

สรุปผลการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน (Coaching) แผนการสอน เรื่อง “การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ”

1. ผู้เข้ารับฟัง

พนักงานราชการ สังกัด กลุ่มวิจัยและพัฒนาการจัดดินเค็ม กวจ.

วิธีการสอนงาน (Coaching) ณ ห้องสมุด กวจ. ชั้น 7 กรมพัฒนาที่ดิน จำนวน 4 คน

2. ระยะเวลา

จำนวน 1 ชั่วโมง 30 นาที วันที่ 25 สิงหาคม 2568 เวลา 13.30-15.00 น.

3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานราชการ มีความรู้ ความเข้าใจ และอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสาร และประสานงาน พร้อมทั้งนำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร และนอกองค์กรได้

4. ขอบเขต/หัวข้อย่อย

4.1 นิยาม/ความหมาย/ประโยชน์ ของการสื่อสารและการประสานงาน

4.2 การประยุกต์ใช้การสื่อสาร และการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ

4.3 การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

5. การประเมินผล

5.1 การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน

5.2 การถาม - ตอบ เพื่อวัดความเข้าใจระหว่าง Coaching

สรุปบทเรียน

1. การสื่อสาร และการประสานงาน

1.1 นิยาม

การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดขึ้นโดย การถ่ายทอดสารจากบุคคล ฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยมีวัตถุประสงค์ อย่างใดอย่างหนึ่ง

การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงาน ให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้ งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึงเป็น กระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับ บทบาทและความสามารถของบุคลากร การประสานงานเกิดจากความต้องการให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานเหล่านั้น เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องมีความ สอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น จะต้องสามารถทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วม ทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้ และต้องมีคุณภาพภาพตามมาตรฐานที่เป็นไป ตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากร"

ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า

การประสานงาน หมายถึง "การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ"

ลักษณะของการประสานงาน จากความหมายของการประสานงานที่กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นได้ว่าการประสานงานมีลักษณะ ดังนี้

1. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันโดยปราศจากการขัดแย้ง
2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน้าที่ในทางจัดการ
4. การประสานงานเป็นการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน
5. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น ของสายการบังคับบัญชาทั้งในรูปที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
6. การประสานงานมีได้ทั้งระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ระดับเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน

1.2 ประโยชน์ของการประสานงาน

- 1) ช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นรวดเร็ว
- 2) ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน
- 3) ประหยัดทรัพยากรในการบริหารทุกประเภท
- 4) ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน
- 5) ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
- 6) ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
- 7) ช่วยให้เกิดความรู้/แนวความคิดใหม่ ๆ และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
- 8) สร้างความสามัคคีและความเข้าใจในทีมงาน
- 9) เสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 10) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการสร้างเครือข่าย
- 11) การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 12) เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

1.3 การประยุกต์ใช้การสื่อสาร และการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ

1.3.1 การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร การทำงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อประสานความร่วมมือหรือประสานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้ 1) การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2) ทำงานให้ดีและหลีกเลี่ยงการประจบ 3) ทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผลสำเร็จ 4) สร้าง

ลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ เช่น การมีความรู้ความสามารถที่ดี มีความจงรักภักดี ไว้วางใจได้ ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ขยันทำงาน 5) มีการประเมินตนเองเป็นระยะ ๆ

1.3.2 การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา 1) ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถ 2) ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม 3) สั่งงานอย่างชัดเจน มอบหมายงานให้เหมาะสมโดยผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้เข้าใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีถนัดในเรื่องอะไรบ้าง 4) ไม่ควรกำหนดเส้นตายของงานโดยไม่จำเป็น 5) มีความเป็นธรรม ทำตัวเป็นกลาง แสดงความรักต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเท่าเทียมกัน 6) ทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน 7) จัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและสังสรรค์กัน ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1.3.3 การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน 1) ทำตนให้เป็นที่ยอมรับกับเพื่อนร่วมงาน 2) รับผิดชอบงานของตนเองได้ดี 3) ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่อดทนต่อพฤติกรรมที่ไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน 4) สร้างความก้าวหน้าในการทำงานโดยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานไว้

1.3.4 แนวทางการสื่อสารเพื่อการประสานงานภายนอกองค์กร การประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่จะต้องอาศัยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และความจริงใจในการติดต่อกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ การประสานงานภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้ การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว และยังสร้างความสามัคคีในการทำงานเป็นทีมได้ การประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกองค์กรสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยเริ่มจากการสร้างมนุษยสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลก่อน แล้วพัฒนาไปสู่ รูปแบบของการติดต่อกันระหว่างองค์กรในระยะยาว

นอกจากนี้ กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการ 5W1H ในการสื่อสาร ได้แก่ : What (การกำหนดว่าจะทำอะไร) Why (ทำไมจึงต้องทำ) Who (ใครบ้างที่จะเป็นผู้กระทำ) When (จะทำเมื่อใด) Where (จะทำกันที่ไหนบ้าง) How (จะอย่างไร) เป็นอีกหนึ่งในเครื่องมือ ที่ใช้ในการทำงาน ที่ได้รับความนิยมในระดับสากล เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล อีกทั้งเป็น การจัดระเบียบวิธีการทำงาน การรายงานผล การปฏิบัติงาน และการสื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เป็นการใช้หลักคำถามพื้นฐานมาแล้วเรื่องราวนั่นเอง

1.4 การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

1) ใช้ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในกรมฯ เช่น กอง สำนัก เพื่อประสานข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงใช้ในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หมอдинอาสา/ผู้นำชุมชน และเกษตรกร ในการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารเกิดความชัดเจน และได้มาซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) ใช้ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกกรม เช่น การประสานงานระหว่างกรมฯ เพื่อจัดทำข้อตกลง ซึ่งจะต้องมีการประสานงานทั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชา โดยหากนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ก็เกิดประโยชน์ทั้งตัวบุคคล องค์กรได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ต่อตนเอง: เกิดองค์ความรู้ความเข้าใจ ได้กลยุทธ์ต่าง ๆ ไปปรับใช้ในการสื่อสารและการประสานงาน ทั้งกับบุคคล และระดับหน่วยงาน
- ต่อองค์กร: เกิดการสื่อสารและประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้
- ต่อสาธารณะ: เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในสังคม เช่น การเลือกใช้สื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

สรุป

การสื่อสารและประสานงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นศิลปะอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ความจริงใจ ความอดทนอดกลั้น ความยิ้มแย้มแจ่มใส ในการติดต่อกับบุคคลอื่น เพื่อขอรับการสนับสนุน ขอความร่วมมือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

การประสานงานที่ดี ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจถึงนโยบาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ และสิ่งของต่างๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานมากขึ้น และยังสร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและความสามัคคี อีกทั้งช่วยขัดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน หรือเหลื่อมล้ำกัน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น นำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และแนวทางการปรับปรุงงานต่อไป