



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ สสอ12/ 55 ..... ลงวันที่ 26 มิถุนายน 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.สสอ. ผอ.กปส. ทน.สภ. ....

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นางสาววิภาณี อินทพันธ์  
ตำแหน่ง พนักงานประชาสัมพันธ์ 6 สังกัด สภ. กปส. สสอ.  
ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (รหัส M31)  
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) TC 14 ทักษะด้านประชาสัมพันธ์ ..... ตั้งแนบ  
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 23 มิ.ย. 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

.....จากการเข้าฝึกอบรม สามารถนำความรู้ในเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร และอุปสรรคในการสื่อสาร มาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรได้ หากผู้ส่งสารเลือกใช้ สาร ช่องทางการสื่อสาร และรูปแบบที่เหมาะสมในการสื่อสาร จะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นๆ

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

.....เห็นควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่น ๆ โปรดระบุ.....ประกาศนียบัตร.....

ลงชื่อ..........ผู้เข้าอบรม

(นางสาววิภาณี อินทพันธ์)

ตำแหน่ง.....พนักงานประชาสัมพันธ์ 6.....โทร.....1764

วันที่.....๒๔ มิถุนายน 2563.....

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (รหัส M31).....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

ความหมายและความสำคัญในการสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายความหมาย แต่สามารถสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึกและอื่นๆ โดยการสื่อสารเป็นสิ่งที่ต้องกระทำร่วมกัน กล่าวคือ มีทั้งผู้ให้และผู้รับ อาจเป็นได้ทั้งการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยน อีกทั้งการสื่อสารทำได้โดยการใช้ภาษาพูด การเขียน การแสดงออกทางพฤติกรรม การใช้สัญลักษณ์ หรือด้วยรูปแบบวิธีอื่นๆ ที่สามารถสร้างให้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้”

การสื่อสารมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะการที่บุคคลในสังคมได้มีการสื่อสารที่ชัดเจนร่วมกันจนเกิดความเข้าใจมากขึ้น รับรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของกันและกัน จะช่วยให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่างราบรื่นและสุขสงบ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

โดยทั่วไปการสื่อสารหรือการสื่อความหมายนั้น มีวัตถุประสงค์ 4 ประการหลักคือ

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสารเรื่องราว เหตุการณ์หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ
2. เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา (to educate) เป็นการสื่อสารที่มุ่งให้ผู้รับสารมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม ทางด้านองค์ความรู้ความคิดและสติปัญญา การสื่อสารในวัตถุประสงค์นี้จึงมุ่งเน้นไปที่การเรียนการสอน และการศึกษาค้นคว้า ผู้ทำการสื่อสารอาจมีวัตถุประสงค์เพื่อจะถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้
3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (to entertain) เป็นการสื่อสารที่มุ่งให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกขึ้นในจิตใจของผู้รับสาร ในลักษณะความสนุกสนานรื่นเริงและความสบายใจ
4. เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (to persuade) เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตามหรือปฏิบัติตาม หรือเปลี่ยนทัศนคติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ดังนั้นเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์นี้ ผู้ส่งสารต้องใช้วิธีการในการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบของการแนะนำ ยั่วยุ ชักชวน หรือเร้าเร้าที่เหมาะสม

กระบวนการสื่อสาร

ในทฤษฎีทางนิเทศศาสตร์และการสื่อสารมวลชนได้ระบุองค์ประกอบของการสื่อสารที่จะช่วยให้กระบวนการสื่อสารมีความสมบูรณ์อยู่ 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

S (Sender) หมายถึง ผู้ส่งสาร คือผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร โดยการกล่าวความรู้สึกของตนเอง หรือการส่งสัญญาณหรือการแสดงพฤติกรรมใดๆ ไปยังผู้รับสาร

M (Message) หมายถึง สารหรือสาระที่ต้องการสื่อ อาจเป็นความรู้สึก ความคิด ข่าวสารหรือข้อมูลอื่นที่ผู้ส่งสารต้องการส่งให้บุคคลอื่นได้รับรู้ รับทราบและเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร โดยทั่วไปสารจะประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) รหัสของสาร ได้แก่ ภาพ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ผู้ส่งสารใช้ในการส่งสาร
- 2) เนื้อหาของสาร ได้แก่ มวลความคิด ข้อมูลหลัก หรือเนื้อหาหลักของประสบการณ์ โดยปกติแล้วเนื้อหาของสารนี้จะถูกส่งออกไปพร้อมกับรหัสของสาร การที่ผู้รับสารสามารถตีความหรือเข้าใจได้ตรงกับผู้ส่งสาร หมายความว่าผู้รับสารสามารถถอดรหัสของสารได้อย่างถูกต้อง

- 3) การจัดการสาร ได้แก่ การนำเนื้อหาของสารมาเรียบเรียงอย่างเป็นระบบโดยผู้ส่งสาร

C (Channel) หมายถึง ช่องทางที่จะนำสารไปยังผู้รับสารหรือหมายถึงสิ่งที่เป็นตัวกลางในการนำสารให้เคลื่อนตัวออกจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร อาจใช้คำว่า media หรือ medium แทนได้ ช่องทางในการสื่อสารนี้สามารถแบ่งได้เป็นช่องทางที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น อากาศ คลื่นเสียง คลื่นแสง เป็นต้น และช่องทางที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เช่น กระจกาน หนังสือ นิตยสาร วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

R (Receiver) หมายถึง ผู้รับสารหรือจุดหมายปลายทางที่สารจะส่งไปถึง โดยผู้รับสารอาจมีคนเดียวหรือเป็นกลุ่มบุคคลก็ได้ หน้าที่ของผู้รับสารคือต้องถอดรหัสหรือแปลสารให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ในการสื่อสารปกติทั่วไป ผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจสลับบทบาทหน้าที่กันได้ ตามจังหวะและความเหมาะสมของการสนทนา

### รูปแบบของการสื่อสาร

1. การติดต่อระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ

- 1) การสื่อสารแบบทางเดียว (One - way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารในสื่อกลางเดียวกันและเวลาเดียวกันได้ แต่อาจมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับในภายหลัง

- 2) การสื่อสารแบบสองทาง (Two - way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้รับสามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารในสื่อกลางเดียวกันและเวลาเดียวกันได้

2. ลักษณะการใช้สื่อ แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ

- 1) การสื่อสารด้วยคำพูด (Oral Communication) หมายถึง การสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี การสื่อสารในที่สาธารณะ

- 2) การสื่อสารด้วยตัวอักษร (Written Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยวิธีการเขียน ในทุกรูปแบบ

3. ทิศทางการส่งผ่านสารหรือข้อมูล การจำแนกรูปแบบนี้มักจะเกิดขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กรอยู่เสมอ แบ่งได้ 4 รูปแบบ คือ

- 1) การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สื่อสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารสื่อสารไปยังพนักงาน มักเกิดในการสั่งงาน การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประชุม เป็นต้น

2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ไปยังผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา มักเกิดในการรายงานผลการปฏิบัติงาน การขอคำแนะนำ เป็นต้น

3) การสื่อสารแนวราบ (Horizontal Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างพนักงานระดับเดียวกัน จะมีความเป็นกันเอง การสื่อสารแนวราบนี้เป็นปัจจัยสำคัญซึ่งจะส่งเสริมให้องค์กรมีลักษณะของการเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้”

4) การสื่อสารแนวไขว้หรือแนวทแยง (Diagonal Communication) หมายถึง การสื่อสารข้ามแผนกหรือข้ามระดับ เช่น ฝ่ายการเจ้าหน้าที่แจ้งระเบียบการประเมินผลการปฏิบัติงานไปยังทุกสำนัก เป็นต้น

4. การสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ

1) การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารโดยมีบทบาทการดำรงตำแหน่งตามโครงสร้างองค์กรเป็นกรอบในการสื่อสาร

2) การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยไม่มีเรื่องของตำแหน่งมาเป็นกรอบในการสื่อสาร

#### อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว

อุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งอุปสรรคในการสื่อสารนี้สามารถเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร และอาจมีสาเหตุมาจาก

1. อุปสรรคที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมของผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรจะกลายมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรอีกทอดหนึ่ง หากผู้บริหารใช้แต่การสื่อสารแบบเป็นทางการและใช้การสื่อสารแบบบนลงล่างจะส่งผลให้บรรยากาศในองค์กรเป็นไปอย่างเคร่งเครียดและมีแบบแผน ยากที่จะเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน แต่หากผู้บริหารเลือกใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและสนับสนุนให้ใช้การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนร่วมด้วยตามสถานการณ์ที่เหมาะสม ก็จะส่งผลให้ได้รับข้อมูลสะท้อนกลับที่ตรงไปตรงมาจากเจ้าหน้าที่และก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน

2. อุปสรรคที่เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์ ความล้มเหลวของการสื่อสารที่เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์นี้ เกิดจากการที่ผู้ส่งสารไม่สามารถระบุได้ว่าต้องการสื่อสารอะไร เพื่ออะไร ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถตีความหรือเข้าใจในสิ่งที่สื่อได้ ทำให้เกิดการเสียเวลา เสียพลังงาน และเสียทรัพยากรอื่นๆ อีกมาก

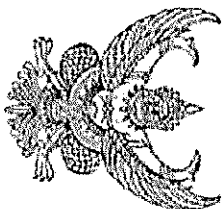
3. อุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารผ่านตัวกรอง ตัวกรอง (Noise) คือสิ่งที่ทำให้สารถูกรบกวน โดยการสื่อสารผ่านตัวกรองถูกพบว่าทำให้ข้อมูลบิดเบือน ทั้งแบบที่เกิดโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

4. อุปสรรคที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล ความแตกต่างทางความรู้ ความคิด ค่านิยมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ย่อมทำให้เกิดความแตกต่างในการตีความสาร

5. อุปสรรคที่เกิดจากเจตคติหรือความลำเอียง หมายถึง การเลือกรับรู้ เลือกไม่รับรู้หรือมีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาแทรกในขณะทำการสื่อสาร โดยอาจจะแสดงออกด้วยวัจนะภาษา หรืออวัจนะภาษาก็ได้ หากผู้รับสารมีเจตคติหรือความลำเอียงเข้ามาในระหว่างการสื่อสาร อาจทำให้การสื่อสารผิดไปจากที่ผู้ส่งสารต้องการได้

6. อุปสรรคที่เกิดจากความไม่พร้อม ความพร้อมในการสื่อสารหมายถึงการเตรียมความพร้อมในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องของตัวผู้ส่งสาร ทั้งทางด้านสภาพร่างกาย ช่องทางการสื่อสาร การเตรียมเนื้อหา และการทำความเข้าใจในพื้นที่หลังของผู้รับสาร

7. อุปสรรคที่เกิดจากการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสาร การสื่อสารแต่ละประเภทต้องการรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกัน ผู้ส่งสารจึงมีหน้าที่เลือกใช้รูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับสาร



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ขอเสนอประกาศรับสมัครผู้ที่จะสมัครว่า

## นางสาววิภาณี อัมพพันธุ์

ได้ผ่านการพัฒนาทางด้านความรู้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริการอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน)

ให้ไว้ ณ วันที่ 25 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

(น.ส.พรภทกร ใจกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

