



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่ 1049 ฝรพ.  
วันที่ 20 พ.ค. 2563 1A.2b

ที่ ฝรพ01/ 65 ..... ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2563 .....

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝรพ. ทน.ขอ.รพ. .... (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)  
*20พค 63 20ค 20พค 63*

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า ..... นางสาวอภา สอดตระกูล .....  
ตำแหน่ง ..... พนักงานบริหารงานทั่วไป 7 ..... สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) ..... ขอ.รพ./ ฝรพ. ....  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร ..M31: การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) ..TCขอ02 ทักษะการประสานงานในงานข้อมูลและบริหารงานเอกสาร  
ตั้งแนบหรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ .....  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 12-14 พฤษภาคม 2563

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา
- 2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด
- มาก                       ปานกลาง                       น้อย
- 2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด
- มาก                       ปานกลาง                       น้อย

- ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- เนื้อหาเกี่ยวข้องโดยตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี
- เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี
- เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย
- อื่น ๆ .....

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร  
.....สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาพัฒนาทักษะในการติดต่อประสานงานทั้งภายในองค์กร  
และบุคคล/หน่วยงานภายนอก ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น.....  
.....  
.....


4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
.....  
.....  
.....  
.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ.....  ..... ผู้เข้าอบรม

(นางสาวอาภา สอดตระกูล)

ตำแหน่ง..... พบท.7..... โทร. 1315.....

วันที่ 20 พ.ค. 63.....

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

### หลักสูตร M31: การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

#### สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

การติดต่อสื่อสารเป็นทักษะที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานตามแนวการบริหารราชการยุคใหม่เพราะเป็นเสมือนตัวเชื่อมต่อให้การทำงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างเหมาะสมและลงตัวรวมทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้กับสมาชิกในทีมงานได้อย่างดี

#### ความหมายและความสำคัญในการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) คือกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือเรื่องอื่นๆ โดยเป็นสิ่งที่ต้องกระทำร่วมกัน คือมีผู้ให้ และผู้รับ เป็นได้ทั้งการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยน เป็นได้ทั้งการใช้ภาษาพูด การเขียน การแสดงออกทางพฤติกรรม หรือใช้สัญลักษณ์ หรือรูปแบบอื่นๆ ที่สามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันได้

#### วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

1. แจ้งให้ทราบ (To Inform)
2. เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา (To Educate)
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือเพื่อความบันเทิง (To Entertain)
4. เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (To Persuade)

#### กระบวนการสื่อสารมีองค์ประกอบดังนี้

S – Sender คือผู้ทำการส่งสาร

M – Message คือตัวสาร/สาระ ที่ต้องการส่ง แบ่งออกเป็น 1. รหัสของสาร (วจน, อวจน) 2. เนื้อหา/แก่นของสาร (ข้อเท็จจริง, ข้อคิดเห็น/ความรู้สึก) 3. การจัดการสาร หรือการนำเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ

C – Channel คือ ช่องทางในการส่งสาร ทำหน้าที่เป็นตัวกลางนำสิ่งที่ถูกถ่ายทอดเข้าสู่การรับรู้ของมนุษย์ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 (รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส)

R – Receiver คือผู้รับสาร

รูปแบบของการสื่อสาร สามารถจำแนกได้ดังนี้

- จำแนกตามรูปแบบ

1. การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) มักเป็นรูปแบบการสื่อสารผ่านสื่อสาธารณะ ซึ่งผู้รับสารไม่สามารถโต้ตอบการผู้ส่งสารได้ในสื่อและเวลาเดียวกัน

2. การสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบกันได้สื่อกลางเดียวกัน

- จำแนกตามทิศทางของข้อมูล

1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) มักเป็นรูปแบบของการสั่งงาน หรือ การแจ้งเป้าหมาย จากผู้บังคับบัญชา
2. การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไป ถึงผู้บังคับบัญชา เช่นการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือการขอคำแนะนำ
3. การสื่อสารแนวราบ (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานระดับ เดียวกัน มีลักษณะเป็นกันเอง ช่วยให้การประสานงานดีขึ้น
4. การสื่อสารแนวไขว้ (Diagonal Communication) เป็นการสื่อสารแบบข้ามแผนกหรือระดับ

- จำแนกตามทิศทางของการส่งผ่านข้อมูล

1. การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) แบ่งเป็น
  - 1.1 โดยคำพูด (Oral Communication) การสื่อสารโดยคำพูด โดยการเชิญหน้า ผ่านเทคโนโลยี และการพูดในที่สาธารณะ เช่นการประชุม
  - 1.2 โดยตัวอักษร (Written Communication) การสื่อสารโดยผ่านการเขียน เช่นจดหมาย email หรือรายงานต่างๆ ซึ่งผู้ส่งสารในลักษณะนี้ต้องคำนึงถึงความสามารถในการตีความของผู้รับสารด้วย
2. การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา (Nonverbal Communication) คือการสื่อสารด้วยการแสดงออกทาง สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียงที่ไม่ใช่คำพูด

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร เช่น องค์กรมีการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการในลักษณะบน ลงล่างเป็นหลักนั้น ส่งผลให้เกิดความเคร่งเครียด และยากที่จะก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน
2. เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์ การไม่กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนนั้น ทำให้การสื่อสาร/ การประชุม เป็นไปได้ยากที่จะหาข้อสรุปร่วมกันได้
3. การสื่อสารที่ผ่านตัวกรอง เช่นการสื่อสารข้อมูลที่ซับซ้อน ด้วยการวาทะโดยฝากบอกต่อกันไปนั้น สามารถทำให้ข้อมูลบิดเบือนได้
4. ความแตกต่างในพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยการตีความข้อมูลของแต่ละบุคคลนั้นเกิดจาก พื้นฐานความคิด/ความรู้ และประสบการณ์ ที่แตกต่างกัน ทำให้สารที่รับรู้แตกต่างกันได้
5. เกิดจากเจตคติและความละเอียด การใช้อารมณ์ส่วนตัว ลีอกที่จะรับรู้/ไม่รับรู้ ทำให้สารเกิดความ คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง
6. เกิดจากความไม่พร้อม ผู้ส่งสารจำเป็นต้องจัดระบบการบริหารข้อมูลในเรื่องที่ต้องการสื่อสารให้ เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย/ถูกต้อง
7. เกิดจากรูปแบบหรือวิธีการสื่อสาร ผู้ส่งสารจำเป็นต้องพิจารณารูปแบบที่เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร

การจัดการที่ทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ

ต้องคำนึงถึงบทบาท ดังนี้

1. บทบาทของผู้ส่งสาร
  - 1.1 ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน รู้จริงในเรื่องที่สื่อ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง คือให้ซักถามได้
  - 1.2 ต้องรู้จักผู้รับสาร เพื่อให้สามารถเลือกรูปแบบในการสื่อสารที่เหมาะสม
  - 1.3 ต้องมีความพร้อมในด้านบุคลิกภาพ แสดงออกถึงความมั่นใจ ให้ผู้รับสารเชื่อถือและเชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับ
  - 1.4 ไม่มีเจตคติ หรือความลำเอียงในการสื่อสาร

2. บทบาทของผู้รับสาร
  - 2.1 ต้องแน่ใจว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนนำไปใช้งานได้
  - 2.2 ควรหาโอกาสรายงาน/ชี้แจง ความคืบหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อตรวจสอบว่าได้รับข้อมูลถูกต้อง
  - 2.3 ไม่มีเจตคติ หรือความลำเอียงในการรับสาร

3. บทบาทของตัวกรอง
  - 3.1 ต้องเข้าใจว่าทำหน้าที่ส่งผ่านข้อมูลเท่านั้น ไม่นำเจตคติหรือความคิดเห็นส่วนตัวเข้าไปในสาร
  - 3.2 ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของเวลา ไม่ควรกักเก็บข้อมูลไว้นานเกินไป

### การสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม

**การพูด** นักบริหารที่ดีต้องมีทักษะการพูดที่ดีด้วย โดยควรมีการเตรียมความพร้อมในเนื้อหาที่จะพูด จัดลำดับเรียบเรียงให้เหมาะสม รวมทั้งคาดการณ์ถึงคำถามและเตรียมคำตอบผู้พูดที่ดีควรใช้น้ำเสียงและท่าทาง ให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะพูด รวมทั้งมีบุคลิกภาพที่ดี แสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและจริงใจ และให้ความสนใจต่อปฏิกิริยาของผู้ฟัง

**แนวคิดเรื่อง T.A (Transactional Analysis) แนวคิดของ Eric Berne นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เพื่อศึกษาวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผ่านบุคลิกภาพ ดังนี้**

1. สภาวะส่วนตัว (Ego-State) แบ่งเป็น
  - 1.1 Parent Ego-State การแสดงบุคลิกภาพที่เป็นแบบพ่อแม่หรือผู้ปกครอง แบ่งเป็น Critical Parent คือดุด่า ตำหนิ บังคับ ช่มชู้ และ Nurturing Parent คือช่วยเหลือ ปลอดภัย ให้กำลังใจ
  - 1.2 Adult Ego-State บุคลิกภาพที่เป็นผู้ใหญ่ มีเหตุผล ไม่ใช้อารมณ์ มีความรอบคอบ
  - 1.3 Child Ego-State บุคลิกภาพที่เป็นเด็ก แบ่งเป็น Natural Child เช่น ร่าเริง สนุกสนาน กระตือรือร้น อยากรู้อยากเห็น และ Adapted Child คือ ไม่เป็นตัวเอง ต้องฟังคนอื่น ตัดสินใจไม่ได้
2. การให้กำลังใจ (Stroke) การให้กำลังใจ แบ่งได้เป็น
  - 2.1 Positive Stroke การให้กำลังใจทางบวก เช่นกล่าวชมเชย แสดงออกถึงความห่วงใย
  - 2.2 Negative Stroke ให้ผลทางลบ กล่าวถ้อยคำเจ็บแสบ เสียดสี แสดงความรู้สึกเยินยา
  - 2.3 Conditional Stroke ไม่ได้ให้ผลทั้งบวกและลบ เป็นการแสดงถึงเงื่อนไข เช่น แม่คงดีใจ ถ้าลูกเลิกสูบบุหรี่ได้
  - 2.4 Plastic Stroke ไม่จริงใจ เป็นการกระทำที่เสแสร้ง การกล่าวที่เกินจริง

2.5 Ritual Stroke คือการแสดงออกตามธรรมเนียมต่างๆ เช่น การไหว้ การทักทาย การวางตัวเหมาะสมในโอกาสต่างๆ

การฟัง การสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีการฟังที่ดีด้วย การฟังแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การฟังเสียงเพื่อผ่าน (Deliberative Listening) คือการฟังเพื่อรับรู้ วิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์และย่อสรุปข่าวสาร

2. การฟังเพื่อเข้าถึงความรู้สึก (Empathic Listening) เป็นการฟังที่พยายามเข้าใจในตัวผู้ส่งสาร

### การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร มีดังนี้

1. จัดระบบการบริหารและปฏิบัติงานให้มีการสื่อสารระหว่างกันเป็นระยะ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. ผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการประสานงานจะต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

3. ข้อความที่ใช้สื่อสารต้องมีความชัดเจน ถูกต้องและรัดกุม

4. มีการกระตุ้นให้เกิดความสนใจและพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วม

5. พิจารณาครอบคลุมถึงลักษณะเฉพาะขององค์กร ความสามารถในการรับสาร ความรู้สึก สภาพจิตใจของผู้รับสาร ก่อนเริ่มดำเนินการส่งสาร

6. มีการเสริมแรงจูงใจเข้าไปในกระบวนการสื่อสาร

7. มีการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่า การสื่อสารในแต่ละครั้งนั้นสัมฤทธิ์ผลหรือไม่

### ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร ก่อให้เกิดความกลมเกลียวและสอดคล้องกันในการบริหารงานส่วนต่างๆขององค์กร และยังได้ข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหารได้นำไปวินิจฉัย สั่งการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประโยชน์จากการจัดการกับกระบวนการสื่อสาร มีดังนี้

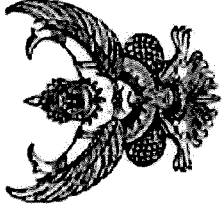
1. การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน

2. ทุกคนมีความชัดเจนในหน้าที่ หากเกิดอุปสรรคก็พร้อมที่จะแก้ไข

3. ช่วยให้การควบคุมและติดตามงานได้ผลดียิ่งขึ้น เกิดเอกภาพในการบริหารงาน

4. การให้ความสำคัญกับผู้รับสารเป็นหลัก โดยเลือกใช้รูปแบบ และวิธีการที่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกในทางบวก

5. ช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารไว้เป็นหลักฐานสำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างดี



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

## นางสาวอากา สอตระกุล

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

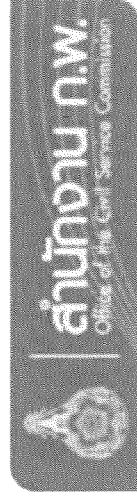
หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

## วิชา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



(ม.ล.พิรภกร ทวฤค)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน