

สรุปผลการพัฒนาการเรียนรู้  
ผ่านระบบ OCSC Learning Portal  
ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ สำนักงาน ก.พ.

\*\*\*\*\*

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) นายธวัชชัย หวังมวนกลาง

กลุ่ม/ฝ่าย กลุ่มสำรวจเพื่อทำแผนที่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๓

หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

เนื้อหา

**การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของมนุษย์ การศึกษาเกี่ยวกับ หลักการสื่อสารจะทำให้บุคคลเรียนรู้และเข้าใจจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นิยมอธิบายหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีได้ดังนี้

๑ ความถูกต้อง (correct) ความถูกต้องของการสื่อสารคือ การไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์ การสื่อสารและสาระสำคัญ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อความและเวลาที่ใช้ ใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม มีความแม่นยำและความถูกต้องของข้อเท็จจริงและตัวเลขที่ใช้ในข้อความ

๒ ความสมบูรณ์ (complete) การสื่อสารที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการสื่อสารตรงกัน การสื่อสารที่สมบูรณ์จะทำให้ผู้รับสารได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ลดความสับสนหรือสงสัย ช่วยให้ตัดสินใจเพื่อดำเนินการต่อไปได้

๓ ความชัดเจน (clear) ความกระชับชัดเจนจะทำให้เนื้อหาของสารมีความเป็นปรนัยและเหมาะสมต่อบริบทของการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

๔ รูปแบบ (concrete) การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ด้วยเนื้อหาที่ประกอบด้วย ข้อเท็จจริงที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับสารรับรู้และตีความไม่คลาดเคลื่อน ดังนั้น ความเป็นรูปธรรมจึงเป็นหลักการสำคัญของการลดความผิดพลาดด้านการสื่อความหมาย

๕ การพิจารณา (consideration) การสื่อสารที่ดีต้องพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับสาร ประกอบด้วยด้านความคิด ความเชื่อ ระดับการศึกษา ความพยายามทำความเข้าใจผู้รับสาร ความต้องการ อารมณ์ และปัญหาเฉพาะตน แม้จะไม่สามารถคิดแทนผู้รับสารได้ แต่ก็ควรดำเนินการส่งสารเสมือนตนเป็นผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์

๖ กระชับ (conciseness) ลักษณะของการสื่อสารที่กระชับคือ การเน้นเนื้อหา และข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ฟุ่มเฟือยหรือสื่อความหมายกำกวม ข้อความที่กระชับจะ ช่วยให้ประหยัดเวลาการรับรู้และพิจารณาสาร รวมทั้งดึงดูดผู้รับสารได้มากขึ้นไม่เกิดความเบื่อหน่าย

๗ ความสุภาพ (courtesy) การสื่อสารที่สุภาพเป็นมารยาทประการหนึ่งของการแสดงออกถึง ความคิดและความรู้สึกของผู้ส่งสารที่จะถึงผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องเคารพสิทธิและความรู้สึกของผู้รับ สาร การสื่อสารที่ดีจึงต้องคำนึงมีความสุภาพ ไม่กระทบความรู้สึกทางลบ

หลักการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ มีดังนี้

๑) ถูกต้อง (Agree) การส่งสารที่ดีต้องมีความชัดเจนและถูกต้องของเนื้อหา เหมาะสมกับผู้รับ สารและบริบทสถานการณ์ โดยนำเสนอผ่านสื่อและวิธีการสื่อสารที่มีคุณภาพ

๒) ความเข้าใจ (Realize) กระบวนการต่อมาของการสื่อสารคือ การรับสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้รับสารต้องเกิดความเข้าใจต่อการสื่อสารนั้น การเกิดความเข้าใจของการสื่อสารจะเกิดขึ้น ได้ต้องเกิดจากการสื่อสารสองทาง เพื่อสอบถามความเข้าใจ วิเคราะห์เนื้อหาและบริบทของการสื่อสารได้อย่าง ถูกต้อง มีการทวนซ้ำข้อมูล และให้ข้อมูลย้อนกลับ

๓) บรรลุผล (Reach) กระบวนการสุดท้ายของการสื่อสารคือการประเมินความสำเร็จของการ สื่อสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญของการสื่อสารที่ต้องการให้เกิดขึ้น ดังนั้น การบรรลุผลจึงเป็นตัวชี้วัด สำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

#### จริยธรรมการสื่อสาร

การสื่อสารต้องดำเนินการอย่างมีจริยธรรม กล่าวคือ ต้องดำเนินการการสื่อสารสร้างสรรค์ เป็นจริง ไม่ทำให้เกิดผลเสียผู้ใด เพราะการสื่อสารในปัจจุบัน เป็นลักษณะสื่อสังคมออนไลน์ที่การสื่อสารมีการส่งต่อ และเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว

จริยธรรมการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องตระหนักและปฏิบัติให้อยู่ในขอบเขตความถูกต้องจน กลายเป็นบรรทัดฐานของสังคม จริยธรรมการสื่อสารเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมีความสำคัญต่อการ สื่อสารทุกประเภท ทั้งนี้ การสื่อสารที่มีจริยธรรมมีดังนี้

**ความถูกต้อง** การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องนำเสนอข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาชัดเจนมีความถูกต้อง นำเสนอประเด็นความคิดเห็นนอกจากข้อเท็จจริง ลำดับเรื่องราวอย่างเป็นระบบ และที่สำคัญคือความถูกต้อง ต้องมาก่อนความรวดเร็ว

1. **ความซื่อสัตย์** การสื่อสารที่มีจริยธรรมต้องไม่เจตนาแอบแฝงที่ทำให้ผู้รับสารรับรู้หรือเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่บิดเบือนข้อมูล ไม่ให้ข้อมูลเกินความเป็นจริง

2. **ความรับผิดชอบต่อสังคม** กล่าวคือ ผู้ส่งสารต้องคำนึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของการสื่อสารของตน การสื่อสารสามารถดำเนินการได้บนพื้นฐานเสรีภาพทางความคิดและการกระทำแต่ต้องไม่เกิดผลเสียต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม และขัดต่อศีลธรรมและกฎหมาย

3. **ความเป็นส่วนตัวและลิขสิทธิ์** การสื่อสารต้องเคารพสิทธิและความเป็นความเป็นส่วนตัวของบุคคล การนำเสนอความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสารสนเทศต้องได้รับการอนุญาตจากเจ้าของเรื่องราว และ หากเป็นลิขสิทธิ์ต้องได้รับการอนุญาตหรืออ้างอิงชื่อเจ้าของผลงานหรือที่มาของข้อมูลให้ชัดเจน

4. **การเพิ่มคุณค่าการสื่อสาร** การสื่อสารต้องเกิดประโยชน์ โดยเฉพาะการสื่อสารในบริบทของสถานศึกษาต้องเป็นการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือ การสื่อสารนั้นเกิดประโยชน์ต่อบริบทต่าง ๆ หรือเอื้อให้ เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง

#### คุณลักษณะทางจิตวิทยา

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมประเภทหนึ่งของมนุษย์จึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางจิตวิทยา

ได้ยาก เพราะปัจจัยภายในของกระบวนการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากคุณลักษณะด้านจิตวิทยา เช่น การคิด การเผชิญปัญหา แรงจูงใจ

**อคติ (prejudice)** หมายถึง เจตคติที่บุคคลมีต่อผู้อื่นและสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะการตัดสินโดยมีความลำเอียงเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนมากจึงใช้ไปในด้านความรู้สึกทางลบ เพราะได้ตัดสินบุคคลหรือสิ่งนั้นไปแล้วว่าไม่เหมือนหรือไม่ใช่พวกของตน จนก่อให้เกิดพฤติกรรมการกีดกันกลุ่มนำไปสู่การมุ่งทำร้ายต่อผู้อื่น ปัจจัยที่ทำให้เกิดอคติมีหลายประการ เช่น การอบรมเลี้ยงดู ธรรมชาติการแบ่งคนเป็นกลุ่ม มักเกิด ๓ ลักษณะ คือ

๑) ความเชื่อแบบเหมารวม (stereotype) เป็นลักษณะความเชื่อหรืออคติที่มองว่าบุคคลกลุ่มคน หรือสิ่งของนั้นไม่ดีทั้งหมด

2) ความรู้สึกรังเกียจยกกลุ่ม (prejudice) เช่น เป็นความคิดความรู้สึกที่ขอบพ้อต่อกลุ่มคนที่ตนรับรู้ว่ามีไม่ใช่พวกของตนเอง ทำให้ไม่อยากร่วมงานด้วย

3) การกีดกันยกกลุ่ม (discrimination) เป็นการกระทำที่ไม่อยากยุ่งเกี่ยวกับพวกนั้นหรือบาง ที่เป็นการเลือกปฏิบัติในลักษณะสองมาตรฐาน

ทั้งนี้ เจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มคือ มโนทัศน์ต่าง ๆ ทางลบของบุคคลที่มีต่อผู้อื่นกลุ่ม และองค์การอื่นที่ไม่ใช่พวกของตน ในขณะที่เกิดเจตคติหรือมโนทัศน์ต่าง ๆ ทางบวกต่อบุคคลที่เป็นพวก ของตนเองอันเกิดจากความลำเอียงทางการรับรู้หรือประสบการณ์ของตัวบุคคลหรือได้ถ่ายทอดจากการเป็น สมาชิกของกลุ่มหรือวัฒนธรรม โดยจะสะท้อนเจตคติของการชื่นชอบและรังเกียจกลุ่มได้ผ่านทางความรู้สึก และการแสดงออก ๕ รูปแบบ ดังนี้

๑. การให้ความร่วมมือ เป็นการที่ตนเองรู้สึกว่าจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้อื่นที่เป็นพวกตนเอง ในขณะที่ยพยายามเมินเฉย ไม่ร่วมมือหรือสร้างความเสียหายให้เกิดกับฝ่ายตรงข้าม

๒. การแสดงความชื่นชมและภูมิใจ คือ การแสดงความชื่นชมที่ตนได้เป็นสมาชิกของกลุ่มของตน และเห็นว่ากลุ่มของตนนั้นมีเกียรติ ในทางตรงกันข้ามจะรู้สึกรังเกียจ ดูแคลนกลุ่มที่ไม่ใช่พวกของตน และไม่ภูมิใจหากตนต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มนั้น

๓. การมองว่ากลุ่มของตนดีกว่ากลุ่มอื่นและมีความแตกต่างโดดเด่น หมายถึงการรู้สึก และ เห็นว่ากลุ่มของตนโดดเด่นมีศักยภาพดีกว่ากลุ่มอื่น ไม่มีบุคคลหรือกลุ่มใดเทียบเคียงได้กับกลุ่มที่ตนเองสมาชิก อยู่

๔. การปกป้องผลประโยชน์ เป็นความรู้สึกในการพยายามปกป้องเพื่อเอื้อผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนต่อบุคคลที่เป็นพวกของตนหรือกลุ่มของตน ในทางตรงกันข้ามจะพยายามบั่นทอนหรือ ปกปิดผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับฝ่ายตรงข้าม

๕. การไม่มีความขัดแย้ง เป็นการที่บุคคลและสมาชิกของกลุ่มพยายามลดหรือป้องกัน ความ ขัดแย้งขึ้นในกลุ่มของตนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากกว่า ในขณะที่มีความ ขัดแย้งกับผู้อื่นหรือกลุ่มอื่นก็ยอมเป็นเรื่องปกติ

**ข่าวลือ (rumor)** เป็นรูปแบบพฤติกรรมมวลชนประเภทหนึ่ง เป็นเรื่องราวที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ น่าสงสัยหรือขาดความชัดเจน ซึ่งมักไม่เป็นความจริง ข่าวลืออาจจะกระจายออกไปอย่างรวดเร็ว



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน  
ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

**นายรัชชัย หวังมวนกลาง**

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

**วิชา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**

[รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 ชั่วโมง]  
ให้ไว้ ณ วันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2567

[นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์]  
เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

