

รายงานสรุปบทเรียน

ชื่อโครงการฝึกอบรม : การสื่อสารและการประสานงาน
วันที่เข้ารับการอบรม : ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
สถานที่ : ผ่านระบบ e - learning
จัดโดย : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
ผู้จัดทำรายงาน : นางสาวทิพวัลย์ บุตรดี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

วัตถุประสงค์ :

๑. สามารถอธิบายถึงแนวคิด บทบาท ความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงาน
๒. สามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและการประสานงาน
๓. สามารถทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรค ที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน
๔. สามารถนำไปประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินคำว่า Communis ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communicate ซึ่งแปลตามตัวอักษรว่า Make Common หมายถึง ทำให้มีสภาพร่วมกัน ซึ่งเป็นความหมายที่ตรงกับธรรมชาติของการสื่อสาร คือ การทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน กล่าวคือ มนุษย์ มีการสื่อสารซึ่งกันและกันก็เพื่อเข้าใจให้ตรงกันนั่นเอง ดังนั้น การนิยามความหมายคำว่า การสื่อสาร จึงเป็นการนิยามที่ตั้งอยู่บนรากฐานของรากศัพท์เดิม คือ ความเข้าใจร่วมกัน

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีก ฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilbur Schramm) นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจ การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มคนแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิด ความรู้สึก หรือความหมายผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เช่น การพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ หรือการแสดงท่าทาง การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน เพราะช่วยให้เราเข้าใจและเชื่อมโยงกับผู้อื่นได้ดีขึ้น

สรุป การสื่อสาร คือ กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารส่งไปยังผู้รับสาร ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

ความสำคัญของการสื่อสาร

๑. การสื่อสารมีความสำคัญในชีวิตประจำวัน (การสื่อสารต่อตนเอง/การสื่อสารกับผู้อื่น) ทำให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

๒. ด้านการเป็นกลุ่มสังคม

- ระดับครอบครัว
- ระดับประเทศ
- ระดับโลก

๓. ด้านอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ

- การตลาด
- การขาย
- การจัดหาคน
- การบริหารทรัพยากรบุคคล

๔. ด้านการปกครอง เพื่อให้มีข้อตกลงร่วมกันให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน

๕. การสื่อสารมีความสำคัญในเรื่องการเมืองและเศรษฐกิจ

ความหมายของการประสานงาน

ความหมายทางราชการ หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงาน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบาย ขององค์กรอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

ความหมายทางธุรกิจ หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา งบประมาณ และกิจกรรม เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

๑. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
๒. เพื่อขอความช่วยเหลือ และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กร
๓. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบจากคนในองค์กร
๔. เพื่อจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
๖. เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน
๗. เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหาในการทำงาน

องค์ประกอบของการประสานงาน

๑. ความร่วมมือสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน โดยอาศัยความร่วมมือหรือว่ามีการตกลงร่วมกัน
๒. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
๓. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีของปริมาณงาน และความสอดคล้องของงานและต้องไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน
๔. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันโดย เลือกใช้ข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็น เพื่อให้การสื่อสารอย่างรวดเร็วและราบรื่น
๕. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน และเพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

ผู้ประสานงานหรือผู้ส่งสารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ประสานงาน โดยต้องจัดทำเนื้อหา ให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย

หลักการประสานงาน

๑. การเข้าถึง หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมประสานงานสามารถติดต่อให้ข้อมูล ข่าวสารได้โดยตรงทุกช่องทาง
๒. เข้าใจ หมายถึง การรับฟังข้อมูล เหตุผล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน จากผู้ที่ทำการประสานงานด้วย
๓. ขอความร่วมมือ หมายถึง การแสวงหาความร่วมมือจากผู้ที่เราทำการติดต่อด้วย ทั้งการให้ข้อมูล และการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

บทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นติดต่อกันนั้น จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกัน และรับรู้ข้อมูลต่างๆ มากยิ่งขึ้น

ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

๑. ช่วยลดความกลัว
๒. ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย
๓. เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน
 - การแลกเปลี่ยนในแนวลึก จะเป็นลักษณะเรื่องส่วนตัวมากยิ่งขึ้น เช่น เรื่องของครอบครัว หน้าที่การงาน เป็นต้น
 - การแลกเปลี่ยนในแนวกว้าง เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบผิวเผิน เช่น เพิ่งรู้จักกันก็จะคุยกันในเรื่อง ทั่วไป เช่น ดิน ฟ้า อากาศ อาหาร การท่องเที่ยว เป็นต้น

การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) การสื่อสารในองค์กร เป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดี จะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นทำให้องค์กรเกิดความน่าเชื่อถือ และยั่งยืน

บทบาทของการสื่อสารในองค์กร

๑. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน การสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
๒. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน
๓. เป็นการช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กร และมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม
๔. เป็นการช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

องค์ประกอบของการสื่อสารตามทฤษฎี S M C R ที่ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ได้พัฒนาขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

๑. S คือ ผู้ส่งสาร (sender) หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งต้องมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส” (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

๒. M คือ ข้อมูลหรือสาร (message) สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสาร สามารถแบ่งออกเป็น วจนภาษา คือ เนื้อหาข้อมูลที่เป็นภาษาพูดหรือการเขียน และอวัจนภาษา คือ การแสดงออกทางท่าทาง น้ำเสียง และสัญลักษณ์ต่างๆ

๓. C คือ สื่อหรือช่องทาง (media or channel) ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

๔. R คือ ผู้รับสาร (receiver) ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เมื่อได้รับสารผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนองจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนอง (feedback) กลับไปให้ผู้ส่งสาร

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน

อุปสรรค คือ สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งของผู้ส่งและผู้รับสาร

อุปสรรคของการประสานงาน

๑. อุปสรรคที่เกี่ยวกับความร่วมมือ ได้แก่ ความไม่ไว้วางใจกัน ไม่สนใจงานที่ต้องทำร่วมกัน ไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ ไม่ยอมรับเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน
๒. อุปสรรคที่เกี่ยวกับจังหวะเวลา ได้แก่ ไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่ตัดสินใจทำให้ผิดพลาด ไม่ทราบกำหนดการที่แน่นอนในการส่งงาน ไม่ลงมือทำทันที รอจนใกล้กำหนด
๓. อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน ไม่ได้รับคำสั่งในการทำงาน ไม่คุ้นเคยกับงานที่ปฏิบัติ ไม่พอใจจะปฏิบัติตามวิธีการที่ได้รับคำสั่ง และความสามารถในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ
๔. อุปสรรคเกี่ยวกับการสื่อสาร ได้แก่ ประสิทธิภาพของผู้ส่งสารและผู้รับสารแตกต่างกัน การสื่อสารข้อมูลตกหล่น สื่อสารไม่ชัดเจน
๕. อุปสรรคเกี่ยวกับผู้ประสานงาน ได้แก่ ผู้ประสานงานไม่มีความรับผิดชอบ ไม่ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน และขาดมนุษยสัมพันธ์

การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร

การประสานงานภายในองค์กร

- **ผู้บังคับบัญชา** ต้องเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชา ทำงานให้ดีหลีกเลี่ยงการประจบ ทำความคิดของผู้บังคับบัญชาให้เกิดผลสำเร็จ สร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ และต้องประเมินตนเองเป็นระยะๆ
- **ผู้ใต้บังคับบัญชา** ควรใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ต้องมีความรู้ ความสามารถ ฐานะ รุกะเรียบ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สร้างความยืดหยุ่น ไม่ใช้คำพูดรุนแรง มีความยุติธรรม
- **เพื่อนร่วมงาน** สร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำตนให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รับผิดชอบงานของตนเองให้ดี และช่วยงานเพื่อนร่วมงานด้วย ห้ามโยนงานให้เพื่อน ฝึกความอดทนต่อพฤติกรรมไม่ดีของเพื่อนร่วมงานสร้างความก้าวหน้าในการทำงาน มีความเสมอภาค ให้ความเคารพและให้เกียรติกัน

การประสานงานภายนอกองค์กร

- สร้างความสำนึกในความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน
- สร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
- ยืดหยุ่น และยอมรับความคิดเห็น
- ห้ามแบ่งพรรคพวก ยอมรับ จริงใจ อดทน
- แสดงความขอบคุณในการสนับสนุนข้อมูล
- สร้างการสืบต่อวัฒนธรรม ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ดี

กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานในภาวะขัดแย้ง

ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่ เป็นความแตกต่างที่บุคคล ๒ คน หรือมากกว่า แสดงพฤติกรรมเปิดเผยออกมาอย่างแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะเกิดจากการรับรู้ในเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจผิด ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ หรือมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลเมื่อมีความขัดแย้ง

๑. หลีกเลี่ยง เป็นวิธีการที่บุคคลไม่ยอมรับผลกระทบ หรือยุ่งเกี่ยวกับความขัดแย้ง
๒. ยินยอม เป็นบุคคลที่ยินยอม เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี
๓. การแข่งขัน มีการแข่งขันเพื่อให้ไปสู่เป้าหมาย ไม่ยอมแพ้ มุ่งมั่นเอาชนะ
๔. การประนีประนอม มีการไกล่เกลี่ยหรือเจรจาต่อรอง
๕. การร่วมมือซึ่งกันและกัน มีความต้องการให้องค์กรบรรลุไปสู่วัตถุประสงค์หรือความสำเร็จที่วางไว้

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

๑. การบังคับ (Force) ผลที่ได้ คือ win - lose
๒. การหลบหนี (Withdrawal หรือ Avoidance) ผลที่ได้ คือ lose - lose
๓. การประนีประนอม (Compromise) ได้ตามความต้องการแต่ไม่ทั้งหมด ผลอาจจะ win - lose
๔. การปรองดอง (Accommodation) ผลที่ได้ คือ lose - lose ไม่ได้ในสิ่งที่ตนต้องการ
๕. การแก้ปัญหาหรือร่วมมือกัน (Problem Solving) การหาทางออกร่วมกัน ผลที่ได้ คือ win - win

บทสรุป หลักการที่จะแก้ความขัดแย้งแล้วได้ผล ชนะ - ชนะ จะต้องอยู่บนข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

๑. ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ และอาจเกิดขึ้นได้เสมอ
๒. ทั้ง ๒ ฝ่าย มีทัศนคติในการช่วยกันแก้ปัญหา มากกว่ามุ่งเอาชนะกันและกัน
๓. มีความจริงใจที่แสดงความต้องการที่แท้จริงออกมา
๔. หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยการตัดสินใจ
๕. หลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงข้างมากเป็นข้อยุติ
๖. เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ไม่เห็นแก่ตัว

ประโยชน์ที่ได้รับ :

๑. ทำให้เข้าใจถึงบทบาท ความสำคัญและองค์ประกอบของการสื่อสารและการประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
๒. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และลดความขัดแย้ง เพื่อให้การทำงานในองค์กร นำไปสู่ความสำเร็จ
๓. นำความรู้ที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาทักษะ และพฤติกรรมในการสื่อสารและประสานงานให้องค์กร มีประสิทธิภาพ