

เลขที่.....

## แบบรายงานการเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน

 รายบุคคล       กลุ่มบุคคล

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
สังกัดฝ่าย / หน่วยงาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อหลักสูตร	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเครือข่ายสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วัน/เดือน/ปี	6 - 8 กุมภาพันธ์ 2566
สถานที่จัด	โรงแรมเดอะกรีนเนอร์ รีสอร์ท เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
หน่วยงานผู้จัด	ส่วนวิเทศสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร
ค่าใช้จ่าย	<input checked="" type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี จำนวน ..... บาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ <input type="radio"/> แผ่นดิน <input type="radio"/> เงินรายได้ <input type="radio"/> งบอื่นๆ (ระบุ)
ใบเกียรติบัตร/ วุฒิบัตร	<input checked="" type="radio"/> ได้รับ <input type="radio"/> ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... <input type="radio"/> ไม่มี

**สรุปสาระสำคัญ**

บรรยายและฝึกปฏิบัติหัวข้อ Introduction of Growth Mindset And Communication : Concept and Practice / บรรยายและฝึกปฏิบัติ หัวข้อ Growth Mindset - มุมมองเชิงบวกต่อองค์กรและเพื่อร่วมงาน - การพัฒนา Growth Mindset แบบผู้นำและการพัฒนาภาวะผู้นำ / บรรยายและฝึกปฏิบัติ หัวข้อ Effective Communication - การพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มุ่งเน้นความสัมฤทธิ์ผล

วิทยากรบรรยาย : ผศ.ชัยยุทธ ภาวรานูรักษ์ รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและสื่อสารองค์กร วิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ คุณอัครพล ลิทธิ ผู้จัดการบริษัท พอลส์ ครีเอชัน จำกัด (Paul's Creation Co.,Ltd.)



## ศิลปะสนทนา Small Talk

สื่อสารสร้างสายใยใส่ใจเคารพกันและกัน

- ใส่ใจ จริงใจ ตรงใจ สบายใจ
- เคารพ ใคร่ครวญ คิดถึงใจเขาใจเรา ไม่เหมารวม
- ไม่ทำลาย ไม่รุนแรง ไม่สร้างความแตกแยก ไม่หลอกลวง
- เรียบง่าย เข้าใจง่าย ทำเรื่องยาก ๆ ให้เป็นเรื่องง่าย
- อ่อย่าบูลี่ ตัวอย่าง เธอเป็น....ใช่ปะ เรื่องแค่นี้ไม่รู้หรือ ช่วยไม่ได้ก็เธอ.... ทำไม่ได้....

สนทนากับใครให้ดูใจของเขาด้วย พิจารณาคำพูดพวกนี้ (ไม่ควรพูด)

- คิดมากไปไหมอะ
- ช่วยไม่ได้
- มันก็ยังไม่ไหว
- เรื่องเล็กน้อย เรื่องแค่นี้เอง
- ทำไม่ได้.....

ข้อคิด : เราล้วนมีความหวังต่อกัน เอาดวงใจของเขา ใส่ดวงใจของเรา เราจะรู้ว่าเขา คิดกับเราอย่างไร คิดอย่างไร  
อย่างไร คิดเองเรื่อยไป เปิดประตูหัวใจ ให้ความจริงมันแจ่มออกมา

Empathic Communication เข้าใจหัวใจของเขา ไม่ใช่เอาหัวใจเราเป็นที่ตั้ง

- รับฟังอย่างตั้งใจ
- คล้อยตาม สังเกต อย่าด่วนสรุป
- สะท้อนความรู้สึกเขาเป็นระยะ
- เข้าใจไปถึงความรู้สึกของเขา
- ส่งความรู้สึกของเราอย่างเมตตา
- ขอร้องให้เขาทำให้ดีกว่าคำสั่ง
- รับฟังไม่ตัดสิน
- เราารู้สึกร่วมกับเขา
- ประคองการสนทนาด้วยเสียงในลำคอ
- ร่วมรู้สึก
- เรา-เขา ตั้งกันและกัน
- เราเป็นไปไม่ในต้นเดียวกัน
- เราทั้งผองพี่น้องกัน
- อย่าตอบแชทสั้น ๆ แสดงความห่วงใย สังเกต รับฟังและช่วยเขา

ข้อคิด : เพราะมีเขาจึงมีเรา เราเป็นส่วนหนึ่งของเขา เขาก็เป็นส่วนหนึ่งของเรา

### ภาษากาย Nonverbal Communication

คุณทำแบบนี้บ่อยไหม?

- กอดอก
- ไม่หันหน้าตรงเวลาคุย
- ยิ้มแค่เฉพาะปาก
- นั่งไขว่ห้าง
- พยักหน้าหลายครั้งอย่างรวดเร็ว
- ดุนาฬิกาตลอดเวลา
- ขมวดคิ้ว
- เอามือถือขึ้นมาเชย
- กรอกตา มองบน มองต่ำ มองแรง

### ถ้อยคำที่สร้างความน่าเชื่อถือ Verbal Communication

- การพูดด้วยโครงสร้างเหมือนแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger Speech) คือมี Introduction, Body, Conclusion (ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ได้อะไร พูดให้รู้เรื่อง) เริ่มต้นรวมมิตร เนื้อเรื่องหวานมัน สรุปกรูบกรอบ

### Practice Makes Perfect

- Step Maker : บอกขั้นตอน
- Things Maker : ทำให้เกิดภาพจับต้องได้
- Timeline Maker : บอกอดีต ปัจจุบัน อนาคต
- People Maker : อ้างอิงบุคคล (ผู้มีอำนาจ) ที่มีความหมาย ความรู้สึกต่อคน
- Place Maker : จุดเชื่อมโยงร้อยเรื่องราวกับสถานที่ใดที่หนึ่ง

### เทคนิคการสร้าง Content ให้น่าสนใจ

- Message กลุ่มเล็ก ๆ จะใช้ค่าน้อย ๆ กลุ่มใหญ่ใช้ข้อความที่มีแหล่งยืนยันติดต่อได้
- Daily Post คำในแต่ละวันที่ฮิต เชื่อมเทรนด์ใน twitter
- เข้าใจง่าย / เลือกช่วงเวลา / ช่องทาง
- เป็นเจ้าของเรื่อง / เล่าเรื่องหลากหลาย
- สร้างการเปลี่ยนแปลง ต้องเกาะกระแส
- ทำข้อความเยอะ ๆ ให้น่าสนใจด้วยการทำให้กลายเป็นข้อ ๆ 1, 2, 3...
- Academic Content รีวิวสั้น ๆ / ใส่ Hashtag #

### เทคนิคการสร้าง Content ให้น่าสนใจ (ต่อ)

- ผู้ใช้ชอบดูรูป ตัวอักษรน้อย ดูคลิป 1-2 นาที ใช้ช่องทาง twitter, Instagram, TikTok
- Baby Bloomer ใช้ช่องทาง Line เป็นส่วนใหญ่
- Gen X ใช้ช่องทาง Facebook เป็นส่วนใหญ่
- Gen Y ชอบการตั้งคำถาม มีตัวเลือกให้เยอะ ๆ
- Gen Z ใช้คำที่ทันสมัย มีหลายช่องทาง
- มี Connection กับ KOL (Key Opinion Leader)
- เป็นเพื่อนกับสื่อมวลชน
- Comment กับผู้ใช้บริการ
- การทำ Marketing เช่น การให้ Voucher (อาจไม่ให้ความรู้สึกผูกพันมากนัก ใช้แล้วทิ้ง) การให้ทุน (เกิดความรู้)

### เทคนิคการให้บริการที่ดี

- แก้มยก ตายิ้ม โนม้ไหลล่ง ใช้โทนเสียงฟัง ๆ ขวนเล่น
- ทำอะไรเรื่อย ๆ จบในที่เดียว
- คำพูดสำคัญมาก ๆ อย่าฟังตอบว่าไม่ได้
- จำความรู้สึกที่เจอ
- พูดความจริงตลอด แกล้งให้เร็ว
- ทำงานกับความคาดหวัง (ของผู้ใช้) ให้ทางเลือก
- ให้ความสำคัญ ให้ความสำคัญสัมพันธ์กับผู้คน

บรรยายเรื่อง “การสื่อสารองค์กร ผ่านสื่อออนไลน์ในยุคดิจิทัล” / บรรยายเรื่อง แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่จะเกิดขึ้นในปี 2023

วิทยากรบรรยาย อาจารย์ ดร.ยุคลวัชร ภัคดิจักรวิวัฒน์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม



### Brand Identity คืออะไร สำคัญอย่างไร

- แบรินด์แข็งแกร่งแล้ว คนจะนึกถึงได้
- การสื่อสารซ้ำ ๆ กับคนบางกลุ่มก็อาจใช้ได้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความชอบ
- Branding กับสถาบันการศึกษา เป็นความท้าทายที่จะทำอย่างไรให้เด็กที่ดีเลือกเรียนที่เรา และสามารถสร้างความภาคภูมิใจได้
- การสร้าง Branding ทุกคนต้องร่วมมือกันสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีส่วนร่วม กำหนด ร่วมกันแก้ไข

### ช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- Instagram, Facebook, Twitter, Line, TikTok, Website
- ส่งข่าวผ่าน PRSWU ลงประชาสัมพันธ์ผ่านจอ LED ตรงทางเข้าถนนอโศก (เน้นเรื่องที่ทำให้คนทั่วไปรับทราบ)
- แชนแนลเพจ PRSWU
- การส่งผ่านช่องทาง Line จะช่วยให้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น สามารถแยกส่งตามประเภทผู้ใช้ได้

ข้อคิด : มศว คนเก่า ที่ดูใหม่ สร้างความเข้มแข็งให้กับด้านอื่น ๆ ด้วย

### ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้รับความรู้และเทคนิคเกี่ยวกับการสื่อสารที่ดี การสร้าง Content ให้น่าสนใจ สามารถนำมาปรับใช้กับการสื่อสารองค์กรและการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดได้

### นำความรู้ที่ได้รับมาใช้ปรับปรุงการทำงาน ดังต่อไปนี้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง/ พัฒนา ภายในวันที่
ได้เทคนิคเพิ่มเติมในการสืบค้นและหาข้อมูลรวมถึงส่งข้อมูลไปให้ผู้ใช้ได้	

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ(ถ้ามี)

ผู้รายงาน..... อธิสยาห์ พันศิริพัฒน์

(นางสาวอสิยาห์ พันศิริพัฒน์)

วันที่ 12 พฤษภาคม 2566

ความคิดเห็นของหัวหน้าฝ่าย

ทราบ

ลงชื่อ



(นางสาวอัญชลี ดุ่มทอง)

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

วันที่ 12 พฤษภาคม 2566

ความคิดเห็นของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

รับทราบ

ลงชื่อ



()

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

วันที่

2 พ.ค. 2566

หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าร่วมประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน ภายใน 7 วันทำการ

เสนอหัวหน้าฝ่าย

2. หัวหน้าฝ่ายเสนอความเห็น ภายใน 3 วันทำการ และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
3. แจ้งผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้มรายงานการประชุม/ อบรม/สัมมนา /ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา
5. หัวหน้าฝ่ายรายงานผลการปรับปรุงพัฒนาให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางได้ทราบ