



# รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

ที่ สสอ13/ 9 ..... ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2563 .....

เรียน ผอ.ฟทบ. ผ่าน ผอ.สสอ. ผอ.กปส. ทน.สจ.

ณ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า นายศรีภูมิ ไยเจริญ .....

ตำแหน่งพนักงานประชาสัมพันธ์ 7 สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย) สจ. กปส. สสอ. ....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร M31 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ .....

สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC) TC14 ทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ ..... ดังแนบ

จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่ 10 - 12 มิถุนายน 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  
สามารถนำมาใช้ประยุกต์ในงานได้เป็นอย่างดีทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการ  
สื่อสาร ประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป  
..... เป็นหลักสูตรที่มีประโยชน์ ทั้งในการใช้ชีวิตประจำวันและใช้ในการทำงาน

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

ใบวุฒิบัตร (Certificate)

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลงชื่อ..... *ศ. ร.* ..... ผู้เข้าอบรม

(นายศรีภูมิ ไยเจริญ)

ตำแหน่งพนักงานประชาสัมพันธ์ 7 โทร..... 1719.....

วันที่ 22 มิถุนายน 2563

## ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร ..... M31. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ .....

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายและความสำคัญในการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึกอื่นๆ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำร่วมกัน กล่าวคือมีทั้งผู้ให้และผู้รับเป็นได้ทั้งการถ่ายทอด และการแลกเปลี่ยน รวมถึงเจตนา หรือไม่เจตนา เป็นเชิงสัญลักษณ์ หรือเป็นภาษาพูดอ่าน เขียน

สื่อสารที่ดี จะทำให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่น ประกอบด้วย

1. สื่อความคิดของตนเองอย่างชัดเจน

2. เข้าใจในความคิดของผู้อื่นอย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารมี 4 ประการ

1. แจ้งให้ทราบ (To inform) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล ความต้องการ ความคิดถึงผู้อื่นรับทราบ

2. เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา (To Educate) เป็นการสื่อสารที่ต้องการให้ผู้รับมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งองค์ความรู้ ความคิด สติปัญญา

3. สร้างความพึงพอใจหรือเพื่อความบันเทิง (To Entertain) เป็นการสื่อสารมุ่งให้เกิดผลด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก สนุกสนาน

4. ชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (To Persuade) เป็นการสื่อสารที่ใช้การแนะนำ ชี้แนะ ชักชวน ยั่วยุ หรือปลุกเร้าที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตาม หรือ เปลี่ยนทัศนคติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

## กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. S (Sender) : ผู้ส่งสาร
2. M(Message) : สารที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งไปให้ผู้รับสารประกอบด้วย3 ส่วนได้แก่
  - 2.1.รหัสของสาร : - วัจนภาษา: ภาษาพูด เขียน  
- อวัจนภาษา: การแสดง สีหน้า กิริยาท่าทาง ป้ายสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ต่างๆ
  - 2.2.เนื้อหาของสาร หรือ แก่น : มวลความคิด ข้อมูลหลัก หรือเนื้อหาหลัก แบ่งเป็น2 ประเภท
    - ข้อเท็จจริง:องค์ความรู้ กฎ ระเบียบข้อสรุปที่ผ่านการกลั่นกรองได้รับการพิสูจน์มาแล้วเป็นความจริงอ้างอิงได้
    - ข้อคิดเห็น: ความรู้สึก ข้อคิดเห็นส่วนตัวของผู้ส่งสาร อาจสอดคล้องหรือขัดแย้งกับความเป็นจริงก็ได้
  - 2.3.การจัดการสาร: การนำเนื้อหาของสารมาเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ
3. C(Channel):ช่องทางการสื่อสาร แบ่งเป็น2ประเภท 1.ช่องทางธรรมชาติ:อากาศ แสง เสียง 2.ช่องทางที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น: กระดาษ หนังสือ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์
4. R(Receiver) :ผู้รับสาร มีหน้าที่ถอดรหัสนำสารให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการ
5. F(Feedback) การแจ้งผลสะท้อนกลับ ถ้าได้ผลลัพธ์ตามที่ผู้ส่งสารต้องการแสดงว่าเป็นการสื่อสารที่ดี

## อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว

- 1.อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร
  - อุปสรรคที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร
  - อุปสรรคที่เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์
  - อุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารผ่านตัวกรอง(noise)
  - อุปสรรคที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล
  - อุปสรรคที่เกิดจากเจตคติ(Attitude)หรือความลำเอียง(Bias)
  - อุปสรรคที่เกิดจากความไม่พร้อม

-อุปสรรคที่เกิดจากการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสาร

2.การจัดการให้กระบวนการสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ: การจัดการกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนลดปัญหาความขัดแย้ง การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้

การสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม

1.การพูด: การบริหารงานยุคใหม่ เน้น story teller(นักเล่าเรื่อง) ที่ดี เพราะช่วยให้การบริหารงาน การสั่งการที่ราบรื่น

2.แนวคิดเรื่องT.A. การวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล :การศึกษาเรื่องนี้จะทำให้เข้าใจถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันทางคำพูด

3.การฟัง:การฟังที่มีประโยชน์มากที่สุดคือการฟังแบบ projective listening

การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน

การสื่อสารที่ดีเป็นการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในองค์กร มีคาดหวังที่ดีตรงกัน

กลยุทธ์การสื่อสาร:การใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันอันจะนำไปสู่การสร้างผลงานที่มีคุณภาพร่วมกัน

ประโยชน์จากการจัดการกับกระบวนการสื่อสาร

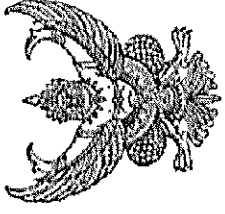
1.การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วเข้าใจตรงกันทุกฝ่าย

2.การประสานงานที่มีประสิทธิภาพทุกคนมีความชัดเจนในหน้าที่หากเกิดอุปสรรคก็พร้อมที่จะฟันฝ่าและแก้ไข

3.ช่วยให้การควบคุมและติดตามงานได้ผลดียิ่งขึ้นเกิดเอกภาพในการบริหารงาน

4.การให้ความสำคัญกับผู้รับสารเป็นหลักโดยเลือกใช้รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกในทางบวก

5.ช่วยในการเก็บข้อมูลข่าวสารไว้เป็นหลักฐานสำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี



# สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

**นายศรีภูมิ ไยเจริญ**

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)

การบริหารอย่างมืออาชีพ

**วิชา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 10 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563



(ม.อ.ไพรัชกร เทวกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน