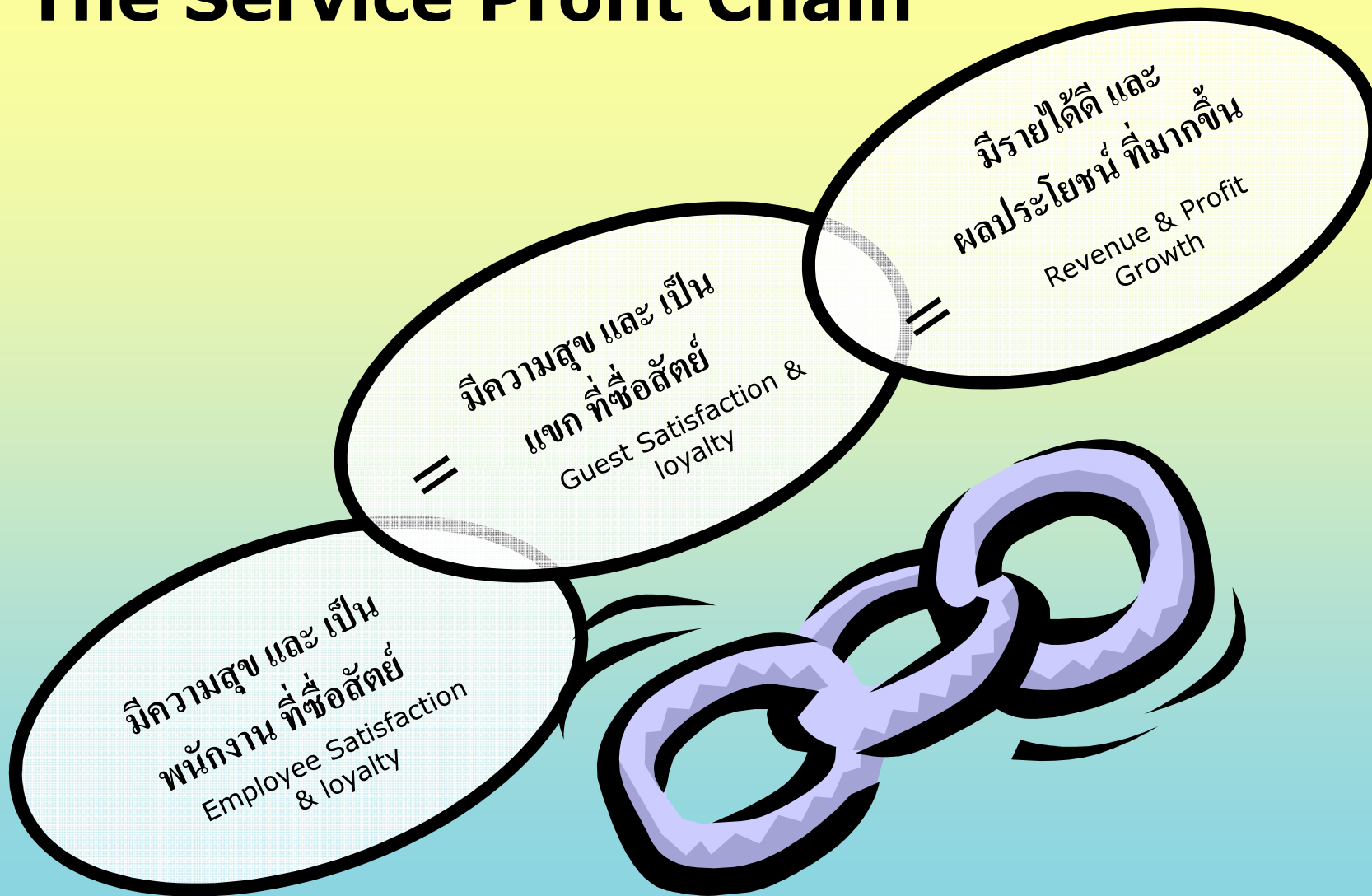


# Communication การสื่อสาร



# The Service Profit Chain



# Golden Rules หลักการสำคัญ

- **R**espect the individual
- เคารพความเป็นส่วนตัว
- **E**ncourage participation and involvement
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเข้าไปมีส่วนร่วม
- **A**vailable
- สามารถเข้าถึงได้ / มีเวลาให้
- **L**isten
- รับฟัง

R-E-E-A-L

R.E.E.A.L

# What we need to think about!

## เราจำเป็นต้องคำนึงถึงอะไรบ้าง

- Need to communicate the objective or goal.
- The way instructions are given (preparation/organisation, order, precision, clarity, empathy...)
- Taking into account the concerns and needs or others, we are all different. (respect the individual)
- Awareness of how instructions are perceived and understood
- Adapting, finding different ways of getting the message across if unsuccessful
- จำเป็นต้องสื่อสารถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
- ลักษณะของคำแนะนำที่ให้อาจต้องผ่านการเตรียม, การวางแผน, การเรียงลำดับ, กระจับ, ชัดเจน และเต็มไปด้วยความใส่ใจ
- ต้องจำไว้ว่าเราทุกคนแตกต่างกันในทางใดทางหนึ่งเสมอ
- ระวังเรื่องเกี่ยวกับความสำคัญของการรับรู้และการทำความเข้าใจคำสั่ง
- ปรับปรุงและมองหาทางเลือกอื่นๆที่จะรับข่าวสารหากว่ามันไม่ประสบความสำเร็จ

- In other words, you know if your meaning has been transferred successfully by observing the response.

สามารถพูดได้ว่า คุณสื่อสารได้ประสบความสำเร็จหรือไม่  
จากการสังเกตผลตอบรับ



# You must learn to know yourself!

คุณต้องเรียนรู้ที่จะรู้จักตัวเอง

- รู้ว่าเมื่อไหร่ที่คุณอารมณ์ไม่ดีและอะไรคือสาเหตุ
- Know when you are in a bad mood and what causes it!
- รู้ว่าเมื่อไหร่ที่คุณทำงานได้ดีที่สุดและเมื่อไหร่ที่ไม่ใช่
- Know when you work at you best and when you don't.
- รู้ว่างานอะไรที่คุณทำได้ดีและสนุกกับมัน
- Know what tasks you are good at and enjoy.
- รู้ว่างานอะไรที่ทำไม่ได้ดีและไม่ชอบ
- Know what tasks you are not good at or don't enjoy.

เข้าใจว่าเราทุกคนต่างมีชีวิตนอกด้าน, เรามีปัญหาและความกดดันต่างๆ  
Understand we all have outside lives, problems and pressures.

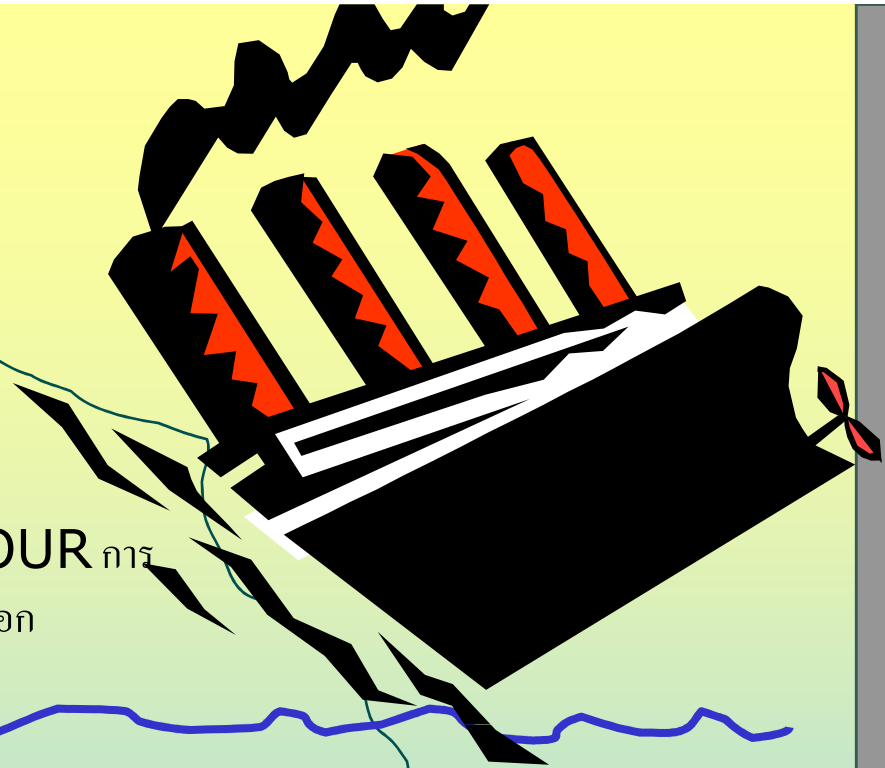
# Behaviour การแสดงออก

SEEN  
มองเห็นได้

BEHAVIOUR การ  
แสดงออก

UNSEEN  
ไม่สามารถ  
มองเห็นได้

THOUGHTS ความคิด  
MOTIVES แรงจูงใจ  
ATTITUDES ทักษะคติ  
FEELINGS ความรู้สึก



# Benefits of active listening!

## ประโยชน์ของการฟังอย่างมีส่วนร่วม

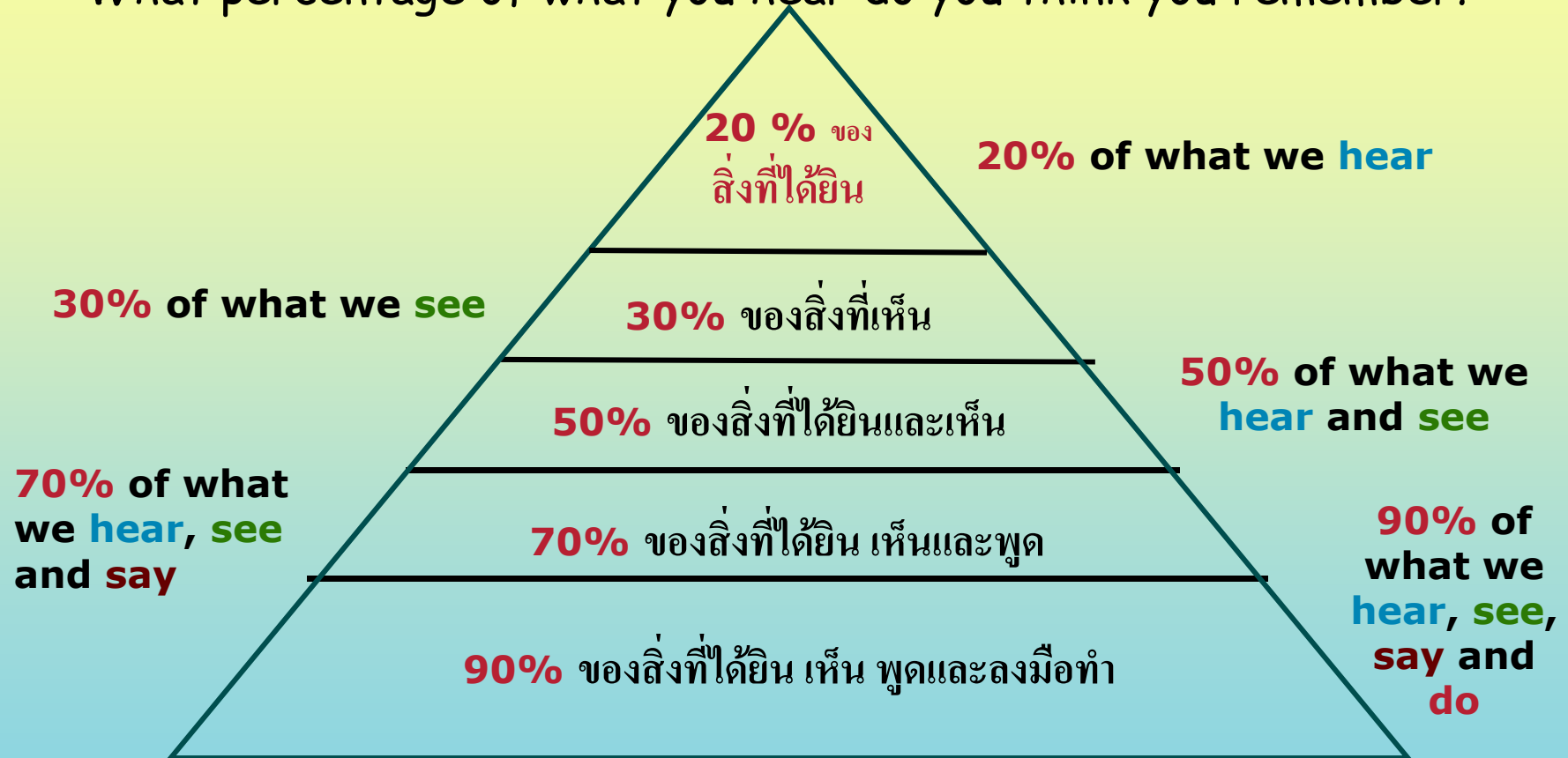
- Gain the respect of the other person
- Demonstrates caring
- Gain Co-operation
- Improve teamwork
- More aware what is going on in your department
- Learn from others
- Improve your decision making
- Increase your ability to persuade and over come resistance/objections.
- Increase self confidence.
- ได้รับความเคารพจากผู้อื่น
- แสดงออกถึงความห่วงใย
- ได้รับความร่วมมือ
- ปรับปรุงคุณภาพการทำงานร่วมกัน
- สนใจความเป็นไปในแผนกมากขึ้น
- ได้เรียนรู้จากผู้อื่น
- ปรับปรุงการตัดสินใจของคุณ
- เพิ่มความสามารถในการทำให้เชื่อถือ และข้ามผ่านอุปสรรคไปได้
- สร้างความมั่นใจให้กับตัวเอง



# Memorisation ความจำ

กี่เปอร์เซ็นต์ที่คุณจำได้จากสิ่งที่ได้ยิน ?

What percentage of what you hear do you think you remember?



## 20 % ของสิ่งที่ได้ยิน Of what you see

Honestly are they as effective as they could be?  
มั่นใจได้อย่างไรว่าสิ่งเหล่านี้มีประสิทธิภาพพออย่างที่ควรจะเป็น?

- - Daily departmental briefings ประชุมประจำวัน

What could we do to make our communication more effective?  
เราจะทำอย่างไรเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น?

- - Disciplinary ความมีระเบียบวินัย

How could we ensure that information from the top reaches  
and is understood by all staff?

เรามั่นใจได้อย่างไรว่า ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งสาร  
ถูกส่งผ่านไปยังพนักงานและพวกเขาเข้าใจอย่างถ่องแท้ ?

- When I hear I forget
  - เมื่อนั้นได้ยิน ฉันลืม
- When I see I remember
  - เมื่อนั้นเห็น ฉันจำ
- When I do I understand
  - เมื่อนั้นทำ ฉันเข้าใจ
- When I teach I master
  - เมื่อนั้นสอน ฉันเข้าใจถ่องแท้

# MAKING IT WORK!

ทำให้มันได้ผล

# HOW?

- ✓ Have a discussion around the subject.  
ให้มีการปรึกษาพูดคุยเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ
- ✓ Encourage your staff to ask questions.  
ส่งเสริมให้พนักงานของคุณถามคำถาม
- ✓ Check understanding.  
ตรวจสอบความเข้าใจ
- ✓ Summarize what needs to be done.  
สรุปรวบรวมสิ่งที่ต้องทำให้เสร็จ
- ✓ Remember the importance of body language.  
จดจำความสำคัญของภาษากาย

The more we involve people, the more chance they will be able to commit to what needs to be done!

ยิ่งเราเกี่ยวข้องกับผู้คนมากเท่าไร  
เราก็มีโอกาสมากขึ้นในการรับปาก  
หรือ สัญญาว่าเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องทำให้เสร็จ