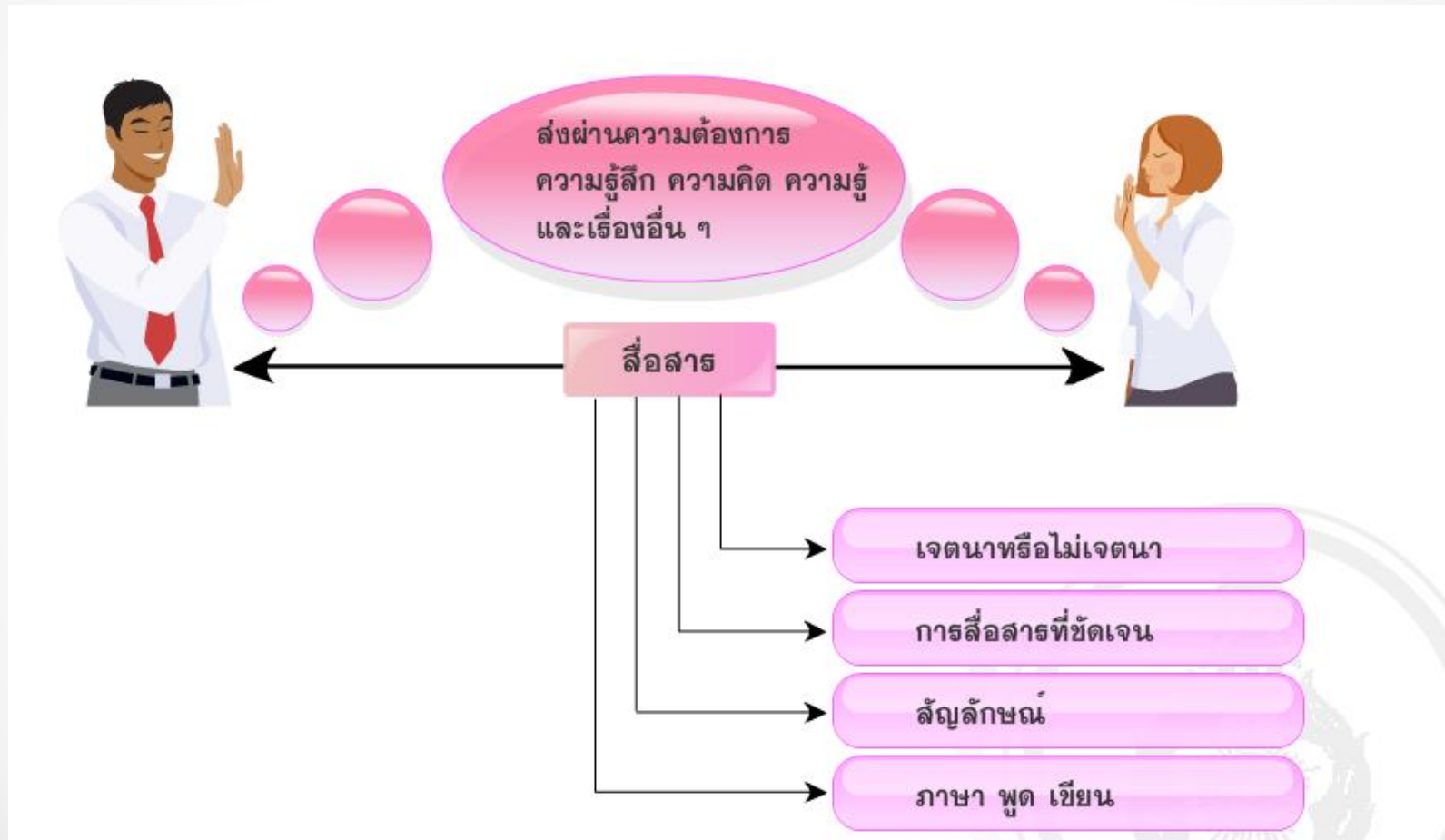


สรุปบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้  
CoP กลุ่มที่ 2 ข้าราชการระดับชำนาญการ  
ปฏิบัติการ ชำนาญงาน และ ปฏิบัติงาน

เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

# ความหมาย ความสำคัญในการสื่อสาร



## การสื่อสาร

เป็นกระบวนการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ ความคิด  
ความรู้สึก และอื่น ๆ

เป็นสิ่งที่ต้องกระทำร่วมกัน กล่าวคือ มีทั้งให้ผู้ให้ และผู้รับ  
เป็นได้ทั้งการ "ถ่ายทอด" และ "แลกเปลี่ยน"

เป็นได้ทั้งการ "ถ่ายทอด" และ "แลกเปลี่ยน"

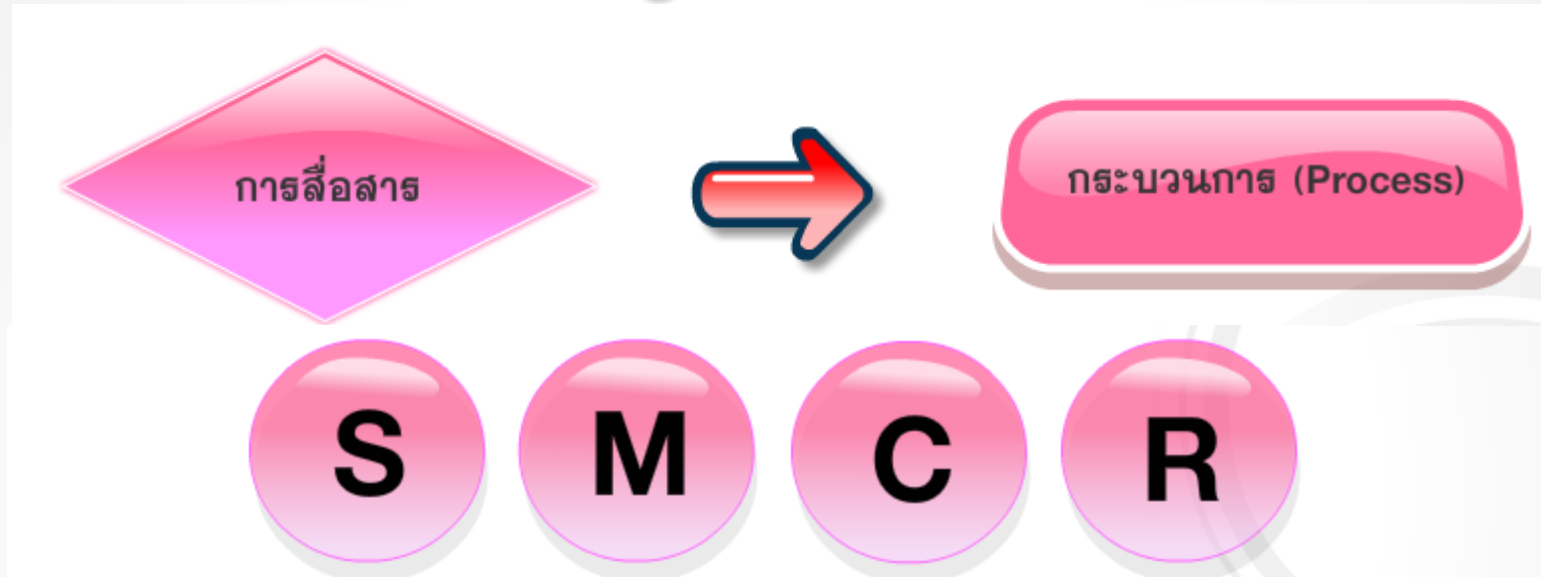
เป็นได้ทั้งการใช้ภาษาพูด การเขียน การแสดงออกทาง  
พฤติกรรม หรือการใช้สัญลักษณ์ และ ด้วยรูปแบบวิธีอื่น ๆ  
ที่สามารถสร้างเข้าใจร่วมกัน

# ความสำคัญการสื่อสาร

ความสำคัญการสื่อความหมาย

- การสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างกันเกิดเข้าใจกันมากขึ้นรับรู้ถึงความรู้สึกและความต้องการของกันและกัน
- สังคมสงบสุขอยู่อย่างราบรื่น

# องค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร



S = ผู้ส่งสาร (Sender)

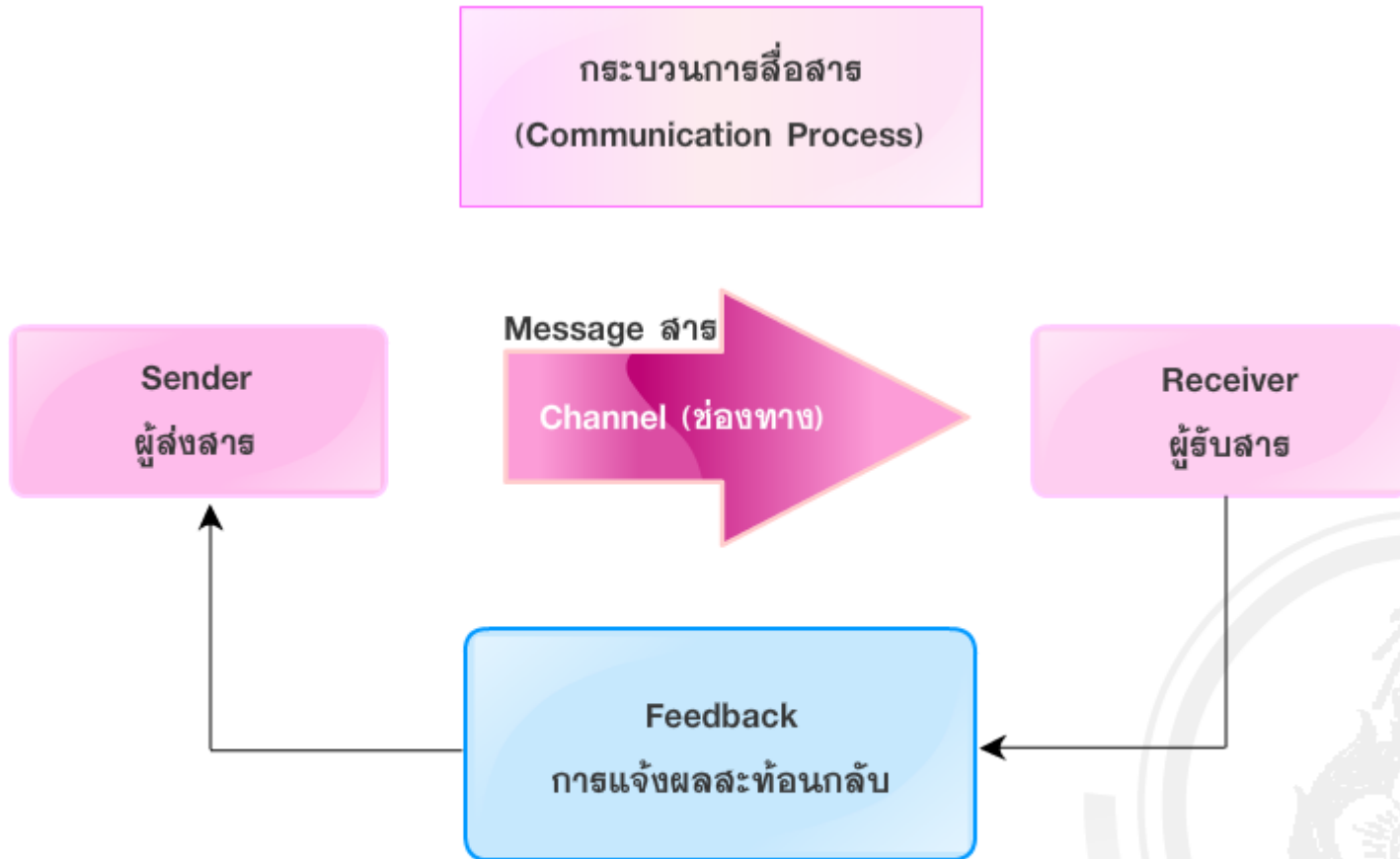
C = ช่องทาง (Channel)

M = สารหรือสาระ (Message)

R = ผู้รับสาร (Receiver)



# องค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร (ต่อ)



แผนภาพที่ 1 กระบวนการสื่อสาร (Communication Process)

# อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว

1. อุปสรรคที่เกิดจากวัฒนธรรมองค์กร
2. อุปสรรคที่เกิดจากความคลุมเครือของวัตถุประสงค์
3. อุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารผ่านตัวกรอง
4. อุปสรรคที่เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล
5. อุปสรรคที่เกิดจากเจตคติหรือความลำเอียง
6. อุปสรรคที่เกิดจากความไม่พร้อม
7. อุปสรรคที่เกิดจากการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสาร

# การสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม

ประกอบด้วย

1. การพูด
2. แนวคิดเรื่อง T.A. (Transactional Analysis)
  - 2.1 สภาวะส่วนตัว (Ego Stage)
  - 2.2 การให้กำลังใจ (Stroke)
3. การฟัง



# การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการสื่อสาร

1. กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร
2. ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร
  - การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว  
ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน
  - การประสานงานที่มีประสิทธิภาพทุกคนมีความชัดเจนในหน้าที่  
หากเกิดอุปสรรคก็พร้อมที่จะฟันฝ่า และแก้ไข
  - ช่วยให้การควบคุมและติดตามงานได้ผลดียิ่งขึ้นเกิดเอกภาพในการ  
บริหารงาน

# จบการนำเสนอ