

สรุปบทเรียนการพัฒนาความรู้ หลักสูตร การสื่อสารและการประสานงาน รอบการประเมิน 1/2568
ผ่านระบบการเรียนรู้การพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
(OCSC Learning Space) ของ สำนักงาน ก.พ.

สรุปบทเรียนโดย : นางวิสรา จิตเจริญ นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ
สถานีพัฒนาที่ดินบุรีรัมย์ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 3

◆ การสื่อสารและการประสานงาน

การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมรจุดประสงค์ที่ชัดเจน (ทฤษฎีของ Wibur Schramm)

ความสำคัญของการสื่อสาร

1. การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารทำให้รับรู้ความต้องการผู้อื่น
2. ด้านการเป็นกลุ่มสังคม - ระดับครอบครัว - ระดับประเทศ - ระดับโลก
3. ด้านอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ - การตลาด - การขาย - การจัดหาคน - การบริหารทรัพยากรบุคคล
4. ด้านการปกครอง
5. การสื่อสารมีความสำคัญในเรื่องการเมืองและเศรษฐกิจ

การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization) การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน ซึ่งภายในองค์กร ประกอบด้วยกัน หลายแผนก ซึ่งการมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้

กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

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

1. S คือ ผู้ส่งสาร (sender) หรือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งต้องมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส” (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้น ให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2. M คือ ข้อมูลหรือสาร (message) สิ่งที่ผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสาร สามารถแบ่งออกเป็น วจนภาษา คือ เนื้อหาข้อมูลที่เป็นภาษาพูดหรือการเขียน และอวจนภาษา คือ การแสดงออกทางท่าทาง น้ำเสียง และ สัญลักษณ์ต่างๆ

3. C คือ สื่อหรือช่องทาง (media or channel) ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยัง ผู้รับสาร

4. R คือ ผู้รับสาร (receiver) ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เมื่อได้รับสารผู้รับสาร จะเกิดการตีความและการตอบสนองโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนอง (feedback)

การประสานงาน คือการจัดระเบียบการทำงานให้งานและคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่ง ใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกันและเป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อมๆ กัน เช่น เป้าหมาย แรงงาน ข้อมูลความคิดเห็น จิตใจ ทรัพย์สิน วิธีการที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ ความหมายไว้ว่า การประสานงานหมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการประสานงาน การประสานงานเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายนั้นไม่ว่าจะเป็น การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระดับเดียวกันหรือหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน จำเป็นต้องพิจารณาถึง องค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงาน ดังนี้

1. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลา ที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน

4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน อย่างรวดเร็ว และราบรื่น

5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถถึงทุกฝ่ายเข้าร่วมท างาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน กลับไปให้ผู้ส่งสาร

แนวทางการสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในองค์กร

การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สามารถทำได้โดย

1.1 เรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชา

1.2 ท างานให้ดีหลีกเลี่ยงการประจบ

1.3 ท าให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาบังเกิดผล

1.4 สร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์

1.5 ประเมินตนเองเป็นระยะๆ

การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีความสามารถในการจัดการงาน ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถในการ จัดการงานที่ดี ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเลื่อมใสศรัทธา เกิดความรู้สึกมั่นคง

2. ทำตนเป็นคนน่าคบ มีความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนเป็นคนดี วางตัวให้เหมาะสม

3. ปฏิบัติตนให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับนับถือ ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ใช้ศิลปะของการ วิพากษ์วิจารณ์ที่ดี เมื่อทำผิดต้องยกย่องสรรเสริญ ต้องขอโทษเมื่อทำผิด อย่าตัดสินใจเวลาโกรธ เปิดโอกาสให้ มีการติดต่อสัมพันธ์ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงได้ง่าย ทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน และจัดกิจกรรม ที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในที่ทำงานได้พบปะกัน

การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทำตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2. รับผิดชอบงานของตนให้ดี

3. ฝึกตนให้เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อพฤติกรรมไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน

4. สร้างความก้าวหน้าในการท างาน โดยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน

5. มีความเสมอภาค เคารพนับถือ ให้เกียรติกัน

กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานในภาวะขัดแย้ง

การขัดแย้ง คือ การรับรู้ของคน 2 กลุ่มมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งจะแสดงพฤติกรรมออกมาได้แก่

- หลีกเลี่ยง ไม่รับความขัดแย้ง
- ยินยอม ให้คนอื่นชนะ

- คิดเป็นการแข่งขัน คนชนะเป็นผู้เข้มแข็ง ถ้ามีมากจะขาดการทำงานเป็นทีม
- การประนีประนอม ยอมเสียสละได้ ทั้ง 2 ฝ่าย ปัญหาไม่ได้รับการแก้อย่างแท้จริง
- การร่วมมือซึ่งกันและกัน มองเป้าหมายร่วมกันมีการเปิดเผยไว้วางใจกัน

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

- 1 การบังคับ ใช้คำสั่ง ผล win-lose
- 2 หลบหนี ผล lose-lose
- 3 ประนีประนอม ผล lose-lose ไม่ได้สิ่งที่ตนต้องการ
- 4 การหาทางออกร่วมกัน ผล win-win



(นางวิสรา จิตเจริญ)
นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ



สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ขอมอบประกาศนียบัตรฉบับนี้ให้เพื่อแสดงว่า

นางวิสรา จิตเจริญ

ได้ผ่านการพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

วิชา การสื่อสารและการประสานงาน

[รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 ชั่วโมง]

ให้ไว้ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568

[นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์]
เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

