

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



NPRU

Nakhon Pathom
Rajabhat University

บทที่ 4

การฟังเพื่อการสื่อสารในองค์กร





ความสำคัญของการฟังการสื่อสารในองค์กร

- การฟังเป็นกระบวนการหนึ่งในการสื่อสารที่มีความสำคัญ

👍 การฟังเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

👍 ทักษะของพนักงานที่องค์กรต้องการก็เกี่ยวข้องกับทักษะการฟัง

👍 ทักษะการฟังยังมีประโยชน์ในด้านการบริหารด้วย

👎 ในทางตรงข้าม หากผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะการฟังที่มีประสิทธิภาพก็อาจส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานได้เช่นกัน





การได้ยินกับการฟัง



การได้ยิน (Hearing)

- กระบวนการทางสรีระ (physiological process)
- การได้ยินเป็นไปโดยอัตโนมัติโดย **≠** ไม่ต้องใช้ความพยายามในขณะเดียวกันก็ไม่สามารถปิดกั้นการได้ยินได้



การฟัง (Listening)

- ส่วนการฟังเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา (psychological process)
- เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้ฟังมีความตั้งใจหรือจดจ่อต่อเสียง และเข้าใจความหมายของเสียงที่ได้ยิน





การได้ยินกับการฟัง




การได้ยินกับการฟังจึง**แตกต่างกัน** มนุษย์อาจได้ยินเสียงอะไรก็ได้โดยไม่ตั้งใจฟัง และไม่รู้ว่สิ่งที่ได้ยินนั้นคืออะไร ขณะที่การฟังเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจที่จะรับฟังในรัศมีที่รู้สึกได้ โดยต้องใช้พลังงานหรือความพยายามที่จะเข้าใจ



ประโยคที่ว่า “ฉันสะดุ้งตื่นเพราะเสียงฟ้าผ่า”

การสะดุ้งตื่นในที่นี้เป็นเพราะ ฉัน

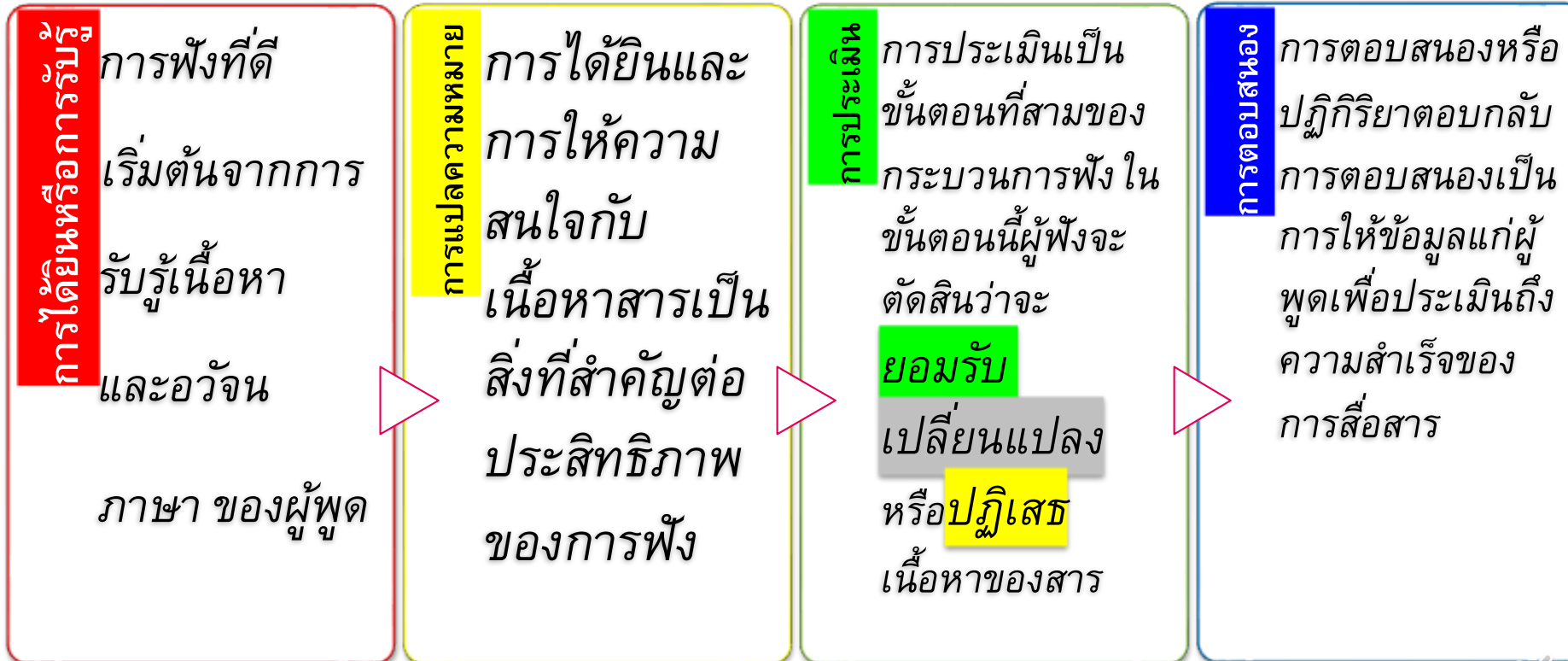
- “ได้ยิน” เสียงฟ้าผ่า หรือ 
- “ฟัง” เสียงฟ้าผ่า 





กระบวนการฟัง

กระบวนการฟังมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การได้ยินหรือการรับรู้ การแปลความหมาย การประเมินและการตอบสนอง





ปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟัง

- ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการฟังของแต่ละคนมี 3 ปัจจัย ได้แก่
 - 🧠 ปัจจัยภายใน
 - 🧠 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
 - 🧠 ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล





ปัจจัยภายใน

- การฟังเป็นการผสมผสานเสียงและความหมายเข้าด้วยกัน โดยมีเงื่อนไขสำคัญ

ผู้ฟังต้องสามารถรับรู้ในเสียงหรือคำพูดจากแหล่งสาร

- บางคนอาจได้ยินน้อยกว่าปกติและบางคนอาจได้ยินมากกว่าปกติ ถ้ากระบวนการในการรับฟังมีประสิทธิภาพต่ำ ความสามารถในการฟังก็ลดลง

ผู้ฟังจะต้องเข้าใจความหมายของเสียงที่ได้ยิน

- หากผู้ฟังขาดความหมายของเสียงที่ได้ยินจะทำให้ไม่รู้เรื่องที่ยกฝ่ายพูด เช่น ถ้าหากเราไม่ทราบความหมายของเสียงพูดของนักท่องเที่ยวดังต่างชาติ ความสามารถในการฟังของเราก็ลดลงเพราะไม่เข้าใจสิ่งที่เขาพูด





ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

สภาพแวดล้อมทางการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการฟัง มี 3 ประการ ได้แก่

ความสามารถในการฟัง

- ความสามารถในการฟังจะลดลง หากบุคคลได้รับข้อมูลมากเกินไปหรือน้อยเกินไป
- ความแตกต่างของความเร็วในการพูดกับการคิด

สิ่งรบกวน

- สิ่งรบกวน หมายถึง เสียงหรือสิ่งที่เข้ามาสอดแทรกขณะที่กำลังสนทนา และไม่เกี่ยวข้องกับการสนทนา สิ่งรบกวนเหล่านี้ทำให้ฟังได้ไม่ชัดเจน ทำให้ประสิทธิภาพในการฟังลดลง

บุคคลที่ทำหน้าที่กลั่นกรองข้อมูล

- บุคคลที่ทำหน้าที่กลั่นกรองข้อมูลภายในองค์กร จะกลั่นกรองข้อมูลที่จะส่งไปยังผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา





ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดขึ้นในขณะที่ฟังได้แก่

ความรู้สึกยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง (**self-centeredness**)

- ความสนใจความคิดของตนเป็นหลัก เชื่อว่าความคิดของตนนั้นดีและถูกต้องที่สุด ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการฟัง ความรู้สึกยึดตัวเองเป็นหลักยังเกิดขึ้นได้ในกรณีที่เรอฟังคนอื่นพูดจนได้รับสารที่ต้องการแล้วก็หยุดฟังทันที ทำให้รับสารไม่ครบถ้วน

ความรู้สึกป้องกันตัวเอง (**self protection**)

- เกิดขึ้นจากที่คนเรามักคาดการณ์ในใจก่อนที่จะสื่อสารจริง ๆ ว่าอีกฝ่ายจะมีปฏิกิริยาอย่างไร และวางแผนปรับพฤติกรรมการสื่อสารของตนเอง



การเป็นผู้ฟังที่ดี

- ผู้ฟังที่ดีควรมีคุณสมบัติดังนี้

การตั้งใจฟัง

ฟังอย่างมี
เป้าหมาย

ควบคุมอารมณ์
และความมีอคติ

อย่าละเลย
ข้อความบางตอน
ที่คิดว่าไม่
น่าสนใจ

ฟังอย่างเห็น
ด้วย

จดบันทึกเรื่องที่
ฟัง

แสดงให้เห็นผู้พูด
เห็นว่ากำลัง
สนใจฟัง

ฟังให้เกิด
ความคิด

อดทนในการฟัง

การถาม



การเป็นผู้ฟังที่ดี



1. การตั้งใจฟัง

2. ฟังอย่างมีเป้าหมาย

3. ควบคุมอารมณ์และความมีอคติ

4. อย่าละเลยข้อความบางตอนที่คิดว่าไม่น่าสนใจ

5. ให้ฟังอย่างเห็นด้วย





การเป็นผู้ฟังที่ดี



6.จดบันทึกเรื่องที่ฟัง

7.แสดงให้เห็นว่ากำลังสนใจฟัง

8.ฟังให้เกิดความคิด

9.อดทนในการฟัง

10.การถาม

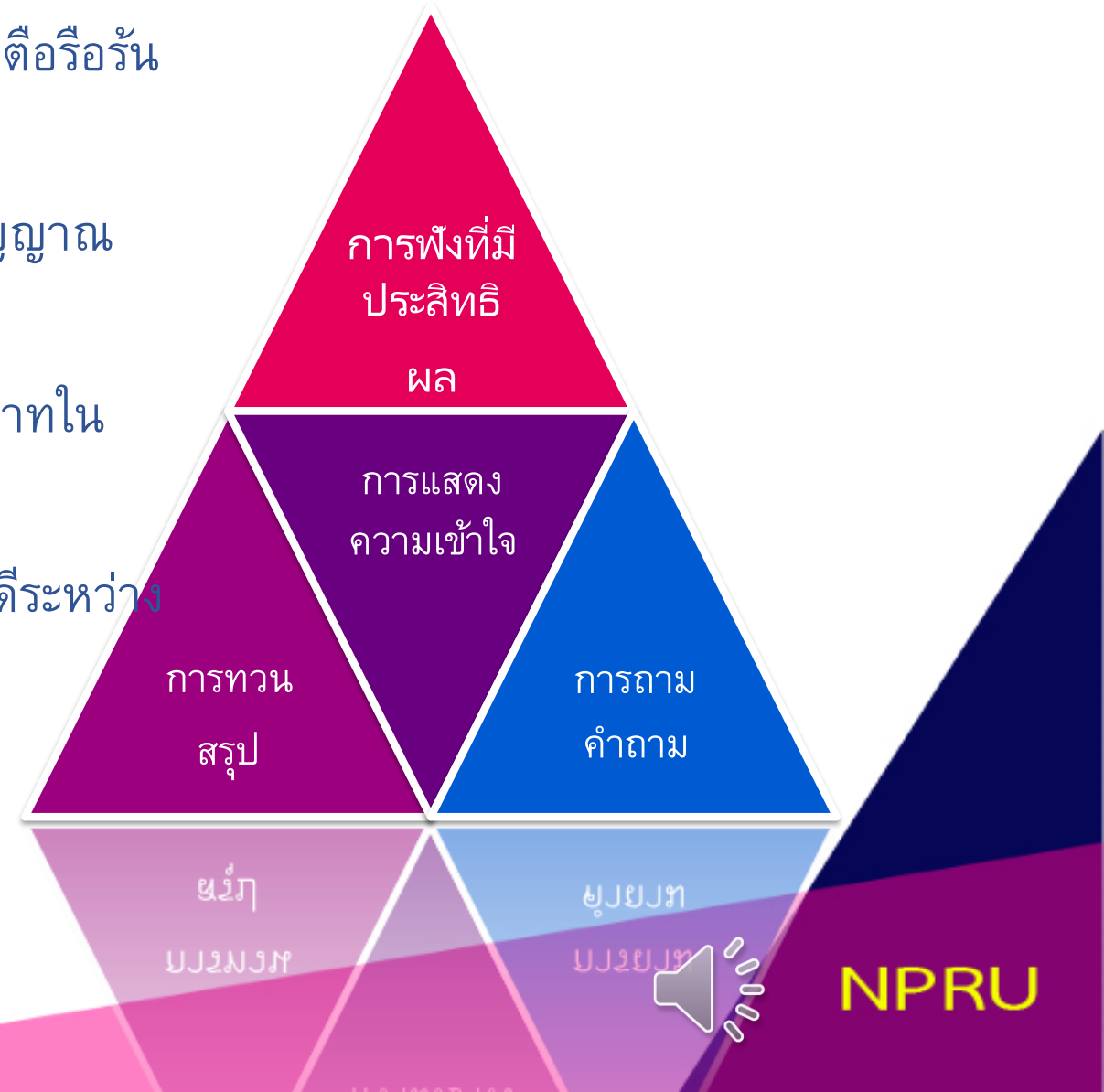




การฟังที่มีประสิทธิผล

การฟังที่มีประสิทธิผลหมายถึงพฤติกรรมการฟังอย่างกระตือรือร้นด้วย (active listening)

- การฟังอย่างกระตือรือร้นเป็นกระบวนการที่ผู้ฟังส่งสัญญาณกลับไปให้ผู้พูด
- ผู้ฟังจึงเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร และมีบทบาทในการทำความเข้าใจเนื้อหาที่ได้รับ
- การฟังที่มีประสิทธิผลจึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง





การฟังที่มีประสิทธิภาพ

1. การทวนสรุป

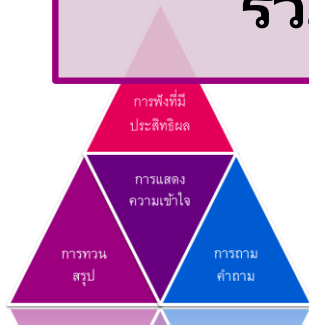
- เป็นการอธิบายถึงสิ่งที่ผู้ฟังคิดหรือสรุปเนื้อหาที่ได้รับฟังด้วยคำพูดของผู้ฟังเอง

2. การแสดงความเข้าใจ

- เป็นการกล่าวถึงความรู้สึกที่ได้รับฟังด้วยคำพูดของผู้พูดเอง ทำให้ผู้พูดสามารถตรวจสอบว่าผู้ฟังเข้าใจและรับรู้ความรู้สึกของเขาได้ถูกต้องหรือไม่

3. การถามคำถาม

- เป็นการกระตุ้นให้ผู้พูดได้อธิบายความคิดและความรู้สึก รวมถึงข้อมูลเพิ่มเติม คำถามจะช่วยลดความไม่ชัดเจน





ประโยชน์จากการฟังที่มีประสิทธิผล



1. ด้านข้อมูล ข่าวสาร

- การฟังอย่างตั้งใจทำให้ได้รับข้อมูลช่วยให้การตัดสินใจและการจัดการปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



2. ด้าน ความคิด

- การฟังที่ดีช่วยให้ผู้ฟังได้รับความคิดใหม่



3. ด้าน ความ เข้าใจ

- การฟังทำให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น



4. ด้าน ความ ร่วมมือจาก ผู้อื่น





นิสัยการฟังที่ควรหลีกเลี่ยง

