

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวทัชชา จันทกมล	ตำแหน่ง	นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ
หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย/สพด./ศูนย์	วิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน สถานีพัฒนาที่ดินจันทบุรี		
หัวข้อการพัฒนา	การสื่อสารและการประสานงาน		
วิธีการพัฒนา	การพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (OCSC Learning Space)		
วันที่พัฒนา	๔ มีนาคม ๒๕๖๘	สถานที่	สถานีพัฒนาที่ดินจันทบุรี
หน่วยงานที่จัดอบรม	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)		
สอนโดย	อาจารย์ ดร.สุรวิทย์ วงษ์ทิพย์		
วัตถุประสงค์			

๑. เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน
๒. ผู้เรียนสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี
๓. อธิบายปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้
๔. นำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและนอกองค์กร
๕. อธิบายกลยุทธ์การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปสาระสำคัญ

การสื่อสารและการประสานงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยสร้างความเข้าใจอันดี ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา และเข้าใจผู้รับสาร สารที่ส่งต้องชัดเจน น่าสนใจ และมีความยาวที่เหมาะสม ช่องทางการสื่อสารควรเลือกให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะของข้อมูลข่าวสาร ผู้รับสารต้องมีทักษะในการรับฟังและตีความสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร มีผลต่อชีวิตประจำวัน สังคม อุตสาหกรรม ธุรกิจ การปกครอง เศรษฐกิจ และการเมือง การสื่อสารช่วยให้มนุษย์รับรู้ความต้องการของผู้อื่น สร้างความสัมพันธ์ที่ดี สืบสานวัฒนธรรม ประเพณี และสร้างข้อตกลงร่วมกันในสังคม

การประสานงาน คือการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานและคนมีความสอดคล้องกัน โดยไม่เกิดความซ้ำซ้อน องค์ประกอบของการประสานงานที่ดี ได้แก่ ความร่วมมือ การกำหนดจังหวะเวลาที่เหมาะสม ความสอดคล้องของงาน ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และผู้ประสานงานที่มีความสามารถ

หลักการสำคัญในการประสานงาน ประกอบด้วย การเข้าถึง (เปิดโอกาสให้ติดต่อสื่อสารได้โดยตรง) ความเข้าใจ (รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้อง) และการขอความร่วมมือ (แสวงหาความร่วมมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย)

การสื่อสารระหว่างบุคคล มีบทบาทสำคัญในการลดความกลัว สร้างความไว้วางใจ และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นทีม องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการประสานงาน จะสามารถสร้างความร่วมมือที่ดีและประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

การสื่อสารและการประสานงานเป็นกระบวนการสำคัญต่อการดำเนินงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีองค์ประกอบหลักตามทฤษฎีของเดวิด เบอริโลว์ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทาง และผู้รับสาร ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีบทบาทและคุณสมบัติที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นต้นกำเนิดของข้อมูลข่าวสาร ผู้ส่งสารที่ดีต้องมีทักษะในการสื่อสาร ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เรื่องที่จะสื่อสาร และผู้รับสาร มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่อสารเป็นอย่างดี รวมถึงเข้าใจสถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร เพื่อปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม

สาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการส่งไปยังผู้รับสาร สารที่ดีต้องมีความชัดเจน ต่อเนื่อง มีความยาวที่เหมาะสม มีสาระสำคัญที่ชัดเจน และมีความน่าสนใจ เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจและจดจำได้ง่าย

ช่องทาง หมายถึง สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร องค์กรสามารถเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น สื่อบุคคล บอร์ดประชาสัมพันธ์ นิทรรศการ วิดีทัศน์ เว็บไซต์ขององค์กร และสื่อสังคมออนไลน์ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะของข้อมูลข่าวสาร

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสาร ผู้รับสารที่ดีต้องมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถอดรหัสและแปลความหมายของสารได้ มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง สาร และผู้ส่งสาร มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเนื้อหาข่าวสาร และเข้าใจระบบสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร และนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารและการประสานงาน

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารและการประสานงาน เป็นกระบวนการสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยอุปสรรคเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขั้นตอนของการสื่อสารและในหลากหลายมิติของการประสานงาน

อุปสรรคในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทหลัก ได้แก่

๑. **อุปสรรคจากผู้ส่งสาร** เกิดจากการที่ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาน้อย ขาดทักษะในการนำเสนอ บุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ หรือขาดความพร้อมในการสื่อสาร แนวทางการแก้ไขคือการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม พัฒนากลวิธีในการนำเสนอ และปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสม
๒. **อุปสรรคจากสาร** เกิดจากเนื้อหาที่ยากเกินไป ขาดการจัดลำดับที่ดี ขัดแย้งกับค่านิยมหรือความเชื่อของผู้รับสาร แนวทางการแก้ไขคือการปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร จัดลำดับเนื้อหาให้เข้าใจง่าย และหลีกเลี่ยงเนื้อหาที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง
๓. **อุปสรรคจากช่องทาง** เกิดจากภาษาที่ใช้ไม่เหมาะสม สื่อที่ใช้มีขนาดเล็กหรือไม่ชัดเจน แนวทางการแก้ไขคือการเลือกใช้ภาษาและสื่อที่เหมาะสมกับผู้รับสารและเนื้อหา
๔. **อุปสรรคจากผู้รับสาร** เกิดจากการขาดความรู้พื้นฐาน มีทัศนคติที่ไม่ดี หรือมีความคาดหวังสูงเกินไป แนวทางการแก้ไขคือการปูพื้นฐานความรู้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และแสดงความสามารถให้เป็นที่ประจักษ์

อุปสรรคในการประสานงาน แบ่งออกเป็น ๔ ประเภทหลัก ได้แก่

๑. **อุปสรรคเกี่ยวกับความร่วมมือ** เกิดจากความไม่ไว้วางใจ การไม่สนใจงานที่ต้องทำร่วมกัน การไม่ยอมรับความรับผิดชอบร่วมกัน หรือการไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน แนวทางการแก้ไขคือการสร้างความไว้วางใจ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างความเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน

๒. **อุปสรรคเกี่ยวกับเวลา** เกิดจากการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผน การตัดสินใจล่าช้า การได้รับข้อมูลไม่ทันเวลา หรือการไม่ทราบกำหนดเวลาที่แน่นอน แนวทางการแก้ไขคือการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน เร่งรัดการตัดสินใจ และปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร
๓. **อุปสรรคเกี่ยวกับความสอดคล้อง** เกิดจากการขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงาน การไม่ได้รับคำชี้แจงที่ชัดเจน การไม่คุ้นเคยกับงาน หรือการไม่พอใจในวิธีการทำงาน แนวทางการแก้ไขคือการสร้างความเข้าใจในเป้าหมายของงาน ชี้แจงแผนการทำงานอย่างละเอียด และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน
๔. **อุปสรรคเกี่ยวกับการสื่อสาร** เกิดจากข่าวสารที่ส่งมาล่าช้า ตกหล่น สูญหาย หรือตีความได้หลายความหมาย แนวทางการแก้ไขคือการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

นอกจากนี้ ผู้ประสานงาน (บุคคลที่ทำหน้าที่ในการประสานงาน) ควรมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เช่น มีความรับผิดชอบ มีความรู้ความเข้าใจในงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของงาน การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และการมอบหมายหน้าที่ให้เหมาะสม ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการประสานงาน

การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร

การสื่อสารและการประสานงานเป็นกระบวนการสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรจะนำไปสู่ความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ราบรื่น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร

การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในองค์กร

- **การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา** ผู้ใต้บังคับบัญชาควรเรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา ทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจบประแจง ช่วยให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเป็นจริง สร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ และประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ
- **การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา** ผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถในการจัดการงาน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถ สั่งงานให้ชัดเจน มีความยุติธรรม ทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน และจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้พบปะพูดคุยกัน
- **การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน** พนักงานควรทำตนให้เป็นที่ยอมรับ รับผิดชอบงานของตนเองให้ดี ฝึกความอดทนต่อพฤติกรรมที่ไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน สร้างความก้าวหน้าในการทำงานโดยรักษาความสัมพันธ์ที่ดี และมีความเสมอภาค

การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายนอกองค์กร

การประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กรเป็นประโยชน์ในด้านการประหยัดงบประมาณ เวลา แรงงาน และวัสดุอุปกรณ์ ช่วยลดความซ้ำซ้อน และสร้างความเข้าใจร่วมกันในนโยบายและวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานภายนอก พนักงานควรสร้างความสำนึกในความรับผิดชอบร่วมกัน สร้างนิสัยความร่วมมือ ยืดหยุ่นและประสานประโยชน์ในการทำงาน และหลีกเลี่ยงการแบ่งพรรคแบ่งพวก

การนำหลักการสื่อสารและการประสานงานที่กล่าวมาข้างต้นไปประยุกต์ใช้ จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล ลดความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร

กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

๑. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นการตรวจสอบว่าผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกับผู้ส่งสารหรือไม่ ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปในลักษณะสองทาง (Two-Way Communication)
๒. การสื่อสารแบบหลายวิธี เป็นการใช้ช่องทางและวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
๓. การใช้ระยะเวลา (Timing) ที่เหมาะสม เป็นการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาในการทำงาน เพื่อให้ผู้รับสารสามารถจัดสรรเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. การให้ความสนใจในเรื่องของภาษา เป็นการเลือกใช้คำศัพท์และระดับภาษาที่เหมาะสมกับผู้รับสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร
๕. การมีระบบศูนย์กลางของข้อมูล เป็นการใช้ศูนย์กลางข้อมูลเพื่อกระจายข่าวสารอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๖. การให้ข้อมูลที่เท่าที่จำเป็น เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากรในองค์กรเท่าที่ควรจะต้องรู้ เพื่อป้องกันข้อมูลที่มากเกินไป
๗. การฟังอย่างตั้งใจ เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร โดยการพยายามไตร่ตรองสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง และสอบถามเมื่อไม่เข้าใจ

การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการพัฒนาตนเองและองค์กรในทุกด้าน โดยคำนึงถึง

๑. กระบวนการการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้ภาษาที่ง่าย เข้าใจง่าย และตั้งใจฟังสิ่งที่คู่สนทนาพูด
๒. กลยุทธ์การเขียนที่ชัดเจนและการฟังที่สามารถหวังผลได้ โดยเขียนข้อความที่สั้น กระชับ ชัดเจน และตรงประเด็น รวมถึงจดบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากการฟัง
๓. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยใช้สื่อและภาษาที่เข้าใจง่าย และเข้าใจธรรมชาติของผู้ฟัง
๔. การสร้างจิตสำนึกในการทำงานกับผู้อื่น เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณธรรม

กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานในภาวะขัดแย้ง

ความขัดแย้ง คือ สภาพการณ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความรู้สึกหรือรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากความเข้าใจผิดในงาน หรือมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ลักษณะของความขัดแย้งมี ๕ รูปแบบ ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การยอมให้ผู้อื่นชนะ การแข่งขัน การประนีประนอม และความร่วมมือ

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง มี ๕ วิธี ได้แก่

๑. การบังคับ (Win-Lose) ผู้มีอำนาจสั่งการให้ผู้อื่นทำตาม โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของอีกฝ่าย
๒. การหลีกเลี่ยง (Lose-Lose) การหลีกเลี่ยงปัญหา ไม่สนใจความขัดแย้ง
๓. การประนีประนอม (Win-Lose) การหาทางออกที่ทั้งสองฝ่ายได้ประโยชน์เสียประโยชน์บ้าง
๔. การปรองดอง (Lose-Lose) การรักษาความสงบ โดยไม่แก้ไขปัญหานั้นแท้จริง
๕. การแก้ปัญหาาร่วมกัน (Win-Win) การพูดคุยและหาแนวทางแก้ไขที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ

การเลือกใช้วิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร

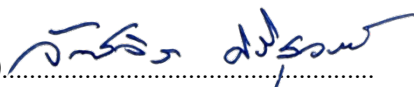
ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เข้าใจบทบาทและความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน
๒. สามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและประสานงานได้
๓. สามารถระบุและแก้ไขปัญหาในการสื่อสารและประสานงาน
๔. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและนอกองค์กร
๕. สามารถใช้กลยุทธ์การสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

(ลงนาม).....

(นางสาวทัชชา จันทกมล)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....

(นางจันทร์จิรา ศิริสุวรรณ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินจันทบุรี