



รายงานสรุปผลการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

เลขที่รับ.....1849.....เวลา.....16.46
วันที่.....31 ก.ค. 2563.....

กทท.3
เลขที่รับ.....1038.....
วันที่.....31 ก.ค. 2563.....
เวลา.....15.34.....

ที่.....ฝกท31/125.....ลงวันที่.....31.....กรกฎาคม 2563

เรียน ผอ.ฝทบ. ผ่าน ผอ.ฝกท. ผอ.กทท.3 ทน.สส.3 (ตามสายบังคับบัญชาจนถึง ผอ.ฝ่าย/สำนัก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

1. ข้าพเจ้า.....นายปกรณ์ ม่วงทอง.....

ตำแหน่ง.....นิติกร 6.....สังกัด (แผนก/กอง/ฝ่าย).....สส.3/กทท.3/ฝกท.....

ได้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) หลักสูตร M31 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
สอดคล้องกับสมรรถนะ (MC/FC/TC).....TCฝกท05: ทักษะการติดต่อประสานงานในงานกรรมสิทธิ์ที่ดิน ตั้งแบบ
จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระหว่างวันที่.....22 ม.ค. - 31 ธ.ค. 63.....

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

เนื่องจากในการปฏิบัติงานด้านกรรมสิทธิ์ที่ดินจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งกับบุคคลภายนอก ผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน และบุคคลภายในหน่วยงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่องานด้านกรรมสิทธิ์ที่ดิน ซึ่งเมื่อได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสาร อุปสรรคของการสื่อสาร รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการพูด การฟังของตนเองและนำไปจัดการให้กระบวนการสื่อสาร มีคุณภาพยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนด้วย.....

4. ข้อเสนอแนะในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนาตามหลักสูตรนี้ในครั้งต่อไป

พนักงานทุกคนควรเข้าฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารทั้งกับบุคคลภายนอกหน่วยงานและบุคคลภายในหน่วยงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นความรู้พื้นฐานที่พนักงานทุกคนควรได้รับการฝึกฝนและพัฒนา เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชนต่อไป.....

5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

6. เอกสารแนบ

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

ลงชื่อ.....ผู้เข้าอบรม

(นายปกรณ์ ม่วงทอง)

ตำแหน่ง.....นิติกร.6.....โทร.....2654.....

วันที่.....30 กรกฎาคม 2563.....

ส่วนที่ 2 รายงานสรุปการฝึกอบรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning)

หลักสูตร M31 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สรุปรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

(ไม่เขียนเฉพาะหัวข้อ ควรมีการบรรยายสรุป)

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การส่งผ่าน ความต้องการ ความรู้สึก ความคิด ความรู้ และเรื่องอื่นๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง อาจเป็นการกระทำโดยเจตนาหรือไม่เจตนาก็ได้ อาจเป็นการกระทำที่มีรูปแบบของการสื่อสารที่ชัดเจนหรือเป็นสัญลักษณ์ก็ได้ อาจเป็นการส่งผ่านข้อมูลหรือความรู้สึกด้วยภาษาหรืออาจไม่ใช่ภาษาก็ได้ และอาจเป็นการสื่อความด้วยรูปแบบอื่นๆ เช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร โดยทั่วไปการสื่อสารจะดำเนินการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ 4 ประการ

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ ความคิด หรือความต้องการ ให้บุคคลอื่นรับทราบ

2. เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา (To Educate) เป็นการสื่อสารที่มุ่งให้ผู้รับมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านความรู้ ความคิด สติปัญญา

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือเพื่อความบันเทิง (To Entertain) เป็นการสื่อสารที่มุ่งให้เกิดผลทางจิตใจ หรืออารมณ์ ความรู้สึกแก่ผู้รับสาร

4. เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (To Persuade) เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตามหรือเปลี่ยนทัศนคติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

กระบวนการสื่อสาร กระบวนการของการสื่อสารมีองค์ประกอบของการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือผู้เริ่มต้นในการสื่อสาร

2. สาร (Message) คือความรู้สึก ความคิด ข่าวสารข้อมูล และอื่นๆ ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งไปให้บุคคลอื่นได้รับรู้รับทราบ และเกิดความเข้าใจตรงกับวัตถุประสงค์ที่จะสื่อสาร โดยทั่วไปประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ รหัสของสาร เนื้อหาของสารหรือแก่น และการจัดการสาร

3. ช่องทาง (Channel) คือสิ่งที่เป็นตัวกลางในการนำสารเคลื่อนตัวออกจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท (1) สื่อหรือช่องทางที่มีอยู่ตามธรรมชาติ (2) สื่อหรือช่องทางที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือจุดหมายปลายทางที่สารจะส่งไปถึง มีหน้าที่ในการถอดรหัสหรือแปลความหมายของสารให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

กระบวนการสื่อสารเริ่มต้นเมื่อผู้ส่งสาร (Sender) ดำเนินการข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึก (Message) ผ่านช่องทางหรือสื่อกลาง (Channel) ด้วยวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ไปยังผู้รับสาร (Receiver) เพื่อให้ผู้รับสารตีความหรือถอดรหัสของสารนั้น หากผู้รับสารสามารถตีความได้ถูกต้องและเข้าใจในสารที่ส่งมา ซึ่งอาจแสดงปฏิกิริยาด้วยการพยักหน้า ยอมรับ หรือด้วยวิธีการอื่นๆ แต่หากผู้รับสารไม่สามารถตีความได้อย่างถูกต้อง หรืออาจมีข้อเคลือบแคลงสงสัยต่อเนื้อหาของสารผู้รับสารอาจจะแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับตอบผู้ส่งสารได้ อาทิ สอบถามเพิ่มเติม ทำหน้าตาครุ่นคิด ขมวดคิ้ว หรือหากเป็นการสื่อสารที่ไม่ได้อยู่ต่อหน้ากันก็อาจกระทำด้วยการ เขียนจดหมายหรือโทรศัพท์มาสอบถามเพิ่มเติม เป็นต้น

รูปแบบของการสื่อสาร การสื่อสารสามารถจัดแบ่งรูปแบบได้หลากหลายดังนี้

1. การจัดรูปแบบการสื่อสารโดยยึดถือความเป็นทางการเป็นหลัก สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารโดยมีบทบาทของการดำรงตำแหน่งตามโครงสร้างองค์กรเป็นกรอบในการสื่อสาร การสื่อสารลักษณะนี้แม้จะมีความชัดเจนในแง่ของการสั่งการ แต่จะขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

1.2 การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีฐานะการดำรงตำแหน่งมาเป็นกรอบบังคับ กล่าวคือ การใช้วิธีการสื่อสารเชิงสนทนา ทารือ หรือมอบหมายงานในลักษณะของการเป็นเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง การสื่อสารในรูปแบบนี้เปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ ผู้รับสารจะรู้สึกผ่อนคลายที่จะสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่อาจจะยังไม่เข้าใจได้

2. จำแนกตามรูปแบบของการโต้ตอบข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) การสื่อสารที่ผู้รับไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารในสื่อกลางเดียวกันและในเวลาเดียวกันได้ กรณีนี้ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ส่งสารเพียงฝ่ายเดียว ส่วนใหญ่มักเป็นการสื่อสารในรูปแบบของสื่อสารสาธารณะ

2.2 การสื่อสารแบบทางเดียว (Two-way Communication) การสื่อสารที่ผู้รับส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบได้ในสื่อกลางเดียวกันและสามารถจำแนกการสื่อสารในรูปแบบนี้ ตามลักษณะการรับและการส่งสารได้อีก 2 ลักษณะย่อย ได้แก่ การรับและการส่งสารที่ต่างเวลากัน และการรับและส่งสารในเวลาเดียวกัน

3. จำแนกตามทิศทางของการส่งผ่านข้อมูล

3.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารรูปแบบนี้มักจะเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากผู้บริหารไปยังพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานทุกคนได้รับทราบนโยบายการปฏิบัติงานที่ตรงกัน

3.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานในองค์กรหลายประการ กล่าวคือผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานทั้งเรื่องของความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการทำงาน นอกจากนั้นการสื่อสารในลักษณะนี้ยังช่วยลดความกดดันและความเครียดให้พนักงานได้ระดับหนึ่ง และยังช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

3.3 การสื่อสารแนวนราบหรือแนวนอน (Horizontal Communication) การสื่อสารระหว่างพนักงานระดับเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือแนวทางเดียวกัน การสื่อสารระดับนี้โดยส่วนใหญ่จะมีลักษณะที่เป็นกันเอง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์กรมีลักษณะของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3.4 การสื่อสารแนวไขว้หรือแนวทแยง (Diagonal Communication) การสื่อสารในรูปแบบนี้มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกหรือข้ามระดับ มักเป็นการสื่อสารจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในประเด็นที่เป็นเรื่องสำคัญที่อีกฝ่ายต้องรับรู้ ต้องดำเนินการหรือจำเป็นต้องหาหรือร่วมกัน

4. จำแนกตามลักษณะของการส่งผ่านข้อมูล

4.1 การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication)

4.1.1 การสื่อสารด้วยคำพูด (Oral Communication) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท กล่าวคือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี และการสื่อสารในที่สาธารณะ (Public Communication)

4.1.2 การสื่อสารผ่านตัวอักษร (Written Communication) หมายถึง การส่งสารโดยวิธีการเขียน โดยผู้ส่งสารเป็นผู้เขียนเพื่อแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก หรือให้ข้อมูลความรู้ผ่านตัวอักษรและผู้รับสารตอบรับสารดังกล่าวด้วยวิธีการอ่าน

4.2 การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา (Nonverbal Communication) หมายถึงการสื่อสารด้วยการแสดงออกทางสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง การสื่อสารด้วยวิธีการนี้สามารถสื่อได้ 2 ลักษณะ คือ ใช้ภาษาท่าทางสำหรับสื่อความหมายโดยตรง และใช้ภาษาท่าทางสำหรับประกอบคำพูด

อุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร

1. อุปสรรคที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมของผู้บริหารเป็นตัวกำหนดวัฒนธรรมองค์กร ผู้บริหารที่ใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือใช้แบบจากบนลงล่างเป็นหลัก โดยไม่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็นหรือซักถาม จะส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเคร่งเครียด
2. อุปสรรคที่เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์ มักจะเกิดจากการที่ผู้ส่งสารไม่สามารถระบุได้ว่าต้องการสื่อสารเพื่ออะไร ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถตีความหรือปฏิบัติได้ตรงตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดความเสียหาย
3. อุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารผ่านตัวกรอง ตัวกรอง (Noise) หรืออาจเรียกว่าสิ่งรบกวนหมายถึงด้านที่ทำให้การสื่อสารถูกรบกวนหรือทำหน้าที่กักและปล่อยข้อมูลออกมาเป็นระยะ ซึ่งมักจะปรากฏอยู่เสมอว่าการส่งผ่านข้อมูลของแต่ละด้านมักจะทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปมากบ้าง น้อยบ้าง ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยเจตนาหรือไม่เจตนาก็ได้
4. อุปสรรคที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล ความแตกต่างทางความรู้ ความคิด ค่านิยม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ย่อมทำให้เกิดความแตกต่างในการตีความหมายของสาร
5. อุปสรรคที่เกิดจากเจตคติหรือความลำเอียง เจตคติ (Attitude) ความลำเอียง (Bias) หมายถึงการเลือกรับรู้เลือกที่จะไม่รับรู้ หรือมีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาแทรกในขณะที่ทำการสื่อสาร หากเจตคติหรือความลำเอียงอยู่ในกระบวนการของการสื่อสารหรือเป็นหนึ่งในตัวกรองข้อมูลข่าวสารย่อมทำให้สารที่ผ่านออกมาจากตัวกรองนั้นเกิดความเคลื่อนไ้จากข้อเท็จจริง

6. อุปสรรคที่เกิดจากความไม่พร้อม ความพร้อมสำหรับการสื่อสารหมายถึงการเตรียมตัวของผู้ส่งสาร ในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการเตรียมสภาพร่างกายของตนเอง การเตรียมเนื้อหา การจัดลำดับเนื้อหา การเตรียมช่องทางที่เหมาะสม การทำความเข้าใจกับลักษณะของผู้รับสาร การเตรียมอุปกรณ์เสริมเพื่อให้ผู้รับสาร เกิดความเข้าใจต่อเนื้อหามากยิ่งขึ้น

7. อุปสรรคที่เกิดจากการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสาร การสื่อสารแต่ละประเภทหรือเนื้อหาแต่ละประเด็น ต้องการรูปแบบและวิธีการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้ส่งสารจำเป็นต้องพิจารณาความเหมาะสมของ รูปแบบวิธีการในการสื่อสารด้วย เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ที่ถูกต้อง

การจัดการให้กระบวนการสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ การจัดการให้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ ควรพิจารณาตามมิติหรือบทบาทของแต่ละบุคคล ดังนี้

1. บทบาทของผู้ส่งสาร

- 1.1 ต้องมีความชัดเจนต่อเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการสื่อสาร เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถาม ผู้ส่งสารที่สามารถอธิบายหรือ ให้ข้อมูลแก่ผู้รับสารได้อย่างกระจ่างชัดย่อมทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานต่อไป
- 1.2 ต้องรู้ว่าผู้รับสารคือใคร เพื่อช่วยให้สามารถเลือกใช้ภาษาและรูปแบบวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับ กลุ่มผู้รับสารให้มากที่สุดและให้คำนึงความรู้สึกทางจิตใจของผู้รับสารด้วย
- 1.3 ต้องมีความพร้อมในด้านบุคลิกภาพ โดยแสดงออกถึงความเชื่อมั่น มีความสามารถสื่อสารได้ดีทั้งด้วย วจนภาษาและอวัจนภาษา
- 1.4 ต้องไม่นำเอาเจตคติ ความลำเอียง หรือความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร เพราะจะเป็น ส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการสื่อสารบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง

2. บทบาทของผู้รับสาร

- 2.1 ต้องแน่ใจว่าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการนำไปใช้งาน หากเห็นข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับ ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ต้องหาโอกาสในการขอรับคำอธิบายหรือขอข้อมูลเพิ่มเติม
- 2.2 ควรหาโอกาสรายงานหรือชี้แจงความคืบหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องใน การปฏิบัติงาน
- 2.3 ต้องไม่นำเอาเจตคติ ความลำเอียง หรือความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร เพราะจะเป็น ส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการสื่อสารบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง

3. บทบาทของการทำหน้าที่เป็นตัวกรอง

- 3.1 ต้องทำหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ไม่นำเจตคติ ความลำเอียง หรือความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาในกระบวนการ สื่อสาร เพราะจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการสื่อสารบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง
- 3.2 ต้องให้ความสำคัญกับมิติด้านเวลา ไม่ควรกักเก็บข้อมูลไว้เป็นเวลานาน ซึ่งอาจทำให้งานเกิดความล่าช้า เสียหาย หรือหยุดชะงัก

การพูด

ลักษณะของการพูดที่ดี การเตรียมตัวเพื่อเป็นผู้พูดที่ดีควรให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อมในเรื่องที่จะพูด ผู้พูดต้องเตรียมเนื้อหาให้พร้อม จัดเรียงลำดับเรื่องราวให้เหมาะสม รู้จักการแบ่งประเด็นหลักและประเด็นย่อย และที่สำคัญคือต้องเข้าใจว่าอะไรคือ “แก่น” ของเรื่อง และอะไรคือ ส่วนเสริมของเนื้อหานั้น รวมทั้งต้องคาดการณ์สำหรับคำถามและเตรียมคำตอบไว้ให้พร้อมด้วย
2. การใช้เสียง การเป็นผู้พูดที่ดีต้องรู้จักฝึกฝนการออกเสียงที่ถูกต้องตามหลักภาษา การแบ่งวรรคตอนที่เหมาะสม รวมถึงรู้จักปรับใช้ระดับเสียงที่เหมาะสม ซึ่งทุกลักษณะของการใช้เสียงดังกล่าวจะมีผลอย่างยิ่งต่อการรับรู้หรือกลายมาเป็นการสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ฟังได้
3. การใช้ภาษาท่าทางประกอบคำพูด การใช้ภาษามือ สีหน้าท่าทางหรือการเคลื่อนไหวร่างกายประกอบการพูดอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหา จะช่วยเพิ่มน้ำหนักให้เนื้อหามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
4. บุคลิกลักษณะและการปรากฏตัว บุคลิกลักษณะและการปรากฏตัวหมายถึงการแสดงออกถึงความเชื่อมั่น ความจริงใจ การคิดเชิงบวก การแต่งกาย ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น
5. การให้ความสนใจกับปฏิกิริยาของผู้ฟัง การให้ความสนใจกับปฏิกิริยาของผู้ฟัง (Feedback) เป็นสิ่งที่ผู้พูดจะ ละเลยมิได้ เพราะปฏิกิริยาดังกล่าวเป็นตัวส่งสัญญาณว่าผู้ฟังเข้าใจ เห็นด้วย ยอมรับ หรือปฏิเสธในเนื้อหาที่ผู้พูด กำลังพูด

วิธีการที่จะใช้การพูดสำหรับการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันและภายในองค์กร สามารถกระทำได้ตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

1. แสดงความคุ้นเคย เป็นมิตร ทักทายคู่สนทนาก่อนด้วยถ้อยคำสุภาพ
2. สนทนาเกี่ยวกับเรื่องที่คุณสนทนาสนใจและมีความรู้
3. แสดงความสนใจกับคู่สนทนาและเรื่องที่กำลังสนทนาโดยใช้ภาษาท่าทางที่แสดงออกให้เห็นเป็นระยะ
4. รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง ถ้าคู่สนทนาพูดในสิ่งที่ขัดกับความรู้สึกตน
5. ไม่พูดถึงปมด้อยของคู่สนทนา พูดล้างความลับคู่สนทนา หรือใช้คำพูดที่ทำให้คู่สนทนาโกรธเกลียด
6. พูดในเรื่องที่ทุกคนในวงสนทนารู้เรื่องและสามารถที่จะสนทนาโต้ตอบได้
7. ไม่พูดแต่เรื่องของตนฝ่ายเดียว ควรให้ความสนใจผู้อื่นและให้เขาได้มีโอกาสได้พูดบ้าง
8. ไม่ควรแยกกลุ่มวงสนทนาออกมาพูดเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะกับผู้ใด
9. การสนทนาต้องตระหนักถึงจิตใจผู้ฟัง ไม่พูดเสียดสี เยาะเย้ย ประชดประชัน หรือพูดในสิ่งที่ทำให้เกิดความอึดอัด
10. ไม่พูดแข่งผู้อื่นขึ้นกลางคัน ในขณะที่เขายังพูดไม่จบ
11. ต้องรู้จักใช้คำบางคำ ที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกยินดีเมื่อได้ฟังและฝึกการใช้คำติดปาก
12. ไม่พูดโอ้อวด หรือแสดงความฉลาดเกินไปในวงสนทนา
13. ยกย่องคู่สนทนาด้วยความจริงใจ

แนวคิดเรื่อง T.A.

Eric Berne จิตแพทย์ชาวอเมริกันได้ทำ การศึกษาวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) และเสนอแนวคิดว่าการสื่อสารระหว่างกันมนุษย์จะแสดงบุคลิกภาพของตนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมและคำพูดตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งการศึกษาเรื่องนี้จะช่วยให้มีความเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองและผู้อื่นที่แสดงออกในขณะที่ทำการสื่อสารระหว่างกัน โดยแนวคิดในเรื่อง T.A. จะกล่าวถึงเรื่องต่อไปนี้

1. **สภาวะส่วนตัว (Ego State)** หมายถึงบุคลิกภาพของบุคคลเมื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะแสดงออกทาง น้ำเสียง คำพูด สีหน้าท่าทาง บุคลิกภาพเหล่านี้แบ่งออกเป็น 3 แบบด้วยกัน

1.1 **Parent Ego State** คือการแสดงบุคลิกภาพที่เป็นแบบพ่อแม่หรือผู้ปกครอง แบ่งเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1.1.1 **Critical Parent** แสดงออกโดยการดูว่า ต่ำหนิ ตักเตือน บังคับ ชมชู้

1.1.2 **Nurturing Parent** แสดงออกโดยการช่วยเหลือ ปลอดภัย ห่วงใย ให้กำลังใจ

1.2 **Adult Ego State** คือการแสดงบุคลิกภาพที่เป็นผู้ใหญ่ มีเหตุผล ไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ

1.3 **Child Ego State** คือการแสดงบุคลิกภาพที่เป็นเด็ก แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1.3.1 **Natural Child** ลักษณะที่มีความร่าเริง สนุกสนาน กระตือรือร้น อยากรู้อยากเห็น ช่างเล่น

1.3.2 **Adapted Child** ลักษณะที่ไม่เป็นตัวของตัวเอง ต้องพึ่งคนอื่น ตัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้

ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 3 ลักษณะนี้ จะมีอยู่ในตัวของทุกคน ส่วนใหญ่แล้วมักจะแสดงลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ออกมาให้เห็นอย่างเด่นชัดเมื่อมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น สร้างความพึงพอใจให้แก่กัน และมีความเป็นมิตรระหว่างกัน จำเป็นต้องใช้บุคลิกภาพในลักษณะสอดคล้องประสานกัน

2. **การให้กำลังใจ (Stroke)** การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลควรให้ความสนใจต่อการให้กำลังใจ (Stroke) ด้วยเช่นกัน การให้กำลังใจตามแนวคิดนี้สามารถแสดงออกทางอากัปกริยา หรือการกระทำต่อบุคคลอื่นด้วยการใช้ คำพูด น้ำเสียง สีหน้า แววตา สัมผัสโดยการลูบหรือโอบกอด ท่าทาง ซึ่งจะมีผลอย่างยิ่งต่อความรู้สึกของผู้รับสาร ลักษณะของการให้กำลังใจ (Stroke) สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภทด้วยกันคือ

2.1 **Positive Stroke** หมายถึง Stroke ที่ให้ผลทางบวกได้แก่ การกระทำที่ทำให้ผู้อื่นอบอุ่นใจ สบายใจ

2.2 **Negative Stroke** หมายถึง Stroke ที่ให้ผลทางลบ เช่น การกล่าวถ้อยคำเจ็บแสบ เสียดสี

2.3 **Conditional Stroke** หมายถึง Stroke ที่ใช้อย่างมีเงื่อนไขไม่มีลักษณะบวกหรือลบ

2.4 **Plastic Stroke** หมายถึง Stroke ที่ให้ไปโดยไม่จริงใจ ซึ่งแม้ในระยะแรกอาจจะทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกที่ดี แต่เมื่อความจริงปรากฏจะเกิดผลในทางลบขึ้นมาทันที

2.5 **Ritual Stroke** หมายถึง Stroke ที่เกิดขึ้นตามธรรมเนียมปฏิบัติ พิธีการ หรือประเพณีของสังคม

เมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นจึงควรพยายามศึกษาว่าบุคคลนั้นมีลักษณะมีบุคลิกเช่นใด เพื่อที่จะป้องกัน Stroke ให้สอดคล้องกับความต้องการของเขา ซึ่งจะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

การฟัง

การฟังที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ฟังมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระ เจตคติ ความรู้สึกของผู้พูด ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการสื่อสารต้องเป็นนักฟังที่ดีด้วย

1. ประโยชน์จากการฟัง

1.1 ช่วยให้การพูดของผู้ส่งสารมีความหมายและเร้าความสนใจมากขึ้น

1.2 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจำข่าวสาร เพราะผู้ฟังมีสมาธิและตั้งใจฟัง

1.3 ช่วยพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพราะผู้ฟังสามารถรับรู้ข้อมูลโดยละเอียดจากผู้พูดได้

1.4 ทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน ในข้อมูลข่าวสาร และความรู้สึกของผู้พูด

1.5 ทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงการพูดของตนให้ดีขึ้น เพราะได้พบข้อดีและข้อบกพร่องในการพูดของผู้อื่น

1.6 เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เพราะมีความเข้าใจตรงกัน

2. ประเภทของการฟัง

2.1 การฟังเสียงเพื่อผ่าน (Deliberative Listening) เป็นการฟังเพื่อการรับรู้ วิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ และย่อสรุปข่าวสารหรือข้อมูล

2.2 การฟังเพื่อเข้าถึงความรู้สึก (Empathic Listening) เป็นการฟังที่พยายามเข้าใจในตัวผู้ส่งสาร ทั้งอากัปกิริยาท่าทาง คำพูด น้ำเสียง เจตคติ และความรู้สึกนึกคิด ซึ่งผู้ฟังต้องตั้งใจอย่างมากจึงจะสามารถรับรู้ในสิ่งต่างๆ ดังกล่าวของผู้ส่งสารทั้งหมด

3. การฟังที่มีประสิทธิภาพ

ทักษะในการฟังที่มีประสิทธิภาพตามหลัก Ladder คือ

3.1 Look at the face มองหน้าผู้พูดด้วยสายตาที่เป็นมิตร แสดงออกถึงความจริงใจในการรับฟัง

3.2 Ask the Questions ตั้งคำถามในจังหวะที่เหมาะสม เพื่อแสดงออกถึงความสนใจในเนื้อหาที่ผู้พูดกำลังพูด

3.3 Don't Interrupt ไม่ตัดบทหรือไม่สอดแทรกในขณะที่อยู่ระหว่างการสนทนาหรือการพูด

3.4 Don't Change the Subject ไม่เปลี่ยนเรื่องคุย

3.5 Express Emotion with Control แสดงอารมณ์ร่วมแต่ต้องอยู่ในการควบคุมอย่างพอเหมาะพอควร

3.6 Responsively Listening มีการตอบสนองต่อการฟัง เพื่อแสดงให้ผู้พูดรู้สึกว่าการพูดนั้นมีคุณค่า

กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

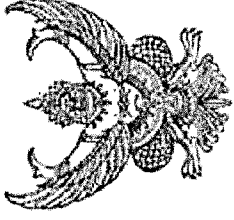
กลยุทธ์หมายถึง การรบที่ต้องใช้เล่ห์เหลี่ยมหรือหมายถึงวิธีการต่อสู้ที่ต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งชัยชนะ ดังนั้นกลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึงการใช้กลยุทธ์หรือรูปแบบวิธีการต่างๆ ในการสื่อสาร เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน อันจะนำไปสู่การสร้างผลงานที่มีคุณภาพร่วมกันนั่นเอง กลยุทธ์การสื่อสารอาจกระทำได้ด้วยรูปแบบและวิธีการต่อไปนี้

1. จัดระบบการบริหารและปฏิบัติงานโดยมีช่องทางที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในองค์กรได้มีการสื่อสารระหว่างกันเป็นระยะ ทั้งโดยรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
2. ผู้ทำหน้าที่หลักในการประสานงานจะต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
3. ข้อความที่จะใช้ในการสื่อสารต้องมีความชัดเจนถูกต้องและรัดกุม
4. กระตุ้นให้เกิดความสนใจและพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วม กล่าวคือต้องรู้จักการใช้เทคนิคหรือวิธีการในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลในองค์กรสนใจหรือเห็นความสำคัญต่อเรื่องที่จะทำการสื่อสาร รวมทั้งตระหนักในการมีส่วนร่วมหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นด้วย
5. ต้องให้แน่ใจว่าการสื่อสารในแต่ละครั้งได้พิจารณาครอบคลุมถึงลักษณะเฉพาะขององค์กร ความสามารถในการรับสาร รวมทั้งความรู้สึกและสภาพจิตใจของผู้รับสาร ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการส่งสาร
6. มีการเสริมแรงจูงใจเข้าไปในกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกอยากที่จะปฏิบัติตาม มีขวัญและกำลังใจ และจะส่งผลต่อการตอบสนองที่ดีขึ้นด้วย
7. มีการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่า การสื่อสารในแต่ละครั้งนั้นสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ ประการใด มีอะไรเป็นอุปสรรค และจะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ดีขึ้นในอนาคต

ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

หากองค์กรมีการจัดการกับกระบวนการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่จะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวก็คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร หรือผู้กำกับนโยบายขององค์กร รวมถึงผู้ที่ใช้บริการจากองค์กรทุกคน กล่าวคือ

1. การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ซึ่งเกิดจากการที่ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนำมาซึ่งการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้กระบวนการกลุ่มดำเนินๆ ไปอย่างเข้มแข็ง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความชัดเจนในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง และหากเกิดอุปสรรคก็พร้อมที่จะฟันฝ่า
3. ช่วยให้การควบคุมและติดตามงานได้ผลดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน
4. การสื่อสารที่ให้ความสำคัญกับผู้รับสารเป็นหลัก โดยเลือกใช้รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินการสื่อสาร จะส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกในทางบวกต่อสารและผู้ส่งสาร
5. การสื่อสารที่เป็นระบบจะช่วยให้การเก็บข้อมูลข่าวสารไว้เป็นหลักฐานสำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายปรกรณ์ ม่วงทอง

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)
หมวดการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Development)
การบริหารอย่างมืออาชีพ

วิชา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ชั่วโมง)

ให้ไว้ ณ วันที่ 21 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

(ม.ล.พิรภกร ไทกุล)

เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

