์และความเครียดลงได้ ทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยและมีคุณค่าสร้างความสัมพันธ์ที่แท้จริงและปลูกฝังความไว้วางใจในองค์กรอีกด้วย ในปัจจุบันการทำงานจำเป็นต้องคำนึงทั้ง “กายและใจ” ด้วย

จากผลการสำรวจ จะพบว่า ทุกคนอยากฟังในสิ่งที่เป็นเชิงบวกหรือสร้างสรรค์ในการทำงาน ไม่อยากฟังอะไรที่เป็นเชิงลบหรือสิ่งที่จะบั่นทอนความรู้สึกในการทำงาน และสอดคล้องกันผลการสำรวจพฤติกรรมของบุคลากร ที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านการคิดเชิงบวกมากที่สุดด้วย

จากการสัมภาษณ์

ท่านที่ 1 (ศิวพร แยมแป้น รร.การเรือน) ความรู้สึกสนุก ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม นำไปปรับใช้ในการทำงานได้ เช่น การฟัง การเข้าใจผู้อื่น มีความประทับใจ ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมอีก

ท่านที่ 2 (รัชณี พยาบาล) ตอนแรกได้ความสนุกสนาน ได้มากกว่านี้ ได้แง่มุม การแปลสารหรือการส่งต่อความต่าง ๆ ทำให้เรียนรู้ในการสื่อสารหรือการคุยกับคนอื่นต้องมีความชัดเจน เพราะจะทำให้คนอื่นตีความเป็นอย่างอื่นได้

ท่านที่ 3 (ศิววิช) เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของอาจารย์ บุคลากรในส่วนอื่นๆ ระดับคณะต่าง ๆ ทำให้รับรู้ว่าการรับฟังต้องฟังอย่างตั้งใจ และสร้างสรรค์เป็นงานที่ดีต่อไปได้

ท่านที่ 4 (น้องออย) การร่วมกิจกรรมนี้ ได้เรียนรู้การสื่อสาร สื่อสารอย่างไรให้มีเข้าใจที่ตรงกัน รวมทั้งเรื่องกิริยาที่ใช้ในการสื่อสารด้วยเพื่อให้คนที่เราสื่อสารด้วยเข้าใจและชอบ เป็นกิจกรรมที่ดีมาก

ท่านที่ 5 (อ.ฉัตรชนก) ความรู้สึกโดยทั่วไป กิจกรรมจัดบ่อยๆ เป็นการให้บุคลากรได้พบปะกัน แฝงด้วยการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ทำให้เห็นหน้าค่าตากัน มีกิจกรรมสนุกๆ ทำให้ได้พูดคุยกัน ถึงแม้ว่าบางคนจะไม่ได้คุยกันแต่ก็ทำให้ความสัมพันธ์ของบุคลากร ดูสดใส สดชื่นมากขึ้น

¹ CEO เรือรบ สืบค้นจาก <https://learninghubthailand.com/how-much-to-say-the-less-you-listen/>

² <https://www.marketingoops.com/digital-life/generous-listening>