

## แนวทางการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

### วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท

## R-A-C-E Model BCNChainat

RESEARCH -R-	ACTION -A-	COMMUNICATION -C-	EVALUATION -E-
การค้นหาคำ จริงเกี่ยวกับสาร สื่อสารในองค์กร	ผู้ที่เกี่ยวข้อง นำปัญหาไป ดำเนินการแก้ไข อย่างไร	มีการสื่อสาร ร่วมกันเพื่อ สร้างความรับรู้	การประเมินผล การสื่อสาร

### 1. การค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการสื่อสาร (R : Research)

วิเคราะห์อุปสรรคการสื่อสาร ประกอบด้วย 1)อุปสรรคด้านความหมาย เกิดจากการที่คำต่างๆ มีความหมายต่างกันในแต่ละคน หรือบุคคลสองคนให้ความหมายที่แตกต่างกัน 2) อุปสรรคทางจิตวิทยา เกิดขึ้นจากสถานะทางอารมณ์และจิตใจของผู้ส่งและผู้รับข้อความ บุคคลที่อยู่ภายใต้ความเครียดไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสม 3) อุปสรรคด้านองค์กร การสื่อสารอาจไม่ไปถึงที่เดียวกันกับผู้ส่งส่งมา เนื่องจากโครงสร้างขององค์กร กฎเกณฑ์ ระเบียบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีอำนาจในองค์กร เช่น นโยบายของหน่วยงานไม่สนับสนุนการสื่อสารอย่างอิสระ 4) อุปสรรคส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งของผู้ส่งและผู้รับส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร เช่น การขาดความเชื่อมั่นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

### 2. การปรับปรุงเกี่ยวกับการสื่อสาร (A : Action)

- 1....ชี้แจงความคิดก่อนการสื่อสารข้อความ ความชัดเจนในใจของผู้ส่งข้อความจะถ่ายทอดสารออกมาได้อย่างเหมาะสมก็ต่อเมื่อผู้สื่อสารเข้าใจข้อความนั้นได้ชัดเจนเท่านั้น
- 2....สื่อสารตามความต้องการของผู้รับ...ด้วยคำ คัพท์เฉพาะ ข้อเท็จจริง ตามระดับความเข้าใจและการศึกษาของผู้รับ
- 3....ปรึกษาหารือกับผู้อื่นก่อนสื่อสาร...โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมก่อนที่จะสื่อสารข้อความ
- 4....ระวังภาษา น้ำเสียง และเนื้อหาของข้อความคำ หรือสัญลักษณ์ที่ใช้ในการถ่ายทอดข้อความจะต้องเข้าใจได้ง่ายสำหรับผู้รับ
- 5....ถ่ายทอดสิ่งที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่าให้กับผู้ฟัง
- 6....การสื่อสารเป็นกระบวนการแบบสองทาง การตอบสนองหรือปฏิกิริยาจากผู้รับ เป็นการแสดงประสิทธิภาพของการสื่อสาร
- 7....การสื่อสารจะต้องตอบสนองความต้องการในปัจจุบันและอนาคต
- 8....การติดตามข้อความควรดำเนินการเพื่อจัดอุปสรรคหรือความเข้าใจผิดของผู้รับ เพื่อตรวจสอบว่าผู้รับเข้าใจข้อความถูกต้องหรือไม่

- 9... ผู้รับควรเป็นผู้ฟังที่ดีเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ รมณ์ดระวัง อดทน และตั้งใจฟัง
- 10.. การใช้การสื่อสารแบบปากต่อปากอย่างมีกลยุทธ์... ร่วมกับการสื่อสารแบบเป็นทางการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 11.. ข้อความควรไปถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสม ข้อความที่ไม่ไปถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสมอาจกลายเป็นข้อความไร้ประโยชน์

### 3. การสื่อสาร (C : Communication)

#### รูปแบบการสื่อสารแบบ EBAR

**Expectation** : นอกความคาดหวัง, ความต้องการ, วัตถุประสงค์ ที่ต้องการจากการสื่อสาร

**Background** : ใช้หลักคำถาม 5w1h (Who, What, When, Where, Why, How) เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบว่าแต่ละฝ่ายเข้าใจข้อมูลในเรื่องที่กำลังสื่อสารกันมากน้อยเพียงใด

**Action** : การช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว, ถูกต้องแม่นยำ... เช่น การระดมลงไปว่าให้ผู้ปฏิบัติทำที่ขั้นตอน อะไรบ้าง หรือการจดบันทึกขณะสื่อสารเพื่อป้องกันความผิดพลาด

**Result** : ยืนยันผลลัพธ์ที่ต้องการ, ยืนยันความเข้าใจ ที่ต้องการจากการสื่อสาร.....

### 4. การประเมินผลการสื่อสาร (E : Evaluation)

ประกอบด้วย

1. การประเมินผู้ส่งสาร โดยมีเกณฑ์การประเมิน 1) ทักษะการส่งสาร การเขียน การพูด การอ่าน การฟัง ความคิด 2) ระดับความรู้ของผู้ส่งสาร ซึ่งมีผลต่อสารที่ส่งอย่างมาก 3) เจตคติของผู้ส่งสาร ทั้งต่อตนเอง ต่อสาร และต่อผู้รับสาร 4) สภาพสังคมและวัฒนธรรมของผู้ส่งสาร
2. การประเมินสาร โดยประเมินเนื้อหา ข้อเขียน ภาพ ความเหมาะสม ถูกต้อง ทันสมัย
3. การประเมินช่องทางรับสาร ช่องทางเป็นแบบใด เป็นหน่วยงานราชการหรือหน่วยใด เพื่อให้ทราบว่าสารส่งถึงผู้รับสาร และผู้รับสารเกิดความรู้ความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารต้องการหรือไม่
4. การประเมินผู้รับสาร ภายหลังรับสารมีการนำไปปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงความรู้ เจตคติ หรือไม่

### อ้างอิง

นพพล นพรัตน์.(10 มีนาคม 2568). EBAR เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

<https://acrosswork.co.th/2018/10/effective-communication/>

สุวัฒนา ดีวงษ์.(2552). **กระบวนการประชาสัมพันธ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2552

Barriers to Effective Communication (06 Jun, 2024).

<https://www.geeksforgeeks.org/barriers-to-effective-communication/>

Measures to improve Communication Effectiveness. (06 Apr, 2023).

<https://www.geeksforgeeks.org/measures-to-improve-communication-effectiveness/?ref=lbp>