



หน่วยที่ 4

การใช้ทักษะเพื่อสื่อถึงความต้องการ ความคิด และความรู้สึก





หัวข้อเรื่อง (Topics)

4.1 ทักษะการตัดสินใจ

4.2 ทักษะการต่อรอง

4.3 ทักษะการสื่อสาร





4.1 ทักษะการตัดสินใจ

การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการคัดเลือกเพื่อการปฏิบัติที่มีทางเลือกอยู่ หลายทางและผลลัพธ์มีความแตกต่างกัน ในการตัดสินใจจะมีขั้นตอนที่เริ่มต้นจากการที่ได้ตระหนักถึงปัญหา และ ขั้นตอนสุดท้ายที่จะนำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล



ทักษะการตัดสินใจ

การตัดสินใจ คือกระบวนการในการคัดเลือกเพื่อการปฏิบัติที่มีทางเลือกอยู่หลายทาง และผลลัพธ์มีความแตกต่างกัน





4.1.1 ความสำคัญของการตัดสินใจ

1. มีส่วนช่วยในกระบวนการจัดการทั้งในระดับครอบครัว สังคม และประเทศชาติ
2. มีอยู่ในแทบทุกขั้นตอนและทุกกระบวนการของการทำงาน
3. เป็นหัวใจของการปฏิบัติงานและการบริหารงาน
4. เป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของคนทั่วไป

4.1.3 ขั้นตอนการตัดสินใจ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดขอบเขต/ความสำคัญของการตัดสินใจ
2. รวบรวมทางเลือกที่มีทั้งหมดออกมา
3. ศึกษาและกำหนดขอบเขตของแต่ละทางเลือก
4. ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดตามทางเลือกที่ได้ศึกษามา
5. ประเมินการตัดสินใจ หลังจากการตัดสินใจไปแล้ว





4.1.4 ปัญหาที่ทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ขาดกระบวนการตัดสินใจที่ดีและมีประสิทธิภาพ
2. ไม่มีความรู้ ทักษะ และแนวทางในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ
3. ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ต้องรอผู้รับผิดชอบหรือผู้นำเพียงอย่างเดียว
4. การกลัวการตัดสินใจ ทำให้ไม่กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ
5. ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจนั้น
6. การตัดสินใจขึ้นอยู่กับคนเพียงคนเดียว

4.1.5 การพัฒนาทักษะการตัดสินใจ

1. ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์
2. ถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องก่อนที่จะตัดสินใจ
3. ต้องวิเคราะห์ถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดตามมา
4. ควรเลือกตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง
5. ตัดสินใจให้ทันเวลา
6. ควรมีแผนสำรองเสมอ





ทักษะการตัดสินใจ คือความสามารถในการพิจารณาเลือกแนวทาง
ในการปฏิบัติต่อสถานการณ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามสิ่งที่เราต้องการ

4.2 ทักษะการต่อรอง

4.2.1 ความหมายของการต่อรอง

การต่อรอง (Negotiation) หมายถึง การสนทนาที่มีจุดประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง
โดยสันติวิธี เพื่อให้เกิดการประนีประนอม หาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของคู่สนทนาทั้งสองฝ่าย





ทักษะการต่อรอง

**การต่อรอง คือการสนทนาที่มีจุดประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยสันติวิธี
เพื่อให้เกิดการประนีประนอม หาข้อตกลงที่ยอมรับได้ของทั้งสองฝ่าย**

4.2.2 ความสำคัญของการต่อรอง

1. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง ทำให้เกิดความสงบสุข
2. ใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน
3. ใช้ในการปกป้องและรักษาสีทธิของตนเอง รวมทั้งการเคารพสิทธิของผู้อื่น
4. สามารถนำไปสู่ข้อตกลงที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย
5. ใช้สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างบุคคลและกลุ่มคน





4.2.3 วิธีการสร้างการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม มีดังนี้

1. ไม่แสดงความตกใจ ความเครียด หรือความหวาดกลัวจนเกินเหตุต้องตั้งสติให้ดี
2. ยอมรับฟังข้อเสนออย่างตั้งใจ
3. ไม่แสดงการตอบรับหรือปฏิเสธทันที
4. แสดงท่าทางที่เป็นมิตรด้วยการพูดจาที่สุภาพ
5. แสดงความรู้สึกของตนเองพร้อมเหตุผลประกอบที่สามารถโต้แย้งได้
6. เลือกกิจกรรมอื่นมาทดแทน
7. หลีกเลียงออกจากสถานการณ์

4.2.4 สาเหตุที่ทำให้การเจรจาต่อรองไม่ประสบผลสำเร็จ มีดังนี้

1. ไม่ได้ศึกษาคู่เจรจาต่อรองทำให้เกิดข้อขัดแย้งได้ง่าย
2. ข้อตกลงระหว่างสองฝ่ายไม่เป็นที่น่าพอใจ
3. ผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มค่าของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่าย





4.2.5 การเจรจาต่อรองให้มีประสิทธิภาพ ควรปฏิบัติดังนี้

1. การเจรจาต่อรองเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ
2. ต้องศึกษาคู่เจรจาต่อรอง คาดเดาความต้องการของคู่เจรจา
3. ต้องเตรียมตัวและเตรียมการวางแผนล่วงหน้า
4. ต้องเปิดกว้างในการที่จะรับฟังฝ่ายตรงข้าม
5. เมื่อเริ่มการเจรจาต่อรองให้พูดและฟังตามปกติ
6. ควรใช้ไหวพริบในการโน้มน้าวใจ การจูงใจ การฟัง
7. การเจรจาต่อรองมีความเหมาะสมและสามารถยืดหยุ่นได้
8. แม้จะไม่สามารถตกลงกันได้ระหว่างสองฝ่ายหรือผลการเจรจาไม่เป็นที่น่าพอใจ ก็ควรจากกันด้วยดี เพราะอาจต้องมีการเจรจาได้อีกในอนาคต





4.2.6 การพัฒนาทักษะการต่อรอง

1. การสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนเจรจา
2. อย่าประมาทในความสามารถของคนอื่น อย่าพยายามโกหก
3. ทางออกของการเจรจาต่อรองที่ดีที่สุด คือการที่ไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดชนะ
4. รักษาบรรยากาศระหว่างการเจรจาต่อรอง
5. รู้จักใช้จังหวะในการเจรจาต่อรอง



**ทักษะการต่อรอง เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อร่วมกันตัดสินใจและแก้ไขปัญหา
เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน**





4.3 ทักษะการสื่อสาร

4.3.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการในการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึก ความคิด ความต้องการ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับสาร มีปฏิกิริยาตอบกลับมา



**การสื่อสาร คือกระบวนการในการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร
ความรู้สึก ความคิด ความต้องการ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร**





4.3.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

1. ทำให้เกิดความเข้าใจและทำความเข้าใจกันได้ในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
2. มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเนื่องจากคนเราต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา

3. เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม
4. เป็นเครื่องมือในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ช่วยให้ธุรกิจการงานประสบผลสำเร็จ

4.3.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร มีดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา
3. เพื่อการเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ของผู้รับสาร
4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ
5. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง
6. เพื่อตัดสินใจ





4.3.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์
2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมายหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ เป็นต้น
3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Media or Channel) หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่ นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร
4. ผู้รับสาร (Receivers) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสาร





4.3.5 อุปสรรคในการสื่อสาร

คือสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสารและผู้รับสาร ประกอบไปด้วย

1. อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร
2. อุปสรรคที่เกิดจากสาร
3. อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากสื่อหรือช่องทาง
4. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร

4.3.6 การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดี
2. พยายามเข้าใจผู้ฟัง
3. รับฟังความต้องการของผู้ฟัง
4. เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
5. มองผู้ฟังด้วยทัศนคติที่ดี





ทักษะการสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิต เป็นพื้นฐานของ
การติดต่อของมนุษย์ และเป็นเครื่องมือสำคัญของกระบวนการทางสังคม

