



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

สสอ.
เลขที่รับภายใน 60
วันที่ 22 พ.ค. 2563 เวลา 16:00

ที่ สสอ21/3.7 ลงวันที่ 22 พ.ค. 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สสอ. ผอ.กกอ. 21/5/63

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า น.ส. ปวีณา อุทัย
ตำแหน่ง หน.อาวุโส สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) กอ./ กกอ./ สสอ.
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) TCสพว10 ทักษะการติดต่อประสานงาน ดั้งแนบ
หรือลักษณะงาน หรืองานรับผิดชอบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 5 - 7 พฤษภาคม 2563

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม/สัมมนา

2.1 หลักสูตรที่ฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้ช่วงเพิ่มพูนความรู้ของท่านเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

2.2 ท่านคิดว่าการฝึกอบรม/สัมมนาครั้งนี้มีประโยชน์กับตัวท่านและองค์กรเพียงใด

มาก ปานกลาง น้อย

ระบุเหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เนื้อหาเกี่ยวข้องกับตรงและสามารถนำไปใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี
- เนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- เป็นความรู้เสริม และมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการบรรยายเป็นอย่างดี
- เนื้อหาการอบรมไม่ตรงกับหัวข้อการบรรยาย
- อื่น ๆ

3. ความรู้ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร
การฝึกอบรมหลักสูตรนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อ
ประสานงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานกิจกรรมองค์กร จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกับทั้งส่วนงาน
ภายในและภายนอก ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อสื่อความคิดของเรา
อย่างชัดเจน และเข้าใจในความคิดของผู้อื่นอย่างถูกต้อง จึงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานราบรื่น และมีประ
สิทธิภาพและประสิทธิผล

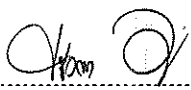
4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป
เป็นหลักสูตรที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน...พนักงานทุกระดับและทุกตำแหน่งสามารถเข้า
รับการฝึกอบรมได้

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ  ผู้เข้าอบรม

(..... น.ส. ปวีณา อภัย.....)

ตำแหน่ง..... หน.อาวุโส กอ. โทร. 1731

วันที่ 22 พ.ค. 63

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

1. การสื่อสาร คือ การส่งผ่านความต้องการ ความรู้สึก ความคิด ความรู้ และเรื่องอื่นๆ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เป็นสิ่งที่ต้องกระทำร่วมกัน กล่าวคือ มีทั้ง ผู้ให้ และผู้รับ เป็นได้ทั้งการ "ถ่ายทอด" และ "แลกเปลี่ยน" เป็นได้ทั้งการใช้ภาษาพูด การเขียน การแสดงออกทางพฤติกรรม หรือการใช้สัญลักษณ์ และด้วยรูปแบบวิธีอื่นๆ ที่สามารถสร้างความเข้าใจร่วมกัน

2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

- 1) แจ้งให้ทราบ (to inform)
- 2) เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา (to educate)
- 3) เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือเพื่อความบันเทิง (to entertain)
- 4) เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (to persuade)

3. องค์ประกอบของการสื่อสาร

- 1) ผู้ส่งสาร (Sender)
- 2) สาร หรือ สารระ (Message)
- 3) ช่องทาง (Channel)
- 4) ผู้รับสาร (Receiver)

4. รูปแบบของการสื่อสาร

1) จัดรูปแบบตาม “ความเป็นทางการ”

- เป็นทางการ (Formal Communication) ได้แก่ การสั่งการ มอบหมายงานเป็นลายลักษณ์

อักษร

- ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ได้แก่ การสนทนา หรือ มอบหมายงานใน

ลักษณะเพื่อนร่วมงาน

2) จัดรูปแบบตาม “การโต้ตอบข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร”

- การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์

เป็นต้น

- การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เช่น การพูดคุยโดยตรง วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น

3) จัดรูปแบบตาม “ทิศทางของการส่งผ่านข้อมูล”

- การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เช่น การสั่งงาน การแจ้งเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน เป็นต้น เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหาร) ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา (พนักงาน)

- การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทิศทางจะตรงข้ามกับการสื่อสารแบบบนลงล่าง

- การสื่อสารแนวราบหรือแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างพนักงานกับพนักงาน มีลักษณะเป็นกันเอง กลุ่มงานหรือแนวทางเดียวกัน

- การสื่อสารแนวไขว้หรือแนวทแยง (Diagonal Communication) เป็นการสื่อสารที่ข้ามแผนกหรือข้ามระดับ

4) จัดรูปแบบตาม “ลักษณะของการสื่อสารข้อมูล”

- การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) ได้แก่ คำพูด และตัวอักษร

- การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา (Nonverbal Communication) ได้แก่ การใช้ภาษาท่าทางแทนคำพูด และการใช้ภาษาท่าทางประกอบการพูด

5. อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว

1) อุปสรรคที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรผสมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน จะทำให้ได้รับข้อมูลสะท้อนกลับโดยตรงไปตรงมาจากพนักงานและเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

2) อุปสรรคที่เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์ ทำให้ไม่สามารถตีความได้ตรงตามเป้าหมายหาข้อยุติร่วมกันไม่ได้

3) อุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารผ่านตัวกรอง (noise) เป็นสิ่งรบกวน ทำให้ข้อมูลบิดเบือน

4) อุปสรรคที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล เกิดจากความรู้ ความคิด ค่านิยม ประสบการณ์แตกต่างกัน

5) อุปสรรคที่เกิดจากเจตคติ/ความลำเอียง จะทำให้การสื่อสารคลาดเคลื่อนไปจากข้อเท็จจริง

6) อุปสรรคที่เกิดจากการไม่พร้อม การเตรียมพร้อมจะทำให้เกิดความเข้าใจต่อเนื้อหามากยิ่งขึ้น

7) อุปสรรคที่เกิดจากการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสาร เช่น ถ้าต้องการให้ทุกคนปฏิบัติตาม ก็ออกเป็นคำสั่ง เป็นต้น

6. แนวคิดของ Eric Berne : การศึกษาวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) มองว่า การสื่อสารคือ การที่บุคคลจะแสดงบุคลิกภาพของตนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม และคำพูดตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น

1) บุคลิกภาพของบุคคล (Ego-State) แบ่งออกเป็น

- Parent Ego-State แบ่งเป็น Critical คือ การดู การว่า และ Nurturing คือ การช่วยเหลือ
ปลอบโยน

- Adult Ego-State

- Child Ego-State

2) การให้กำลังใจ (Stroke) แบ่งออกเป็น

- Positive

- Negative

- Conditional (แบบมีเงื่อนไข) เช่น ถ้าลูกเลิกบุหรี่ แม่คงดีใจมาก เป็นต้น

- Plastic (ให้ไปโดยไม่จริงใจ) เช่น กล่าวเยินยอเกินจริง เป็นต้น

- Ritual (ตามธรรมเนียมประเพณีของสังคม) เช่น การไหว้ การโค้งคำนับ เป็นต้น

7. การฟัง (Listening)

1) การฟังเสียงเพื่อผ่าน (Deliberative Listening) คือ การรับรู้ วิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ และย่อ
สรุปสาร

2) การฟังเพื่อเข้าถึงความรู้สึก (Empathic Listening) เป็นการฟังที่พยายามเข้าใจในตัวผู้ส่งสาร
แบ่งออกเป็น

- Marginal Listening คือ ผู้ฟังไม่สนใจฟัง ทำให้ไม่ได้รับข่าวสาร ไม่ได้ยิน ไม่เข้าใจในเนื้อหา

- Evaluation Listening คือ ผู้ฟังตั้งใจฟัง แต่ถ้ามีเนื้อหาที่แย้งกับความคิดของตน ก็จะไม่
ยอมรับความคิดเห็น

- Projective Listening คือ ผู้ฟังเต็มใจรับฟัง ปราศจากการจ้องจับผิด เข้าใจความรู้สึกนึกคิด
ของผู้ส่งสาร ****มีประสิทธิภาพมากที่สุด****

8. การฟังที่มีประสิทธิภาพ (หลักการ LADDER)

- Look at the face

- Don't change the subject

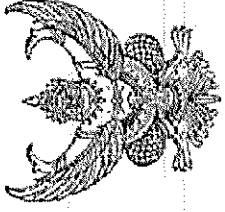
- Ask the questions

- Express emotion with control

- Don't interrupt

- Responsively listening

“กลยุทธ์การสื่อสาร - ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน อันจะนำไปสู่การสร้างผลงานที่มีคุณภาพร่วมกัน”



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาวปวีณา อุทัย

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การมีทักษะอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 7 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563



สำนักงาน ก.พ.
Office of Civil Service Commission

(ม.ล.พิรภากร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน