



การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่ม 3

วัตถุประสงค์เนื้อหาการอบรม

- 1.อธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง
- 2.กำหนดแนวทางในการเสริมสร้างทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

ความหมาย และความสำคัญ

- การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งผ่านข้อมูล ความรู้ ความคิด ความรู้สึกและอื่นๆ โดยสื่อในสิ่งที่ต้องการสื่อความรู้สึก สื่อความหมาย เพื่อถ่ายทอด รวมทั้งสร้างความเข้าใจตรงกันในการใช้ชีวิตประจำวัน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่น อาจจะใช้ภาษาพูด ภาษาเขียนหรือท่าทางก็ได้ ที่สามารถสร้างความเข้าใจร่วมกัน
- ความสำคัญของการสื่อสาร โดยการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น รับรู้ได้ถึงความรู้สึก และความต้องการของกันและกัน ทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขและราบรื่น

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

- แจ้งเพื่อทราบ โดยแจ้งให้ผู้อื่นทราบข้อมูลและความต้องการ
- เพื่อให้ความรู้หรือให้การศึกษา เพื่อต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านองค์ความรู้ ความคิดและสติปัญญา
- สร้างความพึงพอใจหรือเพื่อความบันเทิง มุ่งให้เกิดผลทางจิตใจหรืออารมณ์ความรู้สึก
- เพื่อชักจูงและโน้มน้าวใจ เพื่อต้องการให้ผู้รับสารคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตาม หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้ส่งสาร โดยใช้วิธีแนะนำ จูงใจ หรือยั่วยุ

องค์ประกอบ

1. ผู้ส่งสาร
(Sender)

2. สาร
(Message)

**องค์ประกอบ
ของการสื่อสาร**

4. ผู้รับสาร
(Receiver)

3. ช่องทางการ
สื่อสารหรือสื่อ
(Channel)

ของการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร

- การสื่อสารแบบทางการ หมายถึงการติดต่อสื่อสารโดยมีบทบาทการดำรงตำแหน่งตามโครงสร้างองค์กรตามอำนาจกำหนด โดยมีการมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร การเขียนรายงานเสนอความเห็นจากเจ้าหน้าที่ถึงผู้บังคับบัญชา การสื่อสารลักษณะนี้ จะมีความชัดเจน แต่จะขาดความสัมพันธ์
- การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึงการสื่อสารที่ไม่มีฐานะตำแหน่งเป็นกรอบบังคับ เป็นรูปแบบเชิงสนทนาหรือ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดี

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว

- วัฒนธรรมองค์กร
- การคลุมเครือของวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร โดยการส่งสารไม่ชัดเจน
- การสื่อสารผ่านตัวกรอง หรือสิ่งรบกวน
- พื้นฐานการรับรู้ของแต่ละบุคคล
- เจตคติหรือความลำเอียง
- ความไม่พร้อมของผู้ส่งสาร
- รูปแบบและวิธีการสื่อสาร

การสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม

เป็นทักษะที่สำคัญที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพราบรื่นและเข้าใจตรงกัน ทั้งจากระดับผู้บริหารสู่บุคลากรในหน่วยงาน หรือระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยกัน ประกอบด้วย

1. การเตรียมความพร้อมในเรื่องที่จะพูด
2. การใช้เสียง
3. การใช้ท่าทางสื่อสาร
4. บุคลิกลักษณะการปรากฏตัว

เทคนิค การสื่อสารแบบผู้นำที่ดี



1. วางความคิดให้เป็นระบบง่ายๆ

5. ใช้ช่องทางสื่อหรือเครื่องมือให้เหมาะสม

2. ใช้วิธีสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามเรื่อง, สถานการณ์และเวลา

6. เอาใจเขามาใส่ใจเรา

3. ใช้วิธีการสื่อสารแบบ 2 ทาง

7. รู้จักกาลเทศะและให้ความสำคัญกับภาษาตามความเหมาะสม

4. ตั้งใจฟังอย่างเข้าใจในสิ่งที่คนอื่นสื่อสาร

8. รักษาคำพูด

การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน

- จัดระบบการบริหารและปฏิบัติงาน
- ผู้ทำหน้าที่หลักในประสานงานจะต้องเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร
- ข้อความที่ใช้สื่อสารต้องมีความชัดเจน
- กระตุ้นให้เกิดความสนใจ อยากมีส่วนร่วม
- พิจารณาครอบคลุมถึงลักษณะเฉพาะองค์กร
- มีการเสริมแรงจูงใจเข้าไปในกระบวนการสื่อสาร
- ประเมินผล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ “การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ”

- สามารถนำไปใช้ป็นเครื่องมือภายในองค์กรช่วยทำให้สามารถทำงานได้เสร็จลุล่วงไปด้วยดี
- เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน
- ทำให้มีการช่วยกันในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร และมีการประสานงานระหว่างกัน เพื่อสร้างความป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กร
- ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงาน
- ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
- ช่วยให้เกิดความคิดใหม่ๆ และปรับปรุงอยู่เสมอ