



ดร.สิงห์ทอง บัวชุม  
D.P.A., ป.ร.ด., ร.ป.ด., ร.ป.ม., น.ม., น.น.



สถาบัน THE BEST CENTER

2145/7 ซ.รามคำแหง 43/1 ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 0-2318-6868, 0-2314-1492 โทรสาร 0-2718-6274

คุณภาพทางวิชาการต้องมาที่ 1

www.thebestcenter.com; www.facebook.com/bestcentergroup

คู่มือเตรียมสอบ

กรมบัญชีกลาง

# นักประชาสัมพันธ์ ปฏิบัติการ

ประกอบด้วย

ทดสอบความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน  
ในตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

- ▶ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
- ▶ ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อ การสื่อสาร และการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์
- ▶ ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551
- ▶ ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ▶ ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- ▶ ความรู้ด้านการวิเคราะห์และวางแผนงาน การประสานงาน และการจัดการองค์การ
- ▶ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ และการบริหารราชการ
- ▶ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกรมบัญชีกลาง

เปิดติวครบวงจร ทุกหน่วยงานสอบ และติวทางไปรษณีย์  
ติดต่อ 02-3186868, 02-3141492

ศูนย์รวมคู่มือเตรียมสอบและแนวข้อสอบ มีวางจำหน่ายตามศูนย์หนังสือทั่วประเทศ  
หรือ [www.thebestcenter.com](http://www.thebestcenter.com)

E-book download ติดต่อไลน์ Id Line : 0627030008

270.-

**คู่มือเตรียมสอบ**  
**นักประชาสัมพันธ์**  
**กรมบัญชีกลาง**

ราคา 270.-

## คำนำ

ชุดคู่มือเตรียมสอบนักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ กรมบัญชีกลาง ทางสถาบัน THE BEST CENTER และฝ่ายวิชาการของสถาบันได้เรียบเรียงขึ้น เพื่อให้ผู้สมัครสอบใช้สำหรับเตรียมตัวสอบในการสอบแข่งขันฯ ในครั้งนี้

ทางสถาบัน THE BEST CENTER ได้เล็งเห็นความสำคัญจึงได้จัดทำหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา ภายในเล่มเป็นมีเนื้อหาความรู้ที่ได้กำหนดในการสอบ โดยมีเนื้อหา พรบ พร้อมเจาะแนวข้อสอบที่น่าสนใจพร้อมคำเฉลยอธิบาย มาจัดทำเป็นหนังสือชุดนี้ขึ้น เพื่อให้ผู้ที่สอบได้เตรียมตัวอ่านล่วงหน้า มีความพร้อมในการทำข้อสอบ

ท้ายนี้ คณะผู้จัดทำขอขอบคุณทางสถาบัน THE BEST CENTER ที่ได้ให้การสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการจัดทำต้นฉบับนี้ ทำให้หนังสือเล่มนี้สามารถสำเร็จขึ้นมาเป็นเล่มได้ พร้อมกันนี้คณะผู้จัดทำขออ้อมรับข้อบกพร่องใด ๆ อันเกิดขึ้นและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากทุก ๆ ท่าน เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ขอให้โชคดีในการสอบทุกท่าน

ฝ่ายวิชาการ

สถาบัน The Best Center

[www.thebestcenter.com](http://www.thebestcenter.com)



## สารบัญ

☆ ประวัติความเป็นมากรมบัญชีกลาง	1
☆ ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร	6
☆ การประชาสัมพันธ์	22
☆ การวางแผนประชาสัมพันธ์	28
☆ การผลิตสื่อ	31
☆ การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์	34
☆ การสร้างภาพลักษณ์เพื่อการประชาสัมพันธ์	45
☆ เจาะข้อสอบ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551	49
☆ เจาะข้อสอบ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534	104
☆ เจาะข้อสอบ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	112
☆ ความรู้ด้านการวิเคราะห์	120
☆ ความรู้ด้านการวางแผน	137
☆ ความรู้ด้านการประสานงาน	160
☆ ความรู้ด้านการจัดการองค์การ	168
- เจาะข้อสอบการวิเคราะห์ วางแผนงาน	186
☆ ความรู้เกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ	198
☆ ความรู้ด้านการบริหารราชการ	202
- เจาะข้อสอบความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 1	215
- เจาะข้อสอบความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 2	241
- เจาะข้อสอบความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ ชุดที่ 3	272
- เจาะข้อสอบความรู้เกี่ยวกับกรมบัญชีกลาง	287

## กรมบัญชีกลาง



### ประวัติกรมบัญชีกลาง

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติสำหรับกรมพระคลังมหาสมบัติแล้วด้วยกรมต่าง ๆ” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันอาทิตย์ เดือน 5 แรม 12 ค่ำ พ.ศ. 2418 ในการนี้ ได้แยกกรมที่ออกจากกรมพระคลังและตั้งสำนักงานสำหรับงานการคลัง ณ หอรัษฎากรพิพัฒน์

เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ร.ศ.๑๐๕ (พ.ศ. ๒๔๓๓) ได้มีการตราพระราชบัญญัติพระธรรมนูญหน้าที่ราชการ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ กำหนดให้กระทรวงพระคลังมหาสมบัติมีหน้าที่จ่ายรักษาเงินแผ่นดิน ทั้งสรรพราชสมบัติพัสดุทั้งปวง กับถือบัญชีพระราชทรัพย์ รับผิดชอบสำหรับแผ่นดินทั้งสิ้นและเก็บภาษีอากรเงินขึ้นแผ่นดิน โดยแบ่งงานออกเป็น 13 กรม เพื่อให้เป็นระบบระเบียบตามแบบสากลและแบ่งกรมตามภารกิจงานที่แตกต่างกันออกไป อย่างชัดเจน ประกอบด้วย

“กรมเจ้ากระทรวง” 5 กรม ได้แก่ กรมพระคลังกลาง กรมสารบัญชี กรมตรวจ กรมเก็บ และกรมพระคลังข้างที่

“กรมขึ้น” 8 กรม แบ่งเป็น กรมเจ้าจำนวนเก็บภาษีอากร 5 กรม ได้แก่ กรมส่วย กรมสรรพากร กรมสรรพภาษี กรมที่ดิน และกรมศุลกากร และกรมทำการแผ่นดิน 3 กรม ได้แก่ กรมกระสาปณสิทธิการ กรมงานพิมพ์บัตร และกรมราชพัสดุ

“กรมสารบัญชี” หรือ กรมบัญชีกลางในปัจจุบันจึงถือกำเนิดเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2433 มีหน้าที่สำหรับรับจ่ายเงินแผ่นดินและถือสารบัญชีพระราชทรัพย์ทั้งหมด โดยมีอธิบดีรับผิดชอบการทั้งปวง มีรองอธิบดีสำหรับช่วยการแทน และมีนายเวร 4 นาย คือ เวรรับ เวรจ่าย เวรแบงก์ และเวรบัญชี โดยแต่ละนายเวรมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. เวรรับ สำหรับรับเงิน หรือราชสมบัติทั้งปวง และทำบัญชีรายรับ
2. เวรจ่าย สำหรับจ่ายเงิน หรือราชสมบัติทั้งปวง และทำบัญชีรายจ่าย
3. เวรแบงก์ สำหรับทำบัญชีเงินรับจ่ายในนานาประเทศ และเป็นธุรการแลกเปลี่ยน หรือฝากเงินแบงก์
4. เวรบัญชี สำหรับรักษาบัญชีพระราชทรัพย์ บัญชีรายงบประมาณ บัญชีหนี้หลวง และใบเบิกใบนำ ใบเสร็จ ทั้งเร่งหนี้หลวง

โดยได้โปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้พระยานรารถกาศศิริรัชฎากร (เอม ณ มหาชัย) เป็นอธิบดีกรมสารบาณูชีกนแรก และ ได้โปรดเกล้าฯ ให้ พระวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าพร้อมพวงศ้อธิราช เป็นรองอธิบดี กับทรง แต่งตั้งให้มิสเตอร์ แอล.เอ็ม.เอ็ม.ครอส (Mr.L.M.M.Cross) เป็นผู้ช่วยอธิบดีที่ปรึกษากับการบัญชีทั้งปวง

ต่อมาเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2433 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติกรมสารบาณูชีกน โดยแบ่งเป็น 3 กอง ประกอบด้วย กองบาณูชีกกลาง กองรับ และกองจ่าย กับหน้าที่ 4 นายเวร คือ เวรรับ เวรจ่าย เวรเกณฑ์ (เวรเบงก่เดิม) และเวรบาณูชีก เพื่อกำหนดหน้าที่ภายใน กรมให้เป็นสัดส่วน ชัดเจนและเหมาะสมขึ้น

ครั้นถึงในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกรมตรวจเงินแผ่นดิน ขึ้นในกระทรวงพระคลังมหาสมบัติเมื่อ พ.ศ. 2458 โดยให้รวม “กรมตรวจ” และ “กรมสารบาณูชีกน” เข้าด้วยกัน และ เปลี่ยนชื่อเป็น “กรมบาณูชีกกลาง” เมื่อวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2458 ในคราวนี้ทำให้ กรมบาณูชีกกลางมีภารกิจหนักขึ้น โดยเป็นทั้งผู้รวบรวมประมวลบัญชีเงินรายได้และรายจ่ายของแผ่นดิน วางรูปและแนะนำการบัญชีแก่เจ้าหน้าที่ที่ทำการเบิกจ่าย เก็บเงินผลประโยชน์ รักษาเงินแผ่นดิน สอบสวน การเบิกจ่ายในราชการแผ่นดิน รวมถึงการสอบสวนและตักเตือนเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่ทำการเก็บเงินผลประโยชน์ รายได้ของแผ่นดินนำส่งพระคลัง

เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๔๗๖ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงพระคลัง ได้เปลี่ยนชื่อ กรมบาณูชีกกลาง เป็น “กรมบัญชีกลาง” เพื่อสะท้อนภาระงานให้ชัดเจน

#### ◆ วิสัยทัศน์

“กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดิน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

#### ◆ พันธกิจ

☆ กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติด้านกฎหมายการคลัง การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ การตรวจสอบภายใน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เงินนอกงบประมาณ ลูกจ้าง และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้สอดคล้องกับการรักษาวินัยและความยั่งยืนทางการคลัง

☆ บริหารเงินสดภาครัฐ บริหารการรับ – จ่ายเงิน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย

☆ สนับสนุนการบริหารเศรษฐกิจการคลังในส่วนภูมิภาค

☆ พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐทางด้านการบริหารการเงินภาครัฐ

☆ เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางการคลัง

#### ◆ ยุทธศาสตร์

“ยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้”

## -ยุทธศาสตร์ที่ 1

การเป็นกลไกหลักของนโยบายการคลังที่ขับเคลื่อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย (FISCAL STIMULUS)

## -ยุทธศาสตร์ที่ 2

การปรับภาวะการคลังให้เข้าสู่สมดุล (FISCAL CONSOLIDATION)

## -ยุทธศาสตร์ที่ 3

การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร (STRENGTHEN THE CGD ORGANIZATION)

## ◆หน้าที่ความรับผิดชอบ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2557 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมบัญชีกลางไว้

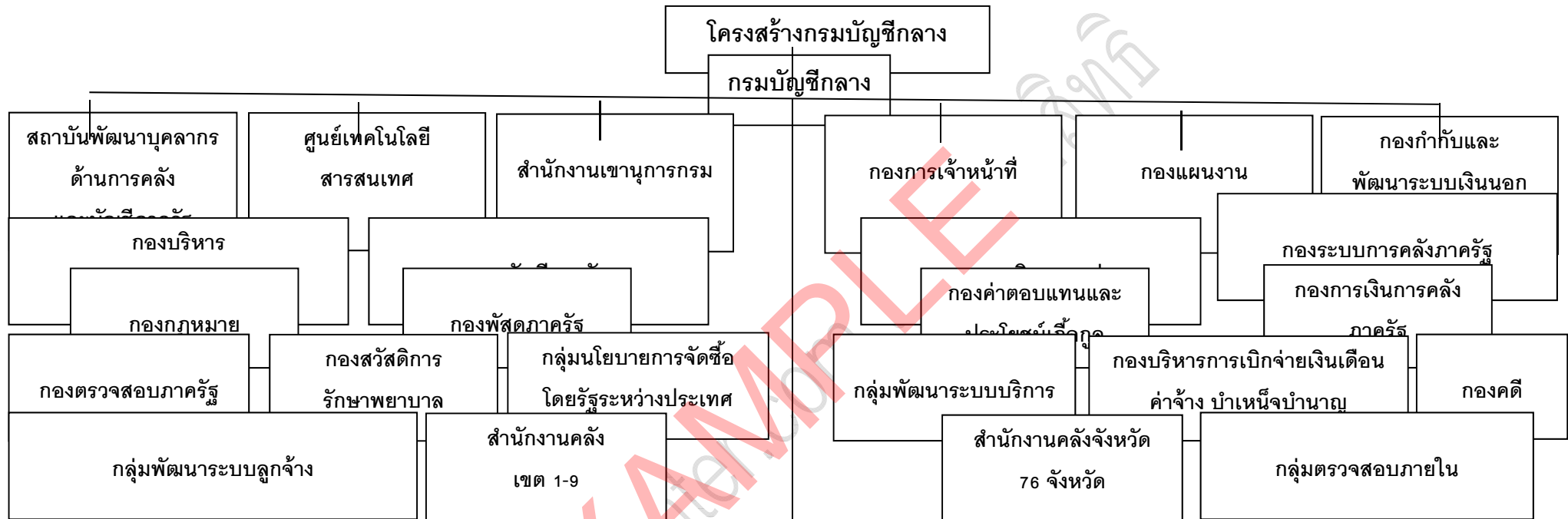
ดังนี้

ให้กรมบัญชีกลาง มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน และของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัย คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยการวางกรอบหลักเกณฑ์กลางให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ การให้บริการคำแนะนำปรึกษาด้านการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน การบริหารเงินนอกงบประมาณ และการพัสดุภาครัฐการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเงินคงคลังให้มีใช้จ่ายอย่างเพียงพอ และการเสนอข้อมูลในเชิงนโยบายการคลังแก่ฝ่ายบริหาร โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดเสถียรภาพทางการคลัง รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการคลังภาครัฐ การกำกับดูแลนโยบายและ มาตรฐานค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของบุคลากรภาครัฐ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารการคลังของประเทศในด้าน การบริหารเงินคงคลังต่อกระทรวงการคลัง และคณะรัฐมนตรี
2. ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและหลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุภาครัฐและการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เพื่อให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและมาตรฐาน การกำกับดูแล และการพัฒนาเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในภาครัฐ
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการคลังภาครัฐ ในความรับผิดชอบของกรม รวมทั้งติดตามการดำเนินงานและการบริหารด้านการคลังเพื่อประกอบการพิจารณาเสนอแนะนโยบายด้านการคลังของประเทศ
6. ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐ การกักหน้ผูกพัน การนำเงินส่งคลัง และการถอนคืนเงินรายได้ของส่วนราชการ รวมทั้งพิจารณาทำความเข้าใจในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามที่ส่วนราชการขอทำความเข้าใจ

- .....
- 7.ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเงินคลัง
  - 8.พัฒนาระบบบริหารเงินนอกงบประมาณในด้านกำกับดูแล การติดตามประเมินผล การใช้จ่ายเงินนอกงบประมาณ การทบทวนประสิทธิภาพและความจำเป็นในการดำเนินงาน
  - 9.กำหนด ปรับปรุง และพัฒนามาตรฐานค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ของบุคลากรภาครัฐ
  - 10.พัฒนาระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ และกำกับดูแล การบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
  - 11.ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ระบบบัญชี ตลอดจนการจัดทำและวิเคราะห์รายงานการเงินของแผ่นดิน
  - 12.ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และความรับผิดชอบแห่งของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ
  - 13.ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารบุคคลลูกจ้างของส่วนราชการ
  - 14.ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุภาครัฐ
  - 15.ให้คำปรึกษา เสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการทางการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุภาครัฐ การตรวจสอบภายในแก่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ และการปฏิบัติงานแก่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ
  - 16.ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย





## การสื่อสาร

### ♦ ความหมายของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและการถ่ายทอดข้อมูล หรือเนื้อหาสาระต่างๆ ที่บุคคลต้องการหรือเกี่ยวข้องกัน จากบุคคลหนึ่งไปสู่บุคคลหนึ่ง เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจ มุ่งให้ความรู้ หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ประสงค์ ซึ่งการสื่อสารที่ดีสามารถทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจกัน เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและสังคม

### ♦ ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญต่อมนุษย์และสังคม 5 ประการหลักๆ ได้แก่

1. ความเป็นสังคม สังคมขนาดเล็กหรือใหญ่ มีความสลับซับซ้อนต่างกัน ต้องมีการสื่อสารที่มีวิธีการแตกต่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับ และปฏิบัติร่วมกัน
2. ชีวิตประจำวัน มนุษย์ต้องมีการสื่อสารตลอดเวลา ถ้าไม่ใช่ผู้ส่งสารก็ต้องเป็นผู้รับสาร
3. อุตสาหกรรมและธุรกิจ การติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ โฆษณา เป็นเครื่องมือในการจูงใจลูกค้าให้เกิดการเข้าร่วมและดำเนินธุรกิจ
4. การปกครอง การเผยแพร่ข่าวสารให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความร่วมมือและการปฏิบัติตามนโยบายและกฎเกณฑ์ของรัฐบาล ก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม
5. การเมืองระหว่างประเทศ การสื่อสารระหว่างประเทศอย่างรวดเร็วทำให้ก้าวทันสถานการณ์โลก และสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในประเทศและประเทศอื่นๆ

### ♦ วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร โดยทั่วไปการสื่อสารมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เพื่อแจ้งให้ทราบ แจ้งให้ปฏิบัติตาม หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องสอนหรือให้การศึกษา สร้างความพอใจและให้ความบันเทิง เสนอหรือชักจูงใจ ฯลฯ
2. จุดมุ่งหมายของผู้รับสาร เพื่อทราบ ศึกษา ก่อให้เกิดความพอใจ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจ ฯลฯ สำหรับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์การ มีดังนี้
  1. เพื่อให้หรือรับข่าวสาร ข้อเท็จจริงด้านต่างๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
  2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปสู่ความสัมพันธอันดี
  3. เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

### ♦ องค์ประกอบการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือเจ้าของข้อความ หรือความคิด

2. สารหรือข้อมูล หมายถึง ตัวข่าวสาร ข้อมูล หรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารเป็นเรื่องราวต่างๆ ในรูปของข้อมูล ความรู้สึก ความคิดเห็น ฯลฯ โดยทั่วไปหมายถึงสิ่งเร้า สารหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งออกไป

3. สื่อ/ช่องทาง หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด คำสั่งด้วยวาจา ระเบียบข้อบังคับ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ภาพสัญลักษณ์ การแสดงท่าทางต่างๆ

4. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ที่รับข่าวสารนั้น เช่น ผู้ฟัง ผู้รับคำสั่ง ฯลฯ

5. ข้อมูลย้อนกลับ หรือปฏิกิริยาตอบสนอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงท่าที หรือพฤติกรรมของผู้รับสารที่แสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้รับทราบ

#### ♦วิธีการสื่อสาร

1. การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อย มีความเร็วหรือช้าของการพูด

2. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกอดกอด การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ

3. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์ และรูปภาพต่างๆ การจะเลือกวิธีการสื่อสารนี้มีปัจจัยเกี่ยวข้องอีกมากมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สื่อ และผู้รับสื่อ ตลอดจนเหตุการณ์แวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องอีกด้วย บางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธี ร่วมกัน เพื่อให้การสื่อนั้นมีน้ำหนักและมีความหมายลึกซึ้งขึ้นเป็นต้น และเมื่อมีการส่งสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับ เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาตอบสนองนี้อาจจะมีทั้งพอใจ ไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

#### ♦ประเภทของการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตนเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนา หรือ การโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น

3. การสื่อสารแบบกลุ่มชน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชนซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่นการสอนในห้องเรียนระหว่างครูเพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้อง หรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น

4. การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารโดยการอาศัยสื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับสารจำนวนมากซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ หรือไล่เลี่ยกัน

#### ♦ ทิศทางของการสื่อสาร

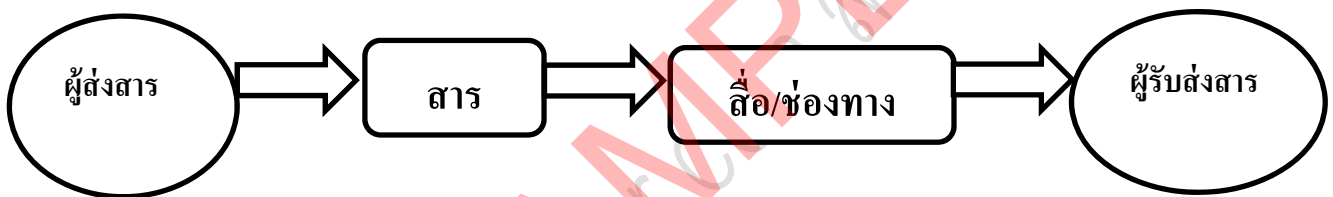
1. จากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลหรือสั่งงานมายังผู้ปฏิบัติงาน การใช้สื่อในการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลงล่างมีความสำคัญมาก ถ้าสื่อสารลงมาสู่ปฏิบัติไม่ชัดเจนแล้ว จะเกิดปัญหาความสับสนหรือการเบี่ยงเบนข่าวสารได้

2. จากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เพื่อตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับ ว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร การส่งข่าวสารขึ้นบนจึงมีลักษณะเป็นการรวบรวม มีการตรวจสอบอย่างดี ตัดให้สั้นลง

3. ระดับเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นการสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือการทำงานและการทำงานเป็นทีม

#### ♦ รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปมี 2 ระบบ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึงการที่ผู้ส่งสาร ได้แจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับสารทราบ เพื่อแนะนำ บอกกล่าว ซึ่งฝ่ายรับจะไม่มีโอกาสได้สอบถาม หรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสาร



2. การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาส พบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนความเข้าใจ เป็นต้น การสร้างความสัมพันธ์ต่อกันควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางในทุกระดับชั้นการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว หากไม่มีการโต้ตอบกลับมา หรือไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับมาแล้ว โอกาสที่จะเกิดการผิดพลาดในการทำงานก็มีมาก และยังทำให้การทำงานในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันนี้หน่วยงานหรือองค์กรสมัยใหม่จะไม่นิยมใช้การสื่อสารทางเดียว แต่จะใช้ “การสื่อสารสองทาง” สามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับไปได้ การสื่อสารสองทางนี้

ปัญหาอุปสรรคและผลลัพธ์ของการสื่อสาร

1. ด้านตัวบุคคล ได้แก่ การขาดทักษะในการสื่อความ ใช้ภาษาและถ้อยคำที่ยากเกินไป มีอคติ มีความลำเอียงเพราะรักหรือเพราะเกลียด ฯลฯ

2. ด้านข่าวสารหรือข้อมูล เช่น ข้อมูลคลุมเครือ ยากแก่การเข้าใจ มีการกลั่นกรอง ต่อเติม จนเบี่ยงเบนไปจากเดิม ฯลฯ

3. ด้านสื่อความหมาย อาทิ คำพูดที่เคลือบแฝง ภาษาท่าทาง สัญลักษณ์เพราะถึงแม้ว่าสัญลักษณ์หลายอย่างเป็นสากลที่ทุกคนเข้าใจกันอย่างกว้างขวาง แต่การเข้าใจอาจขึ้นอยู่กับคนบางกลุ่มเท่านั้น ถ้านำไปใช้กับกลุ่มคนอื่นอาจไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เสี่ยงรบกวน ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับสารอยู่ห่างไกลกันมาก และต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูลย่อมทำให้การส่งข้อมูลมีการล่าช้า และข้อมูลบิดเบือนได้

จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวจะกระทบต่อผลลัพธ์ของการสื่อสารในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

**ผลเชิงบวก**

1. เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. เกิดความพอใจของกลุ่มสนทนา
3. เกิดความรู้สึกประทับใจ
4. เกิดความรู้สึกว่ากลุ่มสนทนาให้เกียรติและยอมรับ
5. ความต้องการมาติดต่อในครั้งต่อไป
6. เกิดความสัมพันธ์เป็นเครือข่ายการทำงานในอนาคต

**ผลเชิงลบ**

1. เกิดความเข้าใจผิดพลาด
2. เกิดความไม่พอใจของกลุ่มสนทนา
3. เกิดความรู้สึกไม่ประทับใจ
4. ไม่ต้องการติดต่อด้วย
5. ไม่สามารถสร้างเครือข่ายการทำงาน

♦ **ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการได้แก่**

1. ระดับความรู้ (Knowledge) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารอาจง่ายต่อการทำความเข้าใจกัน
2. ทักษะคติ (Attitude) การที่ต่างฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งและการรับ ย่อมมีโอกาสพิจารณาตามความเป็นจริงได้ดีกว่าการมีทัศนคติเชิงลบต่อกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจด้วยอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม
3. ระดับสังคมและวัฒนธรรม (Social Cultural System) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เข้าใจระบบสังคมวัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อกัน จะสามารถเลือกวิธีการ จัดเนื้อหาสาระ รูปแบบที่ติดต่อให้สอดคล้องเหมาะสมได้

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ควรเลือกให้เหมาะกับบุคคลเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร



ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ควรเลือกให้เหมาะกับ บุคคลเป้าหมายของการ ติดต่อสื่อสาร ภาษาที่ใช้	เชิงบวก	เชิงลบ
1. ภาษาพูด	สุภาพ, ชัดเจน, มีหางเสียง มีคำ ขานรับ ครับ/คะ, สั้น เข้าใจง่าย ตรงประเด็น	สั้นห้วน, ไม่สุภาพ ,พูดคลุมเครือไม่ เน้นประเด็นที่ต้องการ สื่อสาร , อธิบายความยืดเยื้อแต่ไม่ตรง ประเด็น
การฟัง	ตั้งใจฟัง ติดตาม ขานรับหรือสอบถามกลับตาม ความ เหมาะสม	ไม่ตั้งใจฟัง ฟังแล้วไม่เก็บประเด็น พูดแทรก
การโต้ตอบ	ถ้าฟังไม่เข้าใจให้ถามอย่างสุภาพ จนมั่นใจ ในสาระสำคัญของการ สื่อสาร	ตอบกลับแบบประชดประชันหรือ ทำ ทนาย
2. ภาษากาย	สุภาพ ท่าที่เป็นมิตร จริงใจ ยิ้ม แย้มแจ่มใส สบตาผู้สนทนาตาม สมควร แต่งกายเหมาะสม ยืนและ นั่งในท่าที่เหมาะสมกับผู้สนทนา	ท่าที่ไม่ส้ารวม หน้าตาบูดบึ้งไม่ ควบคุมอารมณ์ ไม่มองหน้าผู้สนทนา แต่งกายไม่เหมาะสม ยืนและนั่งในท่า ที่ไม่เหมาะสม กระแทกหูโทรศัพท์
การโต้ตอบ	สบตาผู้สนทนา ท่าที่เป็นมิตร ให้บริการตามประเด็นที่ ผู้รับบริการ ต้องการ ตอบรับหรือ ปฏิเสธด้วยท่าที สุภาพ	ท่าที่ไม่เต็มใจให้บริการ แสดงอาการโต้ตอบด้วยอารมณ์ ท่าที่ไม่เกรงใจ
3. ภาษาเขียน	ใช้ภาษาเขียนให้ตรงกับประเภท หนังสือ เช่น เรื่องราชการ ใช้ภาษา ราชการ เขียนเนื้อเรื่องตรงกับชื่อเรื่องเขียน อธิบาย ชัดเจน กระชับ ตรง ประเด็น เข้าใจง่าย ถูกต้องตาม แบบฟอร์ม	เขียนด้วยภาษาพูดหรือไม่เหมาะสม กับประเภทหนังสือ/เรื่อง เขียนอธิบายยาวมากแต่ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับผู้ติดต่อด้วย

การโต้ตอบ	ใช้ภาษาเขียนให้ตรงกับประเภทหนังสือ ตอบตรงประเด็น ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตามแบบฟอร์ม	ตอบไม่ตรงประเด็น เขียนตอบแบบทำท่าย หรือปฏิเสธแบบ ตัดญาติขาดมิตร
-----------	---	---

### แนวทางการปฏิบัติเพื่อการสื่อสารด้านการเจรจาโต้ตอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารได้ให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ใช้ภาษาธรรมดาที่ช้อยู่ประจำ
3. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าคู่สื่อสารจะโต้ตอบอย่างไร
4. เข้าใจภาษาท่าทาง
5. เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ การศึกษาว่า ข่าวสารที่ส่งไปนั้น ผู้รับข่าวสารเข้าใจหรือไม่ และต้องรีบแก้ไขหากการสื่อสารล้มเหลว ส่วนการตรวจสอบที่ใช้กันมากคือ “การดูแลย้อนกลับ” (Feedback) ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารสามารถสื่อสารย้อนกลับมาให้ได้สม่ำเสมอ
6. พัฒนานิสัยการฟังที่ดี ควรฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความเห็นประกอบของผู้พูด และต้องดูว่ามีความหมายซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่ ทักษะการฟังที่ดี สามารถลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับคน การใช้ความคิด การจับประเด็น ฝึกความจำ และฝึกฝนการจดจำแนบกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ควรแสดงความรำคาญไม่อยากฟังหรือฟังแบบขอไปที โดยไม่ได้สนใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูดจริง ๆ เปลี่ยนเรื่องพูดหรือคุยเรื่องอื่นแทรกขัดจังหวะ ไม่ควรคิดเอาเองว่าเขาคงเข้าใจเหมือนอย่างที่เราเองเข้าใจ ควรสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้อุ่นใจว่าเขาเข้าใจในสิ่งที่เราพูดจริง ๆ การพัฒนา

#### ♦ ทักษะการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี

##### ทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารที่ใช้ช่องทางด้านการเจรจาโต้ตอบ ผู้ที่จะรับสาร ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนจนสามารถนำไปดำเนินการหรือปฏิบัติได้จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะของการเป็นผู้ฟังที่ดี ดังนี้

1. ควรฝึกความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้วมีความเป็นไปได้สูงที่ผู้ฟังจำนวนมากอาจเกิดอาการ “ใจลอย” เนื่องจากเบื่อหน่ายกับสิ่งที่ฟังและมีสิ่งอื่นที่น่าสนใจให้ชวนคิดมากกว่า หรือ “พูดแทรก” เนื่องจากรู้สึกว่าผู้พูดนั้นพูดซ้ำ ไม่ทันใจ โดยอาจใช้วิธี “ด่วนสรุป” จากความคิดของตนแทน

.....  
 การฟังอย่างตั้งใจจนจบ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ผิดพลาด เข้าใจผิด อันเนื่องมาจากการฟังที่ขาดประสิทธิภาพ

ควรฝึกโดยการกำหนดให้มีช่วงเวลาหนึ่งในแต่ละวันตั้งใจฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูด อาจฝึกฝนจากการฟังเทป บทเรียน หนังสือเสียงต่างๆ โดยใช้เวลาในการฟังอย่างเจาะจง พร้อมจดจ่ออยู่ที่เนื้อหาของผู้พูดเสมอ นอกจากนี้ ควรฝึกฝนทักษะการฟังโดยใช้สถานการณ์ที่ทำให้การฟังเป็นไปอย่างยากลำบาก เช่น ในสถานที่ที่มีสิ่งรบกวน หรือ สิ่งรบกวนภายนอก ตามสถานที่สาธารณะต่างๆ ที่อาจมีเสียงดังรบกวน หรือมีสิ่งที่น่าสนใจกว่าคอยดึงดูดซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการฟังลดลง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะด้านการฟังใน สถานการณ์ที่ยากลำบากทุกรูปแบบที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่น ฟังคำอธิบายงานจากหัวหน้า ในขณะที่ห้องทำงานเต็มไปด้วยเสียงดังในการติดต่อกัน เป็นต้น

2. การมีมารยาทในการเป็นผู้ฟัง เป็นหลักการสำคัญในการให้เกียรติผู้พูด เป็นเหตุให้เกิดการปิดกั้นการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ ไปอย่างน่าเสียดาย รวมทั้งเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ทำให้การสนทนานั้นเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และจบลงด้วยดี

ควรสบตาผู้พูดเสมอ ไม่เดินไปเดินมา ลุกนั่งหรือย้ายที่นั่งไปมา ในขณะที่กำลังฟังผู้อื่นพูดกับตน ไม่พูดขัดจังหวะหรือพูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายยังพูดไม่จบ โดยหากต้องการถามอะไรให้จำหรือจดประเด็นเอาไว้ก่อนหรือหากกลัวลืมจริง ๆ ให้ยกมือขึ้นและกล่าวขออนุญาตถามด้วยน้ำเสียงสุภาพ รู้จักจังหวะของการ พูด/ฟังถาม/ตอบ ในการสื่อสาร รู้จักเลือกฟังในสิ่งที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์

3. การฟังอย่างกระตือรือร้น ไม่ใช่แค่แสดงท่าทางภายนอกว่ากำลังฟังอยู่ แต่ในสมองต้องมีการทำงานถกเถียงและคิดไปด้วยอยู่ตลอดเวลา จะฟังแบบใจลอยคิดถึงเรื่องอื่นไม่ได้

ควรตอบสนองการฟังทุกครั้ง ด้วยการแสดงท่าทางตั้งใจฟังและตอบรับ “ครับ/ค่ะ” เพื่อให้ผู้พูดรู้ว่าเรากำลังฟังอยู่ รวมทั้งกระตุ้นให้เขาตั้งคำถามย้อนกลับมาทุกครั้งหลังจากที่ผู้พูดคุยสนทนาเสร็จ หรือพูดทวนสิ่งที่ได้ยินมาซ้ำอีกครั้งเพื่อเป็นการย้ำว่าสิ่งที่เขาเข้านั้นตรงกันกับสิ่งที่เราพูดออกไปหรือไม่

4. ควรจับประเด็นโดยตั้งคำถามเพื่อวัดความสามารถในการฟัง ความสามารถในการจับประเด็นเป็นตัวชี้ว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้สื่อสารสามารถบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารที่ต้องการไปยังผู้รับสารหรือไม่ ในภาคปฏิบัติหลังจากจบการพูดคุยกันแล้วทุกครั้ง ควรตั้งคำถามทวนซ้ำเพื่อทดสอบว่าเขาสามารถจับประเด็นในเนื้อหาที่ฟังไปได้หรือไม่ ตัวอย่างคำถามเช่น ในรูปแบบของ ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เวลาใด และเขาจะต้องทำอะไรต่อไป เป็นต้น รวมทั้งสามารถตั้งคำถามเพื่อให้เขาได้คิดต่อยอด เช่น ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ฟัง จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการฝึกฝนทักษะการคิดได้อีกทาง

การพัฒนาทักษะการฟังนั้นเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้ ฝึกฝน สร้างให้เป็นนิสัย การพัฒนาทักษะการฟัง ควรควบคู่กับทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการพูดอย่างสอดรับกัน

#### ♦ การฝึกทักษะการฟัง มีข้อเสนอดังนี้

1. การฟังทุกครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และไม่เลือกฟังเฉพาะเรื่องที่ตนเองสนใจ

2. รับฟังข้อมูลทั้งหมดก่อนตัดสินใจ
3. ให้ความสนใจกับผู้พูด
4. มีการตรวจสอบ หรือตีความหมายทุกครั้งที่มีการสื่อสาร
5. เป็นการฟังด้วยการยอมรับสาระ และความรู้สึก
6. แสดงความสนใจกระตือรือร้นที่จะฟัง
7. จัดสิ่งรบกวนที่ทำลายสมาธิในการฟัง
8. ควรฟังพร้อมสังเกตภาษา, ท่าทางประกอบ จะช่วยบอกความนัยได้

#### ◆ ทักษะการเป็นผู้พูดที่ดี

การพูดเป็นวิธีหนึ่งของการสื่อสาร การถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก หรือความต้องการ ด้วยเสียง ภาษา และกิริยาท่าทาง เพื่อให้ผู้รับฟังรับรู้ เข้าใจได้ตรงตามจุดประสงค์ของผู้พูด การสื่อสารจึงจะบรรลุผลได้ ผู้พูดเป็นผู้ที่จะต้องถ่ายทอดความรู้สึก ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ตลอดจนทัศนคติของตนซึ่งเกิดจากการสะสมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่มีคุณค่า มีประโยชน์ แล้วรวบรวม เรียบเรียงความรู้ ความคิดเหล่านี้ ให้มีระเบียบ เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดให้ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย โดยใช้ภาษา เสียง อากัปกิริยาและบุคลิกภาพของตนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้พูดจะต้องคำนึงถึงมารยาทและคุณธรรมในการพูดด้วย

#### ◆ หลักการพูดที่ดีต้องคำนึงถึง

1. การใช้ภาษา ต้องเลือกใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับวัยของผู้ฟัง
2. ออกเสียงพูดให้ชัดเจนตามหลักภาษาและความนิยม ดังพอประมาณ อย่าตะโกนหรือพูดค่อยเกินไป
3. สีหน้า ท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด
4. ท่าทางในการยืน นั่ง ควรสง่าผ่าเผย การใช้ท่าทางประกอบการพูดก็มีความสำคัญ เช่น การใช้มือ นิ้ว จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเรื่องราวได้ง่ายยิ่งขึ้น
5. ต้องรักษามารยาทการพูดให้เคร่งครัดในระยะเวลาในการพูด พูดตรงเวลาและจบทันเวลา
6. พูดเรื่องใกล้ตัวให้ทุกคนรู้เรื่อง เป็นเรื่องสนุกสนานแต่มีสาระ และพูดด้วยท่าทางและกิริยานุ่มนวล เวลาพูดต้องสบตาผู้ฟังด้วย
7. ไม่ควรพูดเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การเมือง โดยไม่จำเป็น และไม่ควรพูดแต่เรื่องของตัวเอง
8. ไม่พูดคำหยาบ นินทาผู้อื่น ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นพูดอยู่ และไม่ชี้หน้าคู่สนทนา พูดด้วยวาจาสุภาพ
9. รักษาอารมณ์ในขณะที่พูดให้เป็นปกติ

#### ◆ ข้อดีและข้อจำกัดของการสื่อสารด้วยคำพูด

ข้อดี

1. สร้างความเข้าใจกับผู้ฟัง ได้อย่างรวดเร็ว
2. เป็นเครื่องมือสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ได้ผลดีที่สุด
3. สามารถพิสูจน์ได้ว่า สิ่งที่เราสื่อออกไปได้ผลหรือไม่ในทันที
4. สามารถดัดแปลงแก้ไขคำพูดหรือยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับโอกาส เวลา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ได้

#### ข้อจำกัด

1. การสื่อสารด้วยคำพูดอาจถูกจำกัดด้วยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่นเสียงรบกวน
2. หากเรื่องที่สื่อสารมีความซับซ้อน หรือเป็นนามธรรมที่เข้าใจยาก การใช้คำพูดเพียงประการเดียว อาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ ถ้าใช้การเขียนอาจเหมาะสมกว่า
3. สารจากคำพูดอาจเป็นสารที่ไม่คงทน กล่าวคือ พูดเสร็จก็ผ่านหายไป ผู้ฟังก็ไม่มีโอกาสฟังซ้ำ ย่อมจะนำมาเป็นหลักฐานได้ไม่สะดวกนัก
4. การสื่อสารด้วยคำพูด มีโอกาสผิดพลาดในแง่ข้อเท็จจริง หรือผิดพลาดจากเจตนาที่แท้จริงของผู้พูดได้ง่าย

#### ◆ คุณธรรมและจรรยาบรรณของผู้พูด

เป็นสภาพนามธรรมประจำตัวมนุษย์ อันเป็นผลมาจากการได้รับการศึกษาอบรม คุณธรรมเป็นเรื่องคอยกำกับจิตใจให้ตั้งอยู่ในความดีงาม แสดงออกมาเป็นการทำ การพูด การคิด ที่มี

#### ◆ คุณธรรมประจำใจควบคุม

การแสดงออกให้ปรากฏตามแบบที่สังคมกำหนด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยดีงามอยู่เสมอ

#### ◆ จรรยาบรรณที่ต้องเน้นเป็นพิเศษคือ

1. ความสุภาพเรียบร้อย หมายถึง ความสุภาพเรียบร้อยทั้งในทาง กิริยาอาการ การแต่งกาย และการใช้คำพูด
2. ความจริงใจ หมายถึง การใช้คำพูดและการแสดงออกในการยกย่อง สรรเสริญ แสดงความชื่นชม หรือแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ได้พอเหมาะพอควร และตรงกับความรู้สึกที่มีอยู่ในใจของผู้พูด ไม่ควรเสแสร้งอย่างที่เรียกว่า ปากอย่างหนึ่งแต่ใจอย่างหนึ่ง
3. ความรับผิดชอบต่อการพูดมี 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบทางกฎหมาย และทางคุณธรรม มีข้อคำนึงถึงคือ
  1. การพูดในทุกโอกาส ทุกกรณี ย่อมถือเป็นพันธะหน้าที่ที่ต้องจะพูด โดยเต็มใจ และตั้งใจ
  2. เมื่อได้พูดไปแล้วว่าอย่างไร ต้องไม่ลืมนึกว่า ตนได้พูดเช่นนั้นจริง ๆ และไม่พยายามปฏิเสธคำพูดของตนเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น



#### ◆ หลักการรับโทรศัพท์

ปัจจุบันโทรศัพท์เป็นช่องทางของการสื่อสารที่ใช้ค่อนข้างมาก เพราะเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถโต้ตอบ ซักถามได้ทันที ทั้งในส่วนของผู้โทร. และผู้รับ แต่มีขั้นตอนที่พึงปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ มีดังนี้

1. เตรียมพร้อม โดยเตรียมกระดาษและดินสอไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกได้ทันที
2. การตอบรับ ควรรับโทรศัพท์โดยเร็วที่สุด ควรจะยกหูรับก่อนเสียงกริ่งครั้งที่สอง
3. แสดงตัว จะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และประหยัดเวลาด้วย ควรใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน สมบูรณ์และเข้าใจง่าย กล่าวชื่อผู้รับ และชื่อหน่วยงานด้วย เพื่อบอกให้ผู้โทร. ได้รู้ว่า เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่ เสนอความช่วยเหลือทันที “จะให้ดิฉัน/ผม ช่วยอะไรได้บ้างคะ/ครับ”
4. ตั้งใจฟัง ด้วยการฟังอย่างระมัดระวัง เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจุดประสงค์ในการโทร. ชื่อผู้โทร. ที่ถูกต้อง รับฟังเรื่องราวทั้งหมดอย่างตั้งใจและสนใจ ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น “ไม่ควรนั่งเงียบเฉยโดยไม่พูด ควรพูดบ้างโดยใช้คำสั้น ๆ ที่เหมาะสมเพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างสนใจ ไม่ควรพูดแทรก พูดตัดบท หรือสรุปความในขณะที่ยังพูดไม่จบ

#### 5. ตัดสินใจ ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้

5.1 ดำเนินการเอง โดยเริ่มจากการรับรู้ความคิดเห็นของเขา จดบันทึกรายละเอียดให้ถูกต้องครบถ้วน ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้ แสดงให้เขาเห็นว่าเราเต็มใจจะให้ความช่วยเหลือ โดยการให้คำแนะนำต่างๆ อย่าตอบเพียงแต่ว่า “ไม่ทราบเพื่อปิดเรื่องให้พ้นตัว พูดให้เข้าใจ และอาจต้องอธิบายสาเหตุที่ต้องรอบางครั้งอาจจะต้องวางหูโทรศัพท์เพื่อไปทำธุระอื่นกลางคัน เช่น ค้นเอกสาร หรือตามตัวบุคคลอื่น ท่านควรบอกให้เขาเข้าใจว่า กำลังจะดำเนินการอย่างไร นานแค่ไหน ถ้าต้องใช้เวลานาน ควรเสนอว่าขัดข้องไหม ถ้าได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะโทร. กลับไปถ้าเขาต้องการที่จะรอ เมื่อท่านทำธุระเสร็จและกลับมาพูดโทรศัพท์อีกครั้งหนึ่ง ควรกล่าวคำบางคำเพื่อเรียกความสนใจ และแน่ใจว่าเขากำลังคอยอยู่ เช่น เอ่ยชื่อตัวเขาแล้วจึงให้รายละเอียดหรือข้อความที่เขาต้องการต่อไป

#### **ตัวอย่าง** “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันจะค้นเอกสารให้คุณ”

“กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ ดิฉันมีโทรศัพท์เรียกเข้ามาอีกเครื่องหนึ่ง” ถ้าจะใช้เวลานานในการรอ “ดิฉันคิดว่า จะต้องใช้เวลาในการค้นหารายละเอียด คุณจะขัดข้องไหมคะ ถ้าดิฉันจะโทรกลับไปหาคุณทันทีที่ได้รายละเอียดแล้ว”

5.2 โอนสายให้ผู้อื่น ควรบอกผู้โทร. ให้ทราบว่า คุณกำลังจะดำเนินการอย่างไร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลหาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะต้องโอนสายไปให้ โอนสายไปอย่างถูกต้องต้องแน่ใจว่าได้โอนไปถึงผู้ที่ต้องการจริงๆ เมื่อโอนได้แล้ว บอกชื่อผู้โทร. พร้อมรายละเอียดอย่างถูกต้อง ชัดเจน การโอนสายอย่าลืมกดโทรศัพท์เพื่อเปลี่ยนเป็นเสียงรอสาย หรือเอามือปิดช่องรับเสียงโทรศัพท์ด้วย

.....

ตอบข้อ 2.

19. ข้อใดเป็นภารกิจหลักของกรมบัญชีกลาง

1. ควบคุมการเบิกจ่ายเงินของแผ่นดิน
2. ควบคุมการใช้จ่ายเงินของส่วนราชการ
3. ควบคุมงบบุคลากรภาครัฐและสนับสนุนนโยบายกระทรวงการคลังและรัฐบาล
4. ถูกทุกข้อ

ตอบข้อ 4.

20. บุคลากรของกรมบัญชีกลางปฏิบัติงานภายใต้ค่านิยมและวัฒนธรรมที่สำคัญคือ

1. “ซื่อสัตย์โปร่งใส” “บริการด้วยใจ” และ “รักษาวินัยการคลัง”
2. “ซื่อสัตย์โปร่งใส” “ใส่ใจบริการ” และ “ยึดมั่นธรรมาภิบาล”
3. “ซื่อสัตย์โปร่งใส” “เสาหลักทางการคลังและเศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน”
4. “บริการด้วยใจ” “บริการรวดเร็ว” และ “เที่ยงธรรม)

ตอบข้อ 1.

.....

ขอให้โชคดีในการสอบ