Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla, Thailand

การสื่อสารตามแนวทาง TQA

รศ.นพ.สุเมธ พีรวุฒิ

คณบดีคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เกณฑ์ TQA

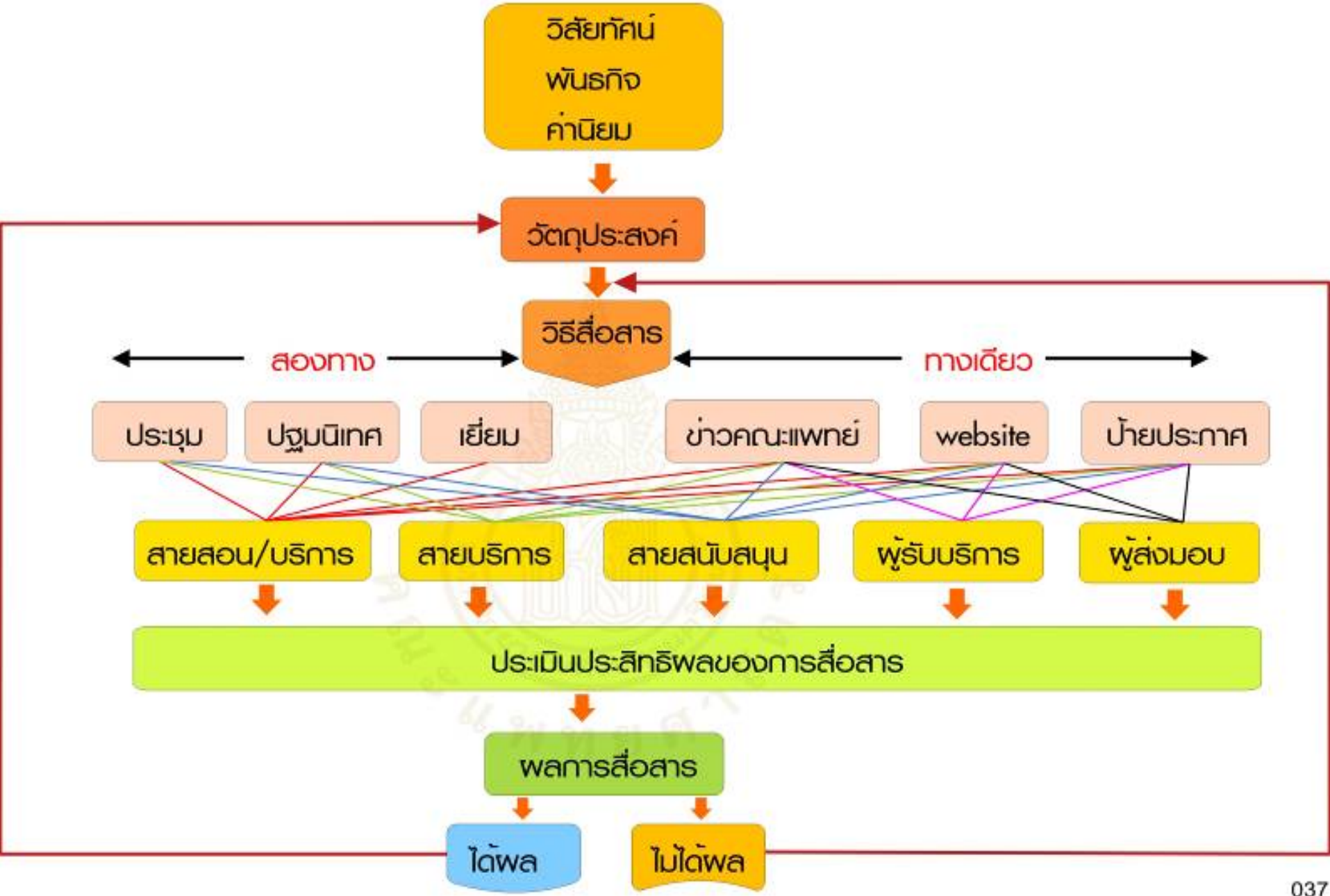
หมวด 1 การนำองค์กร

ข้อ 1.1ข(1) ผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร ผู้นำระดับสูงกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กรอย่างไร ผู้นำระดับสูงสื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ข้อ 5.1ก(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง

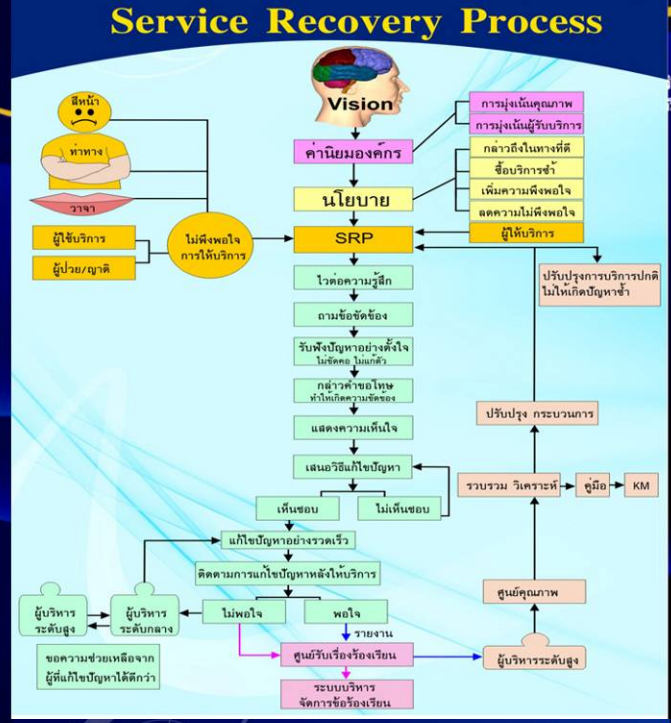
กระบวนการสื่อสารของผู้นำองค์กร



ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นที่สอง
ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นข้อที่หนึ่ง
ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศจงแก่ท่านเอง
ขอท่านทรงธรรมะแห่งอาสีพไว้ให้บริสุทธิ์

การสื่อสารทิศทางเดียว

Service Recovery Process



Customer Contact Requirements

มาตรฐานที่ 1 การรับโทรศัพท์

1.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยิน ไม่ควรดังเกิน 3 ครั้ง
1.2 กล่าวคำทักทายดังนี้
- กรณีสายนอก
  - "โรงพยาบาลสงฆ์ศานครินทร์ สวัสดีค่ะ/ครับ"
  - "(ชื่อผู้รับสาย) ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
- กรณีสายใน
  - "(ชื่อหน่วยงานผู้รับสาย) สวัสดีค่ะ/ครับ"
  - "(ชื่อผู้รับสาย) ยินดีบริการค่ะ/ครับ

1.3 รับด้วยน้ำเสียงสุภาพอ่อนหวาน ควบคุมและรักษาอารมณ์
1.4 ไม่ควรพูดหยอกล้อหรือส่งเสียงดังขณะรับโทรศัพท์
1.5 หากมีการรอสายแจ้งให้ปลายสายทราบ พร้อมกล่าวคำว่า "กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ"
1.6 หลังจากบริการเสร็จแล้ว กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/ครับ" รอให้ผู้ใช้บริการวางหูก่อน

มาตรฐานที่ 2 การต้อนรับผู้มาติดต่อ

2.1 กล่าวคำทักทาย สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ
2.2 สบตาผู้รับบริการ
2.3 กล่าวคำแสดงความช่วยเหลือ มีอะไรให้ช่วยไหมค่ะ/ครับ ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล
2.4 เมื่อให้บริการเสร็จแล้ว กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/ครับ/ขอบคุณที่ใช้บริการ

ข้อพึงระวัง/ห้ามกระทำ
1. ห้ามโยนหรือกระแทกเอกสารหรือสิ่งของต่อหน้าผู้รับบริการ
2. ห้ามโต้เถียงกับผู้รับบริการโดยเด็ดขาด

มาตรฐานที่ 3 การแต่งกาย

3.1 ผมยาวต้องรวบผมและสวมเน็ตให้เรียบร้อยในขณะปฏิบัติงาน ในกรณีผมสั้นต้องเป็นทรงผมที่สุภาพเรียบร้อย
3.2 การแต่งหน้า ควรแต่งพอประมาณไม่จัดจนเกินไป
3.3 เครื่องประดับ ต้องสวมใส่เครื่องประดับไม่มากจนเกินไป
3.4 การแต่งแบบพร้อม ตามข้อตกลงตลอดเวลาปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ
3.5 สวมรองเท้าคัชชูหรือรองเท้าวัดส้นแบบมีหัวปิด
3.6 ติดบัตรประจำตัวบุคลากรทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่

ทั้ง 3 มาตรฐานนี้หากได้รับการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร น่าจะสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการและลดเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมการให้บริการจากผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลได้ ทีมบริหารโรงพยาบาลฯ กำหนดให้ทุกหน่วยงานช่วยกันส่งเสริมผลักดันให้มาตรฐานเหล่านี้มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ซึ่งเราจะติดตามวัดผลสำเร็จ โดยวิเคราะห์ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมการให้บริการที่คาดว่าจะมีอัตราลดน้อยลง

Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla, Thailand

การสื่อสารสองทิศทาง

Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla, Thailand

Sumet peeravud, M.D.

Morning Brief สายการบิน JAL ที่เมืองฟูกูโอกะ ประเทศญี่ปุ่น

การสื่อสารในหน่วยงาน

การสื่อสารที่เป็นทางการ

1. การประชุม
2. หนังสือเวียนให้เซ็นรับทราบ
3. การสื่อสารผ่านข่าวคณะแพทย์

การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

1. การพูดคุย
2. Morning Brief
3. Evening Brief
4. Weekly Brief
5. Monthly Brief
6. การสื่อสารผ่านทางอากาศ

รายงานสรุปแบบสอบถาม ช่องทางการสื่อสารภายในหน่วยงาน

- หน่วยงาน 75 จากทั้งหมด 87 หน่วยงาน
  คิดเป็นร้อยละ 86
- แบบสอบถาม จำนวน 554 ชุด จากทั้งหมด 1,073 ชุด
  คิดเป็นร้อยละ 52

การประชุมภายในภาควิชา/หน่วยงานเฉพาะกลุ่ม

- สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 26.1
- เดือนละครั้ง ร้อยละ 46.2
- นาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 26.3
  ตามความจำเป็นของเรื่อง
- ไม่มีการประชุม ร้อยละ 1.7

การประชุมในภาควิชา/หน่วยงานทุกคนหรือส่วนใหญ่ในหน่วยงาน

- เดือนละครั้ง ร้อยละ 51.1
- นานๆ ครั้ง ร้อยละ 29.6

  ตามความจำเป็นของเรื่อง
- สัปดาห์ละครั้ง ร้อยละ 18.9
- ไม่มีการประชุม ร้อยละ 0.4

การรับทราบนโยบายของคณะแพทยศาสตร์

- การประชุมโดยคณบดี/ผู้บริหาร ร้อยละ 6.8
  ลำดับความสำคัญที่1
- การประชุมกับหัวหน้างาน ร้อยละ 39.4
- หนังสือเวียน ร้อยละ 26.2
- เว็บไซต์ ร้อยละ 16.8
- ข่าวคณะแพทย์ ร้อยละ 13.1

ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างาน

- สะดวกมาก ร้อยละ 87.6
- ไม่ค่อยสะดวก ร้อยละ 11.8
- ไม่สะดวกเลย ร้อยละ 0.6

ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการสื่อสารภายในหน่วยงาน

- มากที่สุด ร้อยละ 17.6
- มาก ร้อยละ 56.7
- ปานกลาง ร้อยละ 23.5
- น้อย ร้อยละ 2.2

วิธีสื่อสารแบบทางการ

วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
จัดอบรม สัมมนา เช่น ปฐมนิเทศ	ส่วนการบุคคล	ตามตารางเวลา
จัดประชุมชี้แจงแถลงผล/แผนดำเนินงาน	ฝ่ายจัดการ	ทุกไตรมาส
ทำสื่อประชาสัมพันธ์แสดงข้อความ อย่างเด่นชัดในจุดที่สำคัญ	ส่วนการบุคคล	-
ตรวจวัดผลภาพรวมโดยการสำรวจ ความพึงพอใจของพนักงาน	ส่วนการบุคคล	ทุกปี
ส่งจดหมายสื่อถึงบุคคลภายนอก	ฝ่ายการตลาด จัดซื้อ บุคคล	ทุกปี

หมายเหตุ : การสื่อข้อความกับผู้เกี่ยวข้องภายนอก เน้นที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ดังนี้

- ลูกค้าหลัก — ชี้แจงผลและแผนงาน และร่วมกำหนดแผนงานและเป้าหมายรายลูกค้า
- ผู้ขายวัตถุดิบ — ชี้แจงแนวทางและการพัฒนาและร่วมกำหนดแผนปฏิบัติงานประจำปี
- ผู้ถือหุ้น — ชี้แจงผ่านการรายงานผลการดำเนินการตามปกติ
- ชุมชน — แจ้งกิจกรรมที่ดำเนินการและสอบถามทัศนคติของชุมชน

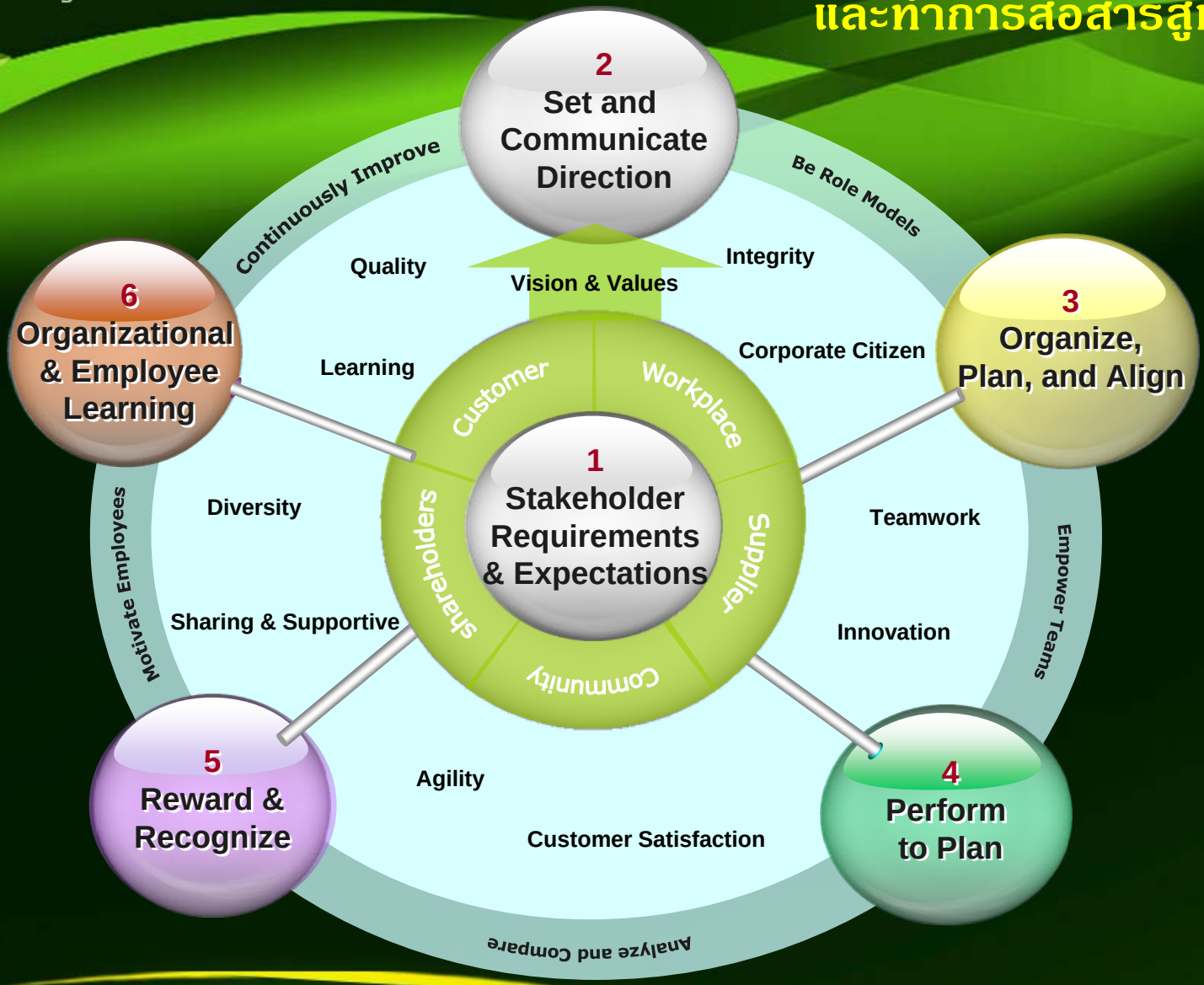
วิธีสื่อสารแบบไม่ทางการ

วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
พบปะพูดคุยกับพนักงาน	ฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชา
อ้างอิงประเด็นสำคัญในการประชุมต่าง ๆ	ฝ่ายจัดการ
ย้ำเรื่องค่านิยมในโอกาสที่มีการชุมนุมกัน เช่น งานเลี้ยง แข่งกีฬา	ฝ่ายจัดการ
เยี่ยมพบลูกค้าและพบปะผู้ขายและบุคคลภายนอก	ฝ่ายจัดการ

กรณีศึกษา Best Practices บ.ผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด TQA Winner 2546

Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla, Thailand

กำหนดเป็นทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และทำการสื่อสารสู่ทุกระดับ



เรียนจากแชมป์ เพื่อเป็นแชมป์

บริษัท Boeing Aerospace Support (AS) : MBNQA Winner 2546

Sumet peeravud, MD.

สื่อสารทิศทางองค์กรสู่ผู้เกี่ยวข้อง

ลูกค้า/คู่ค้า ผู้ส่งมอบ	▪ การประชุม/สัมมนา/Email/Hotmail/โทรศัพท์/โทรสาร/รายงานประจำปี/วารสาร/Website/Technical Forum
พนักงาน	▪ การประชุม/Video Conference/EVP Meet Employee/วารสาร/สัมมนา/พนักงาน/โทรศัพท์/Email/Intranet/Website Hotline CG/Technical Forum
ชุมชน	▪ วารสาร/โปสเตอร์/นิทรรศการระบบท่อ/สัมมนาชุมชน/กิจกรรมเพื่อชุมชน/Hotline/Website
ผู้ถือหุ้น	▪ รายงานประจำปี/ประชุมผู้ถือหุ้น/Website
กระทรวงพลังงาน	▪ การประชุม/วารสาร/Website

การสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง

รูปแบบ	วิธีการสื่อสาร	ผู้รับสาร	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
การสื่อสารที่เป็นทางการ	1. จัดประชุมผู้บริหารเพื่อแถลงผลการดำเนินงาน (TMM)	ผู้บริหารระดับสูง	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	ทุกเดือน
	2. จัดประชุมแถลงแผนงานและผลงานรายครึ่งปี	พนักงานทุกคน	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	เม.ย./ก.ค.
	3. จัดประชุม MD พบพนักงาน	พนักงานทุกคน	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	ทุกไตรมาส
	4. จัดประชุมคณะกรรมการลูกจ้าง	คณะกรรมการ	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	ทุก 2 เดือน
	5. ประชาสัมพันธ์ผ่านอินทราเน็ต ติดประกาศ และ E-mail	พนักงานทุกคน	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	ต่อเนื่อง
	6. จัดประชุม เราคิด เราทำ ร่วมกัน ระหว่างคณะกรรมการชุมชน เทศบาลตำบลแหลมฉบัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ชุมชน เทศบาล นักศึกษา อาจารย์ม. เกษตรศาสตร์	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	ทุกไตรมาส
	7. เปิดโอกาสให้ชุมชนเยี่ยมชมโรงกลั่น และแสดงความคิดเห็น	ชาวบ้าน/ผู้นำชุมชน	ผู้บริหารทุกระดับ	ปีละ 2 ครั้ง
	8. จัดประชุม HF พบพนักงาน	พนักงานทุกคน	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลฯ	ทุกไตรมาส
การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ	1. พบปะพูดคุยกับพนักงาน	พนักงานทุกคน	ผู้บริหารทุกระดับ	ต่อเนื่อง
	2. พบปะและรับประทานอาหารร่วมกับสหภาพแรงงาน	กรรมการลูกจ้า	ผู้บริหารทุกระดับ	ทุกไตรมาส
	3. ติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ หรือ E-mail	พนักงานทุกคน	ผู้บริหารทุกระดับ	ต่อเนื่อง
	4. ย้ำเรื่องค่านิยมในโอกาสที่มี งานเลี้ยง งานแข่งขันกีฬา	พนักงานทุกคน	ผู้บริหารทุกระดับ	ตามโอกาส
	5. เยี่ยมพบประคู่ค้าและลูกค้า	คู่ค้า, ลูกค้า	ผู้บริหารทุกระดับ	ต่อเนื่อง
	6. เปิดโอกาสให้ลูกค้าเยี่ยมชมโรงกลั่นและแสดงความเห็น	ลูกค้า	ผู้บริหารทุกระดับ	ต่อเนื่อง

แนวทางการถ่ายทอดสื่อสารตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์การสื่อสาร	ช่องทาง	ความถี่	ลักษณะ	ผู้เกี่ยวข้อง/เป้าหมาย			คู่ความร่วมมือ
				หัวหน้า	จนท	คู่ค้า	
1. ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนปฏิบัติการและทบทวนผล	1.การประชุมจัดทำแผน และทบทวนแผน	ตามไตรมาส	2 ทาง	☑			
	2.ประชุม กกบ.	ทุกเดือน	2 ทาง	☑			
2.ชี้แจงนโยบาย แนวทางปฏิบัติต่างๆ	3.ประชุมในฝ่ายงาน	ทุกเดือน	2 ทาง	☑	☑		
	4.ประชุมสรุปผลการปฏิบัติงาน	ตามไตรมาส	2 ทาง	☑			
	5.บอร์ดพันธกิจ บัตรพันธกิจ	24 ชม.	ทางเดียว	☑	☑	☑	
	6.ทำเอกสารแจ้งเวียน	24 ชม.	ทางเดียว	☑	☑	☑	☑
	7.ปฐมนิเทศ	ปีละ 1 ครั้ง	2 ทาง		☑		
	8.Top Management	ปีละ 1 ครั้ง	2 ทาง	☑	☑	☑	☑
	9.Web site รพ.	24 ชม.	ทางเดียว	☑	☑		
	10.ประชุมภายในใหญ่ผู้บริหารพบเจ้าหน้าที่	ปีละ 3 ครั้ง	2 ทาง	☑	☑		
	11.ประชุมจัดทำแผนร่วมกัน	ตามไตรมาส	2 ทาง	☑			☑
3.การควบคุมการปฏิบัติงานประจำวัน ปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	1.Morning talk	ทุกวัน	2 ทาง	☑	☑		
	2.รับ-ส่งเวร	ทุกวัน	2 ทาง		☑		
	3.Quality round	ทุกวัน	2 ทาง	☑	☑		
4.สื่อสารเรื่องทั่วไป	1.เสียงตามสาย	ทุกวัน	ทางเดียว	☑	☑	☑	
	2.ประกาศ เอกสารแจ้งเวียน	ทุกวัน	ทางเดียว	☑	☑		☑
	3.ประกาศผ่าน Web site	ทุกวัน	ทางเดียว	☑	☑		☑
	4.ประชุมภายในฝ่ายงาน	ทุกเดือน	2 ทาง	☑	☑		
5.แลกเปลี่ยนเรียนรู้	1.กลุ่ม QC ในฝ่าย	ทุกเดือน	2 ทาง	☑	☑		
	2.กลุ่ม QC คร่อมสายงาน	ทุกเดือน	2 ทาง	☑	☑		
	3.นำเสนอผลงาน QC	ปีละ 1 ครั้ง	2 ทาง	☑	☑		
	4.ประชุม CoP	ทุกเดือน	2 ทาง		☑		
	5.สอนงาน (QJT)	ทุกวัน	2 ทาง	☑	☑		
	6.ระบบพี่เลี้ยง	ทุกวัน	2 ทาง		☑		
	7.Web site หน้า KM	ทุกวัน	2 ทาง	☑	☑		
	8.สัมมนาวิชาการประจำเดือน	ทุกวัน	2 ทาง	☑	☑	☑	☑

Sumet peeravud, M.D.

สรุปหน้าที่ของผู้นำองค์กร ตามเกณฑ์ TQA

1. กำหนด
2. ถ่ายทอด
3. ปฏิบัติตน
4. สร้างบรรยากาศ
5. การมีส่วนร่วม
6. สร้างองค์กรให้ยั่งยืน
7. การสื่อสาร
8. กระตุ้น
9. การให้อำนาจ
10. การจูงใจ
11. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ
12. พัฒนาชุมชน
13. บทบาทในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย

สื่อสารสร้างวัฒนธรรมและนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ TQA Seminar 2006

ปรัชญาที่สำคัญของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

“ทุกคนต้องรู้ในสิ่งที่ควรรู้ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของเจ้าขององค์กร”

การสื่อสารของผู้นำระดับสูง

- การประชุมผู้นำระดับสูงกับหัวหน้างาน
- การประชุมคณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการบริหาร รพ.
- การประชุมกลุ่มผู้บริหารทางการเงิน
- การปฐมนิเทศ
- เวทีนำเสนอการสร้างสรรค์และการประกันคุณภาพ
- การพบปะเยี่ยมเยียนหน่วยงานโดยตรง
- ระบบ Intranet

กระบวนการสื่อสารของโรงพยาบาลฯ

ประกอบด้วย

1. การระบุเรื่องที่ต้องสื่อสารหลังการประชุมหรือเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต้องสื่อสาร
2. ระบุบุคคลผู้จำเป็นต้องทราบเรื่องให้ครบทุกคน
3. กำหนดใจความสำคัญให้ครอบคลุม ตรงประเด็น กระชับและเข้าใจง่าย
4. กำหนดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งอาจใช้การประชุม การพูดคุยโดยตรง การฝึกอบรม โทรศัพท์ E-mail, Intranet การติดประกาศ หนังสือ คู่มือ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ
5. กำหนดผู้รับผิดชอบการสื่อสาร
6. ดำเนินการสื่อสาร
7. ตอบข้อซักถามหากเป็นการสื่อสารสองทาง สำหรับการสื่อสารทางเดียวจะตรวจสอบการได้รับข้อมูล
8. ผู้นำระดับสูงกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทบทวนกระบวนการสื่อสารปีละครั้ง โดยใช้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการสื่อสารจากบุคลากร ผลการตรวจประเมินโดยองค์กรภายนอก วิธีปฏิบัติของ Baldrige award recipient, Best practice จากองค์กรอื่น ในปี พ.ศ. 2549 โรงพยาบาลฯได้ใช้ระบบ E-document ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

การสื่อสาร

A	Accuracy	มีความถูกต้อง ไม่ผิดเพี้ยน
B	Brief	สั้นกระชับ
C	Clear	กระจ่าง ชัดเจน
D	Direct	ตรงประเด็น
E	Easy	ง่ายต่อการเข้าใจ
F	Feedback	แสดงการตอบรับ

คัดลอกจากจดหมายข่าว Productivity corner ฉบับที่ 7 (ตุลาคม 2543)

A B C D E F

Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla, Thailand

7C Communication

C-Concise
มีความสั้นกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ ยืดยาด จนไม่แน่ใจว่าต้องการอะไรกันแน่

C-Clear
มีความชัดเจน ตรงประเด็น

C-Courtesy
สุภาพอ่อนโยน ไม่ก้าวร้าว หรือใช้น้ำเสียงที่แสดงการดูถูก เหยียดหยาม หรือโกรธ

C-Correct
มีความถูกต้อง ไม่ควรสื่อสารในสิ่งที่ไม่แน่ใจ และควรจะทวนซ้ำเพื่อให้มั่นใจว่าได้รับสารที่ถูกต้อง

C-Consider
คิดพิจารณาถึงความเหมาะสมของสิ่งที่จะสื่อสารก่อนที่จะสื่อออกไป

C-Concrete
เป็นรูปธรรม โดยที่ผู้รับสารไม่ต้องจินตนาการเอง

C-Complete
สมบูรณ์ ไม่ควรละไว้ในฐานที่เข้าใจหรือคิดเอาเองว่าผู้รับสารเข้าใจ และไม่ใช้ตัวย่อพร่ำเพรื่อ

คัดลอกจากจดหมายข่าว Productivity corner ฉบับที่ 32 (พฤศจิกายน 2545)

Sumet peeravud, M.D.

เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

1. Credibility ความน่าเชื่อถือ สื่อสารในสิ่งที่เป็นไปได้และไม่ยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง
2. Completeness ความถูกต้อง สื่อสารครบถ้วนทุกประเด็น อย่าคิดว่าผู้รับสารน่าจะรับรู้ได้เอง
3. Clarity ความชัดเจน ไม่ทำให้เกิดความสับสน หรือสามารถแปลความหมายที่ต่างออกไปได้
4. Conciseness ความกระชับรัดกุม ตรงประเด็น ไม่เยิ่นเย้อ
5. Courtesy ความสุภาพ สื่อสารด้วยความสุภาพ ให้เกียรติผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นข้อความที่เขียนหรือน้ำเสียงที่เปล่งออกมา
6. Channel ผ่านช่องทางการสื่อสาร ที่เหมาะสม เลือกช่องทางที่สอดรับกับสิ่งที่ต้องการสื่อ เช่น การพูดข้อความบางอย่างที่มีศัพท์เทคนิคมาก เขียนยาก อาจทำให้ผู้รับสารไม่แน่ใจในศัพท์บางตัวได้ ใช้วิธีการเขียนน่าจะเหมาะกว่า
7. Capability ความสามารถ ของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ต้องประเมินศักยภาพและความสามารถในการทำความเข้าใจเรื่องที่ต้องการสื่อความ บางครั้งการศึกษาและประสบการณ์เป็นสิ่งที่จำเป็น

คัดลอกจากจดหมายข่าว Productivity corner ฉบับที่ 21 (ธันวาคม 2544)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสาร

1. สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากร
2. ผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับงานและส่วนตัว
3. เรื่องที่อยู่ในความสนใจของตนเอง
4. บรรยากาศที่เอื้ออำนวย
5. สภาพจิตใจ
6. ภาระงานประจำวัน
7. ทักษะในการสื่อสาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2551

วิสัยทัศน์ Vision

โรงพยาบาลชั้นเลิศที่มุ่งสู่ระดับนานาชาติ
Excellent Hospital aiming International Standard

พันธกิจ 1. จัดการรักษาผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาโรงพยาบาลให้มีศักยภาพสูงสุดของประเทศในการดูแลผู้ป่วยโรคซับซ้อน มาตรฐานเทียบเท่าสหรัฐอเมริกา

ความเป็นเลิศ 6 ด้าน 6 Excellences (6 E)

การบริหาร Operation	บุคลากร Staff	การรักษาพยาบาล Clinic	การบริการ Service	ชี้นำสังคม Social Responsibility	การเงิน Finance

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ Strategic Objectives

การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการรักษาพยาบาลโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	• การเพิ่มสมรรถนะของบุคลากร • การธำรงรักษาบุคลากร	การรักษาที่มีคุณภาพเป็นเลิศมุ่งสู่ระดับนานาชาติ	การบริการที่สร้างความพึงพอใจและความภักดี	การชี้นำชุมชนด้านสุขภาพ	ฐานะทางการเงินที่มั่นคง

ค่านิยม (Values)

- การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality Focus)
- การมุ่งเน้นผู้รับบริการ (Customer Focus)
- การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- จิตสำนึกด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย (Risk and Safety Awareness)

วัฒนธรรม(Culture) พร้อมรับการประเมิน Ready to be evaluated ยอมรับการเปลี่ยนแปลง Accept changes

ทักษะการสื่อสาร

- ยึดหลักให้ความสำคัญของผู้ที่อยู่ตรงหน้า
- เลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม
- เก็บคุณลักษณะที่ดีของผู้สื่อสารไว้
- ให้ความสำคัญต่อการสร้างสัมพันธภาพ
- เปลี่ยนจากผู้พูดมาเป็นผู้ฟังที่ดี
- เลือกใช้ทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสม
- ให้ความสำคัญของความรู้สึกและอารมณ์
- ทำความเข้าใจกับปัญหาและความรู้สึก
- สนับสนุนและช่วยเหลือให้เกิดการแก้ไขปัญหา
- หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่มากจนเกินไป

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง

- ผู้นำระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นต่อการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสาร
- ผู้ปฏิบัติต้องเห็นความสำคัญ รับผิดชอบ และให้ความร่วมมือทั่วทั้งองค์กร
- สร้างบรรยากาศให้เกิดการสื่อสารที่ดีทั่วทั้งองค์กร
- หัวหน้างานทุกหน่วยงานต้องเป็นตัวอย่างที่ดี
- ต้องมีระบบประเมินประสิทธิผลของการสื่อสาร
- ยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารที่เป็นเลิศ
- ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะในการสื่อสาร
- ต้องมีการสื่อสารที่เป็นลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กร

Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
Hatyai, Songkhla, Thailand

ขอบคุณ

Sumet peeravud, M.D.