

รายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ กรมพัฒนาที่ดิน
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๘ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้จัดทำรายงาน : นางสาวกุลธิตา ฉายสุวรรณ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย : กลุ่มพัสดุ กองคลัง

ชื่อหลักสูตร : SL ๐๑ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

วิธีการพัฒนา : การพัฒนาทางไกลด้วยระบบการฝึกอบรมผ่านศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
แบบบูรณาการ (OCSC Learning Portal)

วันที่เข้ารับการพัฒนา : วันอังคาร ที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

จัดโดย : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อสามารถอธิบายความหมายและคุณลักษณะเด่นของสื่อใหม่
๒. เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการสื่อสารต่างๆ ได้

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

องค์ประกอบของการสื่อสาร

๑. ผู้ส่งสาร คือ บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เริ่มส่งสารไปให้บุคคลอื่น เพื่อต้องการถ่ายทอด สิ่งที่ต้องการออกไป ผ่านทางช่องทางใดช่องทางหนึ่งไปถึงผู้รับสาร

๒. สาร คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสาร ทั้งในรูปแบบสัญญาณหรือสัญลักษณ์ เช่น คำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือการทำทางต่างๆ เป็นการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

๓. ช่องทางการสื่อสาร คือ เครื่องมือหรือตัวกลางที่ช่วยนำส่งสาร ทั้งในรูปแบบสื่อกลางต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ และสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร ทั้ง Website Facebook Line e-mail

๔. ผู้รับสาร คือ บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่นๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

๑. เพื่อแจ้งให้ทราบ
๒. เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา
๓. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือเพื่อความบันเทิงใจ
๔. เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ

รูปแบบของการสื่อสาร

๑. การสื่อสารที่เป็นทางการ คือ การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอน โดยเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจนในแง่การสั่งการ แต่จะขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร
๒. การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้วิธีการสื่อสารเชิงสนทนา หรือ ไม่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างบริหารองค์การ

ประเภทของการสื่อสาร

๑. การสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ โดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่ายในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว
๒. การสื่อสารสองทาง คือ การสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า

กลยุทธ์การสื่อสาร

๑. จัดระบบการบริหารและปฏิบัติงาน โดยช่องทางที่มีคุณภาพ
๒. ผู้ทำหน้าที่หลักในการประสานงานต้องเข้าใจกระบวนการสื่อสารและกลุ่มเป้าหมายผู้รับสาร
๓. ข้อความที่ใช้เพื่อการสื่อสารต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง และรัดกุม ทั้งการใช้ภาษาถ้อยคำ และเนื้อหาข้อมูล
๔. กระตุ้นให้เกิดความสนใจและพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วม
๕. การสื่อสารแต่ละครั้งครอบคลุมถึงลักษณะเฉพาะขององค์กรและกลุ่มเป้าหมายผู้รับสาร

๖. ควรมีการเสริมแรงจูงใจเข้าไปในกระบวนการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความอยากที่จะปฏิบัติตาม มีขวัญและกำลังใจ และจะส่งผลต่อการตอบสนองที่ดีขึ้น

๗. มีการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ มีอุปสรรคอะไร วิธีการแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ดีขึ้นในอนาคต

ประโยชน์ที่ได้รับ :

๑. สามารถอธิบายความหมายของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้

๒. สามารถนำการสื่อสารไปปรับใช้กับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น