

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒

รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อ-นามสกุล นายอานนท์ นันสว่าง ตำแหน่ง นักสำรวจดินปฏิบัติการ

หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย/สพด./ศูนย์ กลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒

หัวข้อการพัฒนา การสื่อสารและการประสานงาน

วิธีการพัฒนา ศึกษาอบรมผ่านทางระบบออนไลน์

วันที่พัฒนา ๒๘ พ.ย. ๒๕๖๗ สถานที่ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒

หน่วยงานที่จัดอบรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.)

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อสามารถอธิบายถึงแนวความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงาน
- ๒) เพื่อสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและการประสานงานได้
- ๓) สามารถอธิบายปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารและการประสานงานในองค์กร

องค์กร

สรุปสาระสำคัญ

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงาน

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม อยู่รวมเป็นกลุ่ม ซึ่งสิ่งสำคัญในการสื่อสารคือบอกถึงความต้องการของเราให้ผู้อื่นรับทราบ ทั้งยังสามารถใช้การสื่อสารในการรับรู้ความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วย โดยแต่ละองค์กรก็ได้มีการนำเรื่องของการสื่อสารเข้ามาใช้ในองค์กรซึ่งจะช่วยให้ทุกคนในองค์กรสามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสื่อสารก็จะเป็นเรื่องของการกระทำของคนเราที่มุ่งจะทำในสิ่งที่คล้ายคลึงกัน และมีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน โดยมีนักคิดหรือนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้นิยามของการสื่อสารไว้ เช่น

Wilbur Schramm เปรียบได้เป็นบิดาของการสื่อสาร ซึ่งได้ให้ความหมายของการสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารผ่านช่องทางหรือสื่อต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร

Warren W. Weaver ได้นิยามของการสื่อสารว่า กระบวนการทุกอย่างที่เราจะอยู่จิตใจของผู้อื่น ซึ่งการสื่อสารจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ภาษาพูดหรือภาษาเขียน โดยจะต้องรวมไปถึงเรื่องของการแสดงออก สัญลักษณ์ ภาษาภาพ หรือแม้กระทั่งเสียงดนตรีต่าง ๆ

George Geroner ได้นิยามว่า การสื่อสารคือการแสดงกริยาสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร

ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีทั้งหมดที่ได้ให้นิยามไว้ก็สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ส่งไปยังผู้รับสารผ่านสื่อต่าง ๆ

๒. ความสำคัญของการสื่อสาร

- ๑) ทำให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- ๒) ด้านการเป็นกลุ่มสังคม (ระดับครอบครัว ระดับประเทศ ระดับโลก)
- ๓) ด้านอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ (การตลาด การขาย การจัดหาคน การบริหารทรัพยากรบุคคล)
- ๔) ด้านการปกครอง
- ๕) การสื่อสารมีความสำคัญในเรื่องการเมืองและเศรษฐกิจ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในเรื่องของการเมือง เศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

๓. ความหมายของการประสานงาน

การจัดระเบียบการทำงานให้งานและคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่เป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อม ๆ กัน เช่น นโยบาย เป้าหมาย กิจกรรม เป็นต้น

ในความหมายทางราชการนั้น การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

ความหมายทางธุรกิจ การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา งบประมาณ และกิจกรรม เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์

๔. วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

- ๑) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- ๒) เพื่อขอความช่วยเหลือและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
- ๓) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบจากคนในองค์กร
- ๔) เพื่อจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
- ๕) เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
- ๖) เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน
- ๗) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหาการทำงาน

๕. องค์ประกอบของการประสานงาน

- ๑) ความร่วมมือสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานโดยอาศัยความร่วมมือหรือว่ามีการตกลงร่วมกัน
- ๒) จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
- ๓) ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีของปริมาณงานและความสอดคล้องของงาน และต้องไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน
- ๔) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน โดยเลือกใช้ข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่รวดเร็วและราบรื่น

๕) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันเพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๖. ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ดำเนินงานบรรลุและประสบความสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่ดี ซึ่งผู้ประสานงานหรือผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ประสาน โดยต้องจัดทำเนื้อหาให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยหลักการในการประสานงานจะมีอยู่ ๓ ประการ คือ

๑) การเข้าถึง หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมประสานงานสามารถติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรงทุกช่องทาง

๒) เข้าใจ หมายถึง การรับฟังข้อมูลเหตุผลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน จากผู้ที่ทำการประสานงานด้วย

๓) ขอความร่วมมือ หมายถึง การแสวงหาความร่วมมือจากผู้ที่เราทำการติดต่อด้วย ทั้งในการให้ข้อมูล และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๗. บทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นติดต่อกันนั้นจะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกัน และรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดข้อดี ๓ ประการ คือ ช่วยลดความกลัว ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย และเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน

๘. กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

กระบวนการสื่อสารเพื่อการประสานงานที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร โดยองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตามทฤษฎี S M C R ของ David K. Berlo ได้แก่

S (Sender) บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่ง

M (Message) ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารใช้ส่งไปยังผู้รับสาร

C (Channel) สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร

R (Reciever) ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มบุคคลหรือคนใดคนหนึ่ง

๙. ความหมายและคุณสมบัติของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสารหมายถึงคนที่กลุ่มบุคคลหรือคนที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดในการเข้ารหัสไปเป็นสัญญาณโดยที่แสดงออกมาเป็นสัญลักษณ์หรือรูปภาพ หรือกิริยาต่าง ๆ ซึ่งทักษะของผู้ส่งสารที่ดีจะประกอบไปด้วย ๖ ประการ

๑) Attending คือการตั้งใจให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ เช่น การพูดอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจ การสบตา การแสดงท่าทีที่กระตือรือร้นสนใจ

๒) Paraphrasing คือการพูดทบทวน การสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจและต้องการที่จะรู้เพิ่มเติม

๓) Summarizing คือการสรุปความ ประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจตรงกัน

๔) Probing คือการสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจเพื่อความชัดเจนเพิ่มขึ้น

๕) Self disclosure คือการแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสาร โดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่ไม่ใช่การขัดแย้งหรือตำหนิ

๖) Interpretation คือการแสดงท่าทีเปิดเผยและเป็นมิตรของผู้ส่งสาร

๑๐. ความหมายและคุณสมบัติของสาร

สาร (message) คือข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง ซึ่งข้อมูลที่ดีต้องแปลเป็นรหัส เพื่อสะดวกในการส่ง การรับ และการตีความของผู้รับสาร ซึ่งคุณสมบัติของสารที่ดีต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ มีความชัดเจน ต่อเนื่อง มีเนื้อหาที่ไม่ยาวเกินไป ต้องมีสาระสำคัญที่ชัดเจน และมีความน่าสนใจ

๑๑. ความหมายและคุณสมบัติของผู้รับสาร

คุณสมบัติของผู้รับสารที่ดีจะประกอบไปด้วย

๑) ทักษะในการสื่อสาร

๒) ทศนคติ (Attitudes)

๓) ความรู้

๔) ระบบสังคมและวัฒนธรรม

ถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระดับความรู้ที่ใกล้เคียงกัน มีทัศนคติที่ดีต่อกันก็จะส่งผลทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จได้

๑๒. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและประสานงาน

๑) ผู้ส่งสาร มีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด

๒) ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการสื่อสารที่ดี เช่น การสื่อสารบางเรื่องควรมีภาพหรือคลิปวิดีโอประกอบ

๓) บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร เช่น การแต่งกาย การใช้น้ำเสียงน่าฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใส จะช่วยให้ผู้รับสารสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น

๑๓. อุปสรรคของการประสานงาน

การประสานงานอาจเกิดอุปสรรคได้ เช่น ความไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การถือคติต่อกัน หรือการปิดบังข้อมูล ซึ่งจะก่อให้เกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน โดยสามารถจัดหมวดหมู่อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ ดังนี้

๑) อุปสรรคที่เกี่ยวกับความร่วมมือ ได้แก่ ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่สนใจงานที่ต้องทำร่วมกัน ไม่ยอมรับเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ ไม่เห็นด้วยในวิธีการ เป็นต้น

๒) อุปสรรคเกี่ยวกับจังหวะเวลา ได้แก่ ไม่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ตัดสินใจทำให้ผิดพลาดจังหวะ ไม่ลงมือทำทันทีหรือจนใกล้กำหนด ไม่ได้กำหนดเวลาให้แน่นอน

๓) อุปสรรคเกี่ยวกับความสอดคล้อง การประสานงานที่ดีต้องคำนึงถึงความสอดคล้องของงานและวัตถุประสงค์ และผู้ประสานงาน ผู้รับสาร ต้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของสารร่วมกัน

๔) อุปสรรคเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ประสพการณ์ของผู้ส่งสารผู้รับสารแตกต่างกัน การสื่อสารที่ผิดช่องทาง เป็นต้น

๕) อุปสรรคเกี่ยวกับผู้ประสานงาน การประสานงานจำเป็นต้องมีบุคคลผู้ทำหน้าที่ประสานงาน มีลักษณะประจำตัวที่เหมาะสมจะช่วยให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี โดยสิ่งที่ผู้ประสานงานต้องคำนึงถึงคือ การทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ให้แน่ชัด กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้ชัดเจน และกำหนดแนวทางการประสานงานอย่างเป็นขั้นตอน

๑๔. กลยุทธ์การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเป็นกลยุทธ์ กระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กร การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ซึ่งวิธีการหรือระบบการสื่อสารที่ดีสามารถที่จะปฏิบัติได้หรือทำได้หลายวิธี ได้แก่

๑) การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feedback) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งหรือไม่

๒) การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีจะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

๓) ระยะเวลา (timing) องค์กรและกลุ่มอำนาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลา เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใด เพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร

๔) ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้คำศัพท์ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้

๕) ศูนย์กลางข้อมูล (information communication an information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น มีความถูกต้องของข้อมูลมาก

๖) การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The exception principle and the need to know) เป็นการวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารและการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น

๗) การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลจากผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน

๑๕. การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเพื่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กรในทุกด้าน โดยจะต้องคำนึงถึงเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑) กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ที่เป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์
สื่อที่ใช้ และผู้รับสาร

๒) กลยุทธ์การเขียนที่ชัดเจนและทักษะการฟังที่หวังผลได้ กลยุทธ์การเขียนควรมีความสั้น
ง่าย ชัดเจน และตรงไปตรงมา

๓) สร้างมนุษย์สัมพันธ์กับการสื่อสารประสานงานภายในและภายนอกองค์กร การสื่อสารที่มี
ประสิทธิภาพจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในหมู่คณะ

๔) การสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย
ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

สามารถนำไปประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานกับบุคคลที่อยู่ร่วมองค์กรหรือหน่วยงาน
ต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร เพื่อให้งานหรือเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ

(ลงนาม) 

(นายอานนท์ นันสว่าง)

ตำแหน่ง นักสำรวจดินปฏิบัติการ

(ลงนาม) 

(นางสาวกวิวรรณ จุฬนิมิ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน