

สรุปบทเรียน

การสื่อสารและการประสานงาน

E-learning สำนักงาน ก.พ.

โดย นายอัศวิน เนตรณอมศักดิ์

ศูนย์วิจัยการอนุรักษ์ดินและน้ำ อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงาน

คำว่า การสื่อสาร (communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (communication) หมายถึงกระบวนการ ถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่ง สารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือ ความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสาร สมฤทธิ์ผล

ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อมนุษย์แล้วสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประการคือ

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การที่มนุษย์อยู่รวมตัวกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม ตั้งแต่สังคมระดับเล็กคือ ครอบครัว ชุมชนเผ่าพันธุ์ ไปจนถึงการรวมตัวเป็นสังคมขนาดใหญ่ใน ระดับประเทศนั้น จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เพราะการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจ และทำความเข้าใจกันได้
2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนิน ชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารด้วย คำพูด การสื่อสารด้วยตัวหนังสือ การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทางและการสื่อสารมวลชนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เราทำประจำวันนั้น มีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่เสมอ
3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ปัจจุบันวงการอุตสาหกรรม มีการ ปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยี การผลิต ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ต้อง อาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความสำคัญต่อการปกครองไม่ว่าจะเป็นการปกครองในระบอบใดหรือการ ปกครองระดับใด คือตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับชาติ ย่อมจะมีทั้งผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองหรือประชาชน ซึ่งทั้ง 2 ฝ่าย จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญที่จะทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าและประชาชนอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก
5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศในวงการเมืองระหว่างประเทศก็เช่นกันที่จำเป็นต้องอาศัย การสื่อสารเข้ามาเป็นปัจจัยที่สำคัญ คือ พัฒนาการของเทคโนโลยี ทาง การสื่อสารต่าง ๆ สามารถช่วย ทำให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร และความคิดเห็นได้สะดวกและรวดเร็ว

ความหมายของการประสานงาน

การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดการร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกัน สร้างระเบียบในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การดำเนินงานราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือ เหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้การ ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการประสานงาน

การประสานงานอาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

1. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความ เข้าใจหรือการ ตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการเทคนิค และระดมทรัพยากร มาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิด ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตาม กำหนดเวลา ที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน
4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็น วัตถุประสงค์ของงาน

ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

การสื่อสารและการประสานงาน เป็นทักษะสำคัญที่ทุกคนจำเป็นต้องใช้ในการทำงานร่วมกัน การพัฒนา ทักษะเหล่านี้ ช่วยให้การงานราบรื่น บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ การพัฒนาทักษะการสื่อสารและ

การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยในการทำงานราบรื่น บรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

บทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรเรียกได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร ช่วยให้พนักงานเข้าใจเป้าหมาย กลยุทธ์ นโยบาย และทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) คือ การสนับสนุนและส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

กระบวนการสื่อสาร จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ 1. ผู้ส่งสาร (sender) 2. สาร (message) 3. ช่องทางการสื่อสาร (channel) 4. ผู้รับสาร (receiver)

ความหมายและคุณสมบัติของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่ม หรือเป็นจุดเริ่มต้นในการส่งสาร เข้ารหัสความรู้ ความคิด ทักษะ ความรู้สึก ฯลฯ ที่ต้องการจะส่งไปยังผู้รับสาร โดยคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่ดี คือ 1. มีความรู้ความเข้าใจสารที่ต้องการส่ง 2. มีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ 3. เข้าใจความพร้อมและความสามารถของผู้รับสาร 4. สามารถเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม

โดยปัจจัยที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับผู้ส่งสาร มีดังนี้ มีทักษะในการสื่อสาร มีทัศนคติ มีความรู้ มีสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม มีขอบเขตและประสบการณ์

ความหมายและคุณสมบัติของสาร

สาร (Message) หมายถึง ผลผลิตที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสารเพื่อส่งไปยังผู้รับสาร และกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนอง

ความหมายและคุณสมบัติของช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร เป็นตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางเปรียบเหมือนทางหรือพาหะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร

ความหมายและคุณสมบัติของผู้รับสาร

ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับสารซึ่งส่งมาจากผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งผู้รับสารก็คือ จุดหมายปลายทางของสาร (destination) นั่นเอง

ผู้รับสารที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้ คือ มีความตั้งใจ พร้อมที่จะรับสาร มีสมาธิ มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ไม่มีอคติ มีวิจาร์ณญาณในการรับสาร เข้าใจหลักการบันทึกข้อมูลที่ได้รับอย่างถูกต้อง

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน

อุปสรรคของการสื่อสารที่มีปัญหานั้นเกิดจาก 4 สาเหตุ คือ 1. ตัวบุคคล (Personal) 2. ข้อความ (Message) 3. ช่องทาง (Channel) 4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

อุปสรรคของการประสานงาน

อุปสรรคของการประสานงาน เป็นอุปสรรคที่เกี่ยวกับความร่วมมือ ทศนคติต่างกัน ความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ใส่ใจในงาน ไม่เห็น ด้วยในงานที่ต้องทำร่วมกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน - อุปสรรคที่เกี่ยวกับเวลา ไม่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ตัดสินใจล่าช้า ไม่ได้รับข้อมูล ที่ทันเวลา ไม่ทราบกำหนดที่แน่นอนในการส่งงาน

กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้กลยุทธ์ 5W1H ในการสื่อสาร ได้แก่ : What (การกำหนดว่าจะทำอะไร) Why (ทำไมจึงต้องทำ) Who (ใครบ้างที่จะเป็นผู้กระทำ) When (จะกระทำเมื่อใด) Where (จะทำกันที่ไหนบ้าง) How (กระทำอย่างไร) เป็นอีกหนึ่งในเครื่องมือ ที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับความนิยมในระดับสากล เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล อีกทั้ง เป็นการจัดระเบียบ การเขียนรายงาน และการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายมากขึ้นด้วย เป็นการใช้หลักคำถามพื้นฐานมาเล่าเรื่องราวนั่นเอง