

เลขที่.....	
แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ☐ รายบุคคล ☒ กลุ่มบุคคล	
ชื่อ - สกุล : นางสาวศิวพร ขาติประสพ	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อ - สกุล : นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์	ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
งาน : งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
ชื่อหลักสูตร : โครงการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการให้บริการสำหรับบุคลากร - มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
วันเดือนปี : 17 มีนาคม 2558 เวลา : 08.30-16.00 น.	
สถานที่จัด : ห้อง 8110 ชั้น 8 อาคารสำนักหอสมุดกลาง	
หน่วยงานผู้จัด : งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
ค่าใช้จ่าย	☒ ไม่มี ☐ มี จำนวนบาท เบิกจ่ายจากงบประมาณ ☐ แผ่นดิน ☐ เงินรายได้ ☐ งบอื่นๆ (ระบุ).....
ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร	☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ☒ ไม่มี
สรุปสาระสำคัญ การอบรมพัฒนาทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการให้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการให้บริการ และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยได้รับฟังการบรรยายจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพาภรณ์ บุญประเสริฐ สรุปได้ดังนี้ - อุปสรรคของการสื่อสาร 1.1 ปิดตัวเอง ไม่ต้องการสื่อสาร 1.2 อคติ เลือกรับรู้บางส่วน 1.3 การเหมารวมหรือการตีตรา 1.4 เน้นความรู้สึกโดยไม่สนใจข้อเท็จจริง 1.5 ข้อเท็จจริงคลาดเคลื่อน สับสน 1.6 แสดงความคิดเห็นโดยไม่รับฟัง 1.7 วลีพินาศ : ภาษากาย ภาษาพูด น้ำเสียง ที่ทำให้ผู้อื่นเสียหน้าหรือลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์	

2. หลักการพูดที่มีประสิทธิภาพ

- 2.1 เป้าหมายชัดเจน
- 2.2 กะทัดรัด
- 2.3 เป็นรูปธรรม
- 2.4 มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- 2.5 เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน
- 2.6 ความสมบูรณ์ของสาระ
- 2.7 สุภาพ จริงใจ
- 2.8 สร้างสรรค์

3. หลักการใช้ภาษาเพื่อประสิทธิผล

- 3.1 ตรงความหมาย
- 3.2 เหมาะสมกับระดับของบุคคล
- 3.3 ถูกต้องตามหลักภาษา
- 3.4 เข้าใจง่าย
- 3.5 กะทัดรัด
- 3.6 หลากหลายหรือหลากหลายคำ
- 3.7 ใช้สำนวนโวหาร
- 3.8 ภาษาที่มีชีวิตชีวา เกิดจินตนาการ

4. ทักษะการสื่อสารเพื่อความสำเร็จ

4.1 ความน่าเชื่อถือ : ที่มา เนื้อหาสาระ เรื่องราว ข่าวสาร มีความน่าเชื่อถือ ผู้ส่งสาร มีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ ความน่าไว้วางใจ และความน่าดึงดูดใจ

4.2 ความเหมาะสม : ความเหมาะสมกับสถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม ความแตกต่างระหว่างบุคคล (บุคลิกภาพ ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ)

4.3 เนื้อหาสาระ : มีความสำคัญ น่าสนใจ เป็นประโยชน์ สอดคล้อง ไม่ขัดแย้งต่อวัฒนธรรมและค่านิยมในสังคมของผู้รับสาร

4.4 ความชัดเจน : ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เลือกใช้และเรียบเรียงเนื้อหาสาระของสารให้สั้น กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

4.5 ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ : การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการย้ำเตือนเสมอ เพื่อให้สารนั้นเข้าถึงในจิตใจของผู้รับสาร การส่งสารซ้ำหลายครั้งจะทำให้สารนั้นถูกยอมรับมากขึ้น ทำให้จำเนื้อหาสาระได้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพในการจูงใจเพิ่มขึ้นอีกด้วย

4.6 ช่องทางในการสื่อสาร : คือ ตัวเชื่อมระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ครอบคลุมถึงสื่อที่เป็นพาหนะนำสาร ได้แก่ ภาษา คือ วจนภาษา เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน และอวจนภาษา เช่น ภาษาท่าทาง รูปภาพ ตลอดจนเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ต่างๆ ที่ช่วยนำสารไปได้อย่างรวดเร็ว จำนวนมากและชัดเจน

4.7 วัดความสามารถของผู้รับสาร : คำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร เช่น ความคิด และความสามารถในการใช้ภาษา ความสามารถในการอ่าน รวมทั้งพื้นฐานความรู้และระดับการศึกษาของผู้รับสาร ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการตีความ

5. ทักษะการสื่อสารสมัยใหม่

5.1 ผู้รับสารคือคนสำคัญ

5.2 เริ่มต้นด้วยมิตรภาพ : ทักทาย แนะนำตัว พยักหน้า สบตา สัมผัส และระยะห่าง

5.3 ฟังอย่างเข้าใจ : ฟังอย่างลึกซึ้ง ทำความเข้าใจ และกระตุ้นให้คิดแก้ปัญหาเอง

5.4 ใช้การสื่อสารแบบ 2 ทาง : แบบเผชิญหน้า และแบบส่งข้อความ

5.5 เลือกสรรคำพูดที่มีพลัง : วาทศิลป์ และโครงสร้างการสื่อสารที่ดี

สรุป

การสื่อสารที่ยอดเยี่ยม นำมาซึ่งสัมพันธภาพในระยะยาว โดยผู้สื่อสารควรรู้จักตนเอง เข้าในในบทบาทของตนเอง ปรับตัว มีอารมณ์มั่นคง หนักแน่น คิดบวก รู้จักใช้ภาษากาย ภาษาพูด และน้ำเสียง ถ่ายทอดข้อเท็จจริง แสดงความคิดเห็นเป็นเหตุเป็นผล ใส่ใจอารมณ์ความรู้สึก เป็นผู้ฟังที่ดี เข้าใจสถานการณ์ เข้าใจเจตนา เป็นที่ปรึกษา แนะนำ รู้จักมารยาททางสังคม การรักษาน้ำใจ การรักษาน้ำใจ ความเป็นมิตรในการสื่อสารระหว่างบุคคล สื่อสารอย่างสร้างสรรค์บนหลักความจริง ความชัดเจน และความงาม เพื่อการสื่อสารที่สื่อออกไปจะได้ทั้งงาน และได้ทั้งคน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ความรู้เกี่ยวกับทักษะในการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานห้องสมุดทั้งในแง่ของการทำงานร่วมกัน และการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้รายงาน.....
(นางสาวศิวพร ขาติประสพ)

ผู้รายงาน.....
(นางสาวอิสยาห์ พันศิริพัฒน์)
วันที่ 23 มีนาคม 2558

ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....
ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน ลงชื่อ..... (.....) วันที่...../...../.....

- หมายเหตุ : 1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
3. แจงผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา