

การสื่อสารและการประสานงาน

โดย นางสาวสุจิตรา ก้อนเรณู
นักวิชาการแผนกที่ภาพถ่ายปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน
- ๒) ผู้เรียนสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี
- ๓) อธิบายปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้
- ๔) นำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและนอกองค์กร

สรุปเนื้อหา

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงาน

๑.๑ แนวคิดของการสื่อสาร

การสื่อสารในภาษาละติน มาจากคำว่า “Communis” ส่วนภาษาอังกฤษ คือคำว่า “Common” การสื่อสารจึงเป็นเรื่องการกระทำของคน ที่มีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติ ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งนักคิดได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร ดังนี้

- Wilbur Schramm บิดาของการสื่อสาร ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ส่งผ่านช่องทางหรือสื่อต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร
- Warren W. Weaver กล่าวว่า การสื่อสารไม่ได้จำกัดที่ภาษาพูดหรือภาษาเขียน จะต้องรวมไปถึงเรื่องของการแสดงออก สัญลักษณ์ ภาษาภาพ หรือแม้กระทั่งเสียงดนตรีต่างๆ
- George Geroneer กล่าวว่า การสื่อสารคือการแสดงกริยาสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร

สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือกระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ส่งไปยังผู้รับสารผ่านสื่อต่าง ๆ

๑.๒ ความสำคัญของการสื่อสาร

๑) ทำให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ๒) ด้านการเป็นกลุ่มสังคม ระดับครอบครัว สัง และระดับประเทศ ๓) ด้านอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ เช่น การตลาด การขาย การจัดหาดคน การบริหารทรัพยากรบุคคล ๔) ด้านการปกครอง ๕) ด้านการเมืองและเศรษฐกิจ

๑.๓ ความหมายของการประสานงาน

ทางราชการ การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

ทางธุรกิจ การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา งบประมาณ และกิจกรรม เพื่อให้งานดำเนินอย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ในการประสานงาน

- ๑) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ ๒) เพื่อขอความช่วยเหลือและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรเราและองค์กรอื่น ๆ ๓) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบจากคนในองค์กร ๔) เพื่อขอจัดซื้อจัดจ้างในการปฏิบัติงาน ๕) เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำ ๖) ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ๗) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหาการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้

๑.๔ องค์ประกอบของการประสานงาน

๑) ความร่วมมือ ๒) จังหวะเวลา ๓) ความสอดคล้อง ๔) ระบบการสื่อสาร ๕) ผู้ประสานงาน

๑.๕ ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

การสื่อสารที่ดี งานจะบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้ประสานงานหรือผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ประสานงาน โดยจะต้องจัดทำเนื้อหาให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย และเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารหรือผู้ที่เราจะเข้าไปประสานงานด้วย

สำหรับการประสานงานที่ดี ต้องมี “เข้าถึง เข้าใจ ขอความร่วมมือ” โดย “เข้าถึง” หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมประสานงานสามารถติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรงทุกช่องทาง มีเทคนิคสำคัญคือ เราจะต้องรู้จักคน รู้จักงาน “เข้าใจ” หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับสารหรือผู้ที่เราไปประสานงานด้วย เช่น เรามีข้อร้องเรียน หรือติดใจอะไรเราเพื่อจะได้ปรับปรุง “ขอความร่วมมือ” หมายถึง การแสวงหาความร่วมมือจากผู้ที่เราทำการติดต่อด้วย ทั้งในการให้ข้อมูลและการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ หากเกิดความเข้าใจผิดระหว่างประสานงาน ผู้ประสานงานจะต้องริบสร้าง ความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรแก่ผู้ที่เราไปประสานงานด้วย

๑.๖ บทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารภายในองค์กร

๑) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น หรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยไม่จำเป็นต้องเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเท่านั้น การสื่อสารประเภทนี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมถึงการสร้างความเชื่อมั่นและความเคารพในระหว่างบุคคล นอกจากนี้ยังช่วยลดความกลัว ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย และเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน

๒) การสื่อสารภายในองค์กร (Communication in Organization) การสื่อสารภายในองค์กรคือกระบวนการที่ใช้เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรเดียวกัน เช่น ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง หรือระหว่างทีมงานในแผนกต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น เป็นการสื่อสารที่เป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน

บทบาทสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

๑) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน ใช้สื่อสารข้อมูลให้สามารถทำงานได้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ๒) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน ๓) เป็นการช่วยกันปฏิบัติการกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม ๔) เป็นการช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น เมื่อผสมผสานเข้ากันแล้วสามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้

๒. กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

๒.๑ กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

กระบวนการสื่อสารเพื่อการประสานงานที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร David K.Berlo ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร โดยทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย

S (Sender): ผู้ส่งสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส” (encode) มีความสามารถในการสร้างเนื้อหาข่าวสาร และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ

M (Message): ข้อความ คือ ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารใช้ส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็น วจนภาษา (ภาษาพูดหรือการเขียน) หรือวจนภาษา (การแสดงออกท่าทาง น้ำเสียง และสัญลักษณ์ต่าง ๆ)

C (Channel): สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร เป็นตัวกลางที่นำข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

R (Receiver): ผู้รับสาร คือ ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มบุคคลหรือคนใดคนหนึ่ง เมื่อได้รับสารผู้รับสารจะทำการถอดรหัส เกิดการตีความ (Decode) และการตอบสนอง (Feedback) กลับไปให้ผู้ส่งสาร โดยการตอบสนองตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

๒.๒ ความหมายและคุณสมบัติของผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง คน กลุ่มบุคคล หรือ คนที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ในการเข้ารหัสไปเป็นสัญญาณ โดยที่แสดงออกมาเป็นสัญลักษณ์หรือรูปภาพหรือกิริยาต่าง ๆ ผู้ส่งสารที่ดีจะต้องมี ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนที่ดี เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

สาร (Message) คือ ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยข้อมูลดังกล่าวอาจเป็น ตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง ซึ่งข้อมูลที่ดีต้องแปลเป็นรหัส เพื่อสะดวกในการส่ง การรับ และการตีความ ของผู้รับสาร ซึ่งสารหรือเนื้อหาที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับสารต้องมีความชัดเจน มีความต่อเนื่องกันและเข้าใจได้ดี เนื้อหาสาระของสารจะต้องกระชับไม่ยาวจนเกินไป มีรายละเอียดและสาระสำคัญที่ชัดเจน และมีความน่าสนใจ

ช่องทางการสื่อสาร (Media or Channel) คือ ช่องทางที่เราใช้ในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ โดยสื่อ ที่องค์กรนิยมนำมาใช้ในการสื่อสาร คือ สื่อบุคคล บอร์ดประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการ (สื่อผสมของสื่อบุคคล วิดีทัศน์ และสื่อบุคคลเข้าด้วยกัน ข้อดีคือเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร) สื่อวีดิทัศน์/วิดีโอ (เข้าถึงผู้รับสารได้อย่างกว้างขวาง สามารถสื่อสารกับข้อมูลที่ซับซ้อนให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายขึ้น) สื่อเว็บไซต์ ขององค์กร (องค์กรควรทำอย่างต่อเนื่อง มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน) สื่อโซเชียลมีเดีย/สื่อสังคมออนไลน์

ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารจะต้องมี ๑)ทักษะในการสื่อสาร ในเรื่อง *การอ่าน การฟัง และการคิด* เพื่อให้สามารถรับและถอดรหัสสารหรือตีความสารที่ได้รับจากผู้ส่งสารได้ ๒)มีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและต่อสาร ๓)มีความรู้ ๔)ระบบสังคมและวัฒนธรรม

๓. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน

อุปสรรคของการสื่อสาร เกิดจาก

ผู้ส่งสาร มีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความ เข้าใจที่ผิดพลาด แก้ได้โดยค้นคว้าหาข้อมูลความรู้เพิ่มเติม และขาดกลวิธีในการสื่อสารที่ดี ๓)บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร

ตัวสาร มีรายละเอียดหรือเนื้อหาของสารยากเกินไป สารขาดการจัดลำดับที่ดี ทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจ โดยเทคนิคในการจัดลำดับเนื้อหาของสาร คือการใช้หลัก ๕W๑H ประกอบด้วย Who What Which Where When How ๓)สารที่ขัดกับค่านิยมหรือความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือของผู้ส่งสาร

สื่อหรือช่องทาง มีการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การออกเสียงไม่ชัดเจนหรือเลือกใช้คำไม่ตรงกับ ความหมายที่ต้องการจะสื่อ มีอุปสรรคที่เกิดจากการใช้รูปภาพ สัญลักษณ์ วัตถุสิ่งของที่ใช้ในการสื่อสารมี ขนาดเล็กหรือไม่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับสารแปลความหมายไม่ชัดเจน

ผู้รับสาร ขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารที่ตนได้รับ และมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือตัวสาร

อุปสรรคของการประสานงาน

๑)อุปสรรคที่เกี่ยวกับความร่วมมือ ได้แก่ การไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่สนใจงานที่ต้องทำร่วมกัน ไม่ยอมรับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์และวิธีการทำงาน ๒)อุปสรรคเกี่ยวกับจังหวะ เวลา เช่น ไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย ตัดสินใจล่าช้าหรือไม่ตัดสินใจทำให้ผิดพลาดจังหวะ ๓)อุปสรรค เกี่ยวข้องกับความสอดคล้อง เช่น งานไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจใน วัตถุประสงค์ของงานว่าทำไปเพื่ออะไร ไม่ได้รับคำชี้แจงในแผนงาน ๔)อุปสรรคเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ไม่มี

การประสานงานกันหรือพูดคุยให้เข้าใจตรงกัน ข่าวสารตกหล่นสูญหายที่เกิดจากการสื่อสารผิดช่องทาง ๕)อุปสรรคเกี่ยวกับการประสานงาน ผู้ประสานงานขาดคุณสมบัติในการประสานงาน เช่น ไม่มีความผิตชอบ ไม่มีข้อมูลที่แท้จริง ไม่เข้าใจระเบียบแบบแผน ไม่ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน เป็นต้น

๔. การประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ

๔.๑ การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร

การทำงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อประสานความร่วมมือหรือประสานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้ ๑) การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ๒)ทำงานให้ดีและหลีกเลี่ยงการประจบ ๓)ทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผล ๔)สร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ เช่น การมีความรู้ความสามารถที่ดี มีความจงรักภักดี ไว้วางใจ เชื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ขยันทำงาน ๕) มีการประเมินตนเองเป็นระยะ ๆ

๔.๒ การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา

๑) ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถ ๒)ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ๓)สั่งงานอย่างชัดเจน มอบหมายงานให้เหมาะสมโดยผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้เข้าใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีถนัดในเรื่องอะไรบ้าง ๔) ไม่ควรกำหนดเส้นตายของงานโดยไม่จำเป็น ๕) มีความเป็นธรรม ทำตัวเป็นกลาง แสดงความรักต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเท่าเทียมกัน ๖)ทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน ๗)จัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและสังสรรค์กัน ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๔.๓ การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน

๑)ทำตนให้เป็นที่ยอมรับกับผู้ร่วมงาน ๒)รับผิดชอบงานของตัวเองได้ดี ๓)ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่อดทนต่อพฤติกรรมที่ไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน ๔)สร้างความก้าวหน้าในการทำงานโดยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานไว้

๔.๔ แนวทางการสื่อสารเพื่อการประสานงานภายนอกองค์กร

การประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่จะต้องอาศัยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และความจริงใจในการติดต่อกับบุคคลอื่น ทั้งนี้การประสานงานภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว และยังสร้างความสามัคคีในการทำงานเป็นทีมได้ การประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกองค์กรสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยเริ่มจากการสร้างมนุษยสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลก่อน แล้วพัฒนาไปสู่รูปแบบของการติดต่อกันระหว่างองค์กรในระยะยาว

๕.กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๑ กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๑)การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feedback) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกันกับผู้ส่งหรือไม่ ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารแบบสองทาง ๒)การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธี จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น ๓)ระยะเวลา (timing) องค์กรและกลุ่มอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงาน ๑ ให้เสร็จเมื่อใด ๔)ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) ในการสื่อสารนั้นการเลือกใช้ศัพท์ระดับของคำและความหมายของคำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ ๕)ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่นและมีความถูกต้องของข้อมูลมาก

๕.๒ การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำนึงถึงกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล ๒)กลยุทธ์การเขียนที่ชัดเจนและทักษะการฟังที่หวังผลได้ กลยุทธ์การเขียนควรมีความสั้น ง่าย จัดเจน และตรงไปตรงมา ๓)สร้างมนุษยสัมพันธ์กับการสื่อสาร

๕.๓ กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานในภาวะขัดแย้ง

ลักษณะของความขัดแย้ง ๑) พฤติกรรมกรรหิกลีเียง-ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่มีใครจะหลีกเลี่ยงหรือกำจัดให้หมดสิ้นไป รวมถึงลอยตัวเหนือปัญหา ๒) พฤติกรรมกรรยินยอมให้ผู้อื่น-บุคคลที่เลือกรูปแบบพฤติกรรมมีมักจะเป็นผู้ที่ห่วงความรู้สึกผู้อื่นเกรงว่าสัมพันธ์ภาพที่มีอยู่จะเลวร้ายลงไปการยินยอมให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นนั้นมีความเป็นผู้ใหญ่ ๓) พฤติกรรมกรรแข่งขัน-ทุกคนจะต้องมุ่งสู่ชัยชนะด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะสามารถทำได้เพื่อตนเองจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าคนอื่น ๔) พฤติกรรมกรรประนีประนอม ๕) กลุ่มคนที่มีพฤติกรรมกรรร่วมมือซึ่งกันและกัน บุคคลซึ่งเลือกรูปแบบนี้ คือบุคคลที่มีความปรารถนาที่จะทำให้งานที่ต้องการส่วนตนและความต้องการของผู้อื่นบรรลุผลร่วมกัน

๕.๔ วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

๑) การบังคับ โดยผู้บังคับบัญชาจะสั่งว่าแต่ละคนจะต้องทำอะไร ซึ่งอาจถูกต้องและไม่ถูกต้อง วิธีการแก้ไขแบบนี้จะมีทั้งคนแพ้และชนะ (lose-win) ซึ่งเป็นวิธีที่ไม่ค่อยดีเพราะไม่ก่อให้เกิดความร่วมมือ ๒) การหลบหนี ผลของการใช้วิธีการหลบหนีจะให้ผลเสียต่อทั้งผู้จัดการและฝ่ายตรงข้ามหรือให้ผลเสียต่อทั้งสองฝ่าย เกิดผลแบบ lose-lose ซึ่งวิธีการแบบนี้ความขัดแย้งยังคงอยู่ ๓) การประนีประนอม เป็นทางสายกลาง ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องได้และเสียในบางอย่าง ไม่ได้ครบตามที่ตนปรารถนา เป็นวิธีการที่ทำให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ๔) การปรองดอง เป็นการให้ความร่วมมือแต่ไม่ยืนยันแน่วแน่ ปล่อยให้ฝ่ายหนึ่งตั้งกฎเกณฑ์ตามที่ต้องการสงบเงียบ เพื่อรักษาความเป็นพวกเดียวกันอย่างเหนียวแน่น เกิดผลแบบ lose-lose ๕) การแก้ปัญหาหรือการร่วมมือกัน เป็นวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่ดีที่สุด เพราะทั้งสองฝ่ายร่วมมือกันคิด เป็นวิธีการที่รักษาความสัมพันธ์และความเป็นมิตรของสองฝ่ายไว้ได้ เกิดผลแบบ win-win

การนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๑. ใช้ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในกรมฯ เช่น กอง สำนัก เพื่อประสานข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงใช้ในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน และเกษตรกร ในการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้การสื่อสารเกิดความชัดเจน และได้มาซึ่งคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

๒. ใช้ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกกรมฯ เช่น การประสานงานระหว่างกรมฯ เพื่อจัดทำ MOU ซึ่งจะต้องมีการประสานงานทั้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้บังคับบัญชา โดยหากนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ก็เกิดประโยชน์ทั้งตัวบุคคล องค์กรได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

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

แหล่งที่มา

หลักสูตร : การสื่อสารและการประสานงาน

บรรยายโดย : อาจารย์ ดร.สุรวิทย์ วงษ์ทิพย์ อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

สถาบัน/หน่วยงาน/ระบบ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)

รูปแบบหลักสูตร : e-Learning

ช่วงเวลาการฝึกอบรม : ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘