

สรุปบทเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ก.พ. (OCSC Learning Portal) รอบที่ ๑/๒๕๖๘

หลักสูตร การสื่อสารและการประสานงาน

โดย นายภาณุพันธ์ เตปิง ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน

เป้าหมายการเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน
2. ผู้เรียนสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี
3. อธิบายปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้
4. นำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและนอกองค์กร
5. อธิบายกลยุทธ์การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นการเรียนรู้

ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงาน
2. กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน
3. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน
4. การประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ
5. กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปบทเรียน

1. แนวความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงาน

ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร ตามแนวคิดของ David Berlo ประกอบด้วย

S (Sender) : ผู้ส่งสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคล

หนึ่ง

M (Message) : สาร คือ ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารใช้ส่งไปยังผู้รับสาร

C (Channel) : สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

R (Receiver) : ผู้รับสาร คือ ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มบุคคลหรือคนใดคนหนึ่ง

Wilbur Schramm บิดาแห่งการสื่อสารได้ให้ความหมายของ “การสื่อสาร” หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารผ่านช่องทางหรือสื่อต่างๆ ไปยังผู้รับสาร

1.1 ความสำคัญของการสื่อสาร

- 1) ทำให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- 2) ด้านการเป็นกลุ่มสังคม (ระดับครอบครัว ระดับประเทศ และระดับโลก)
- 3) ด้านอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ (การตลาด การขาย การจัดหาคน และการบริหารทรัพยากรบุคคล)
- 4) ด้านการปกครอง
- 5) การสื่อสารมีความสำคัญในเรื่องการเมืองและเศรษฐกิจ

1.2 ความหมายของการประสานงาน

ความหมายทางราชการ หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

ความหมายทางธุรกิจ หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา งบประมาณ และกิจกรรม เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็วและบรรลุวัตถุประสงค์

การประสานงาน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
- 2) เพื่อขอความช่วยเหลือและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
- 3) เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบจากคนในองค์กร
- 4) เพื่อจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
- 5) เพื่อใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
- 6) เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน
- 7) เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหาการทำงาน

1.3 องค์ประกอบของการประสานงาน

- 1) ความร่วมมือสร้างสัมพันธภาพในการทำงานโดยอาศัยความร่วมมือหรือว่ามีการตกลงร่วมกัน
- 2) ระยะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
- 3) ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดีของปริมาณงาน และความสอดคล้องของงานและต้องไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน
- 4) ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันโดยเลือกใช้ข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็นเพื่อให้การสื่อสารอย่างรวดเร็วและราบรื่น
- 5) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันและเพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.4 ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

ผู้ประสานงานหรือผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความเข้าใจ และข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ประสานงาน ต้องจัดทำเนื้อหาให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีหลักการประสานงาน ดังนี้

- 1) การเข้าถึง หมายถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมประสานงานสามารถติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรงทุกช่องทาง
- 2) เข้าใจ หมายถึง การรับฟังข้อมูลเหตุผลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน จากผู้ที่ทำการประสานงานด้วย
- 3) ขอความร่วมมือ หมายถึง การแสวงหาความร่วมมือจากผู้ที่เราทำการติดต่อด้วย ทั้งการให้ข้อมูลและการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สรุป หลักการประสานงาน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย “เข้าถึง เข้าใจ ขอความร่วมมือ”

2. กระบวนการการสื่อสารและการประสานงาน

กระบวนการสื่อสารเพื่อการประสานงานที่ดีจะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร

3. ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน

อุปสรรคของการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยเกิดจากหลายปัจจัย เช่น

- 3.1 ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการสื่อสารที่ดี เช่น การสื่อสารบางเรื่องควรมีภาพหรือคลิปวิดีโอประกอบ
- 3.2 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร เช่น การแต่งการ การใช้น้ำเสียงน่าฟัง ยิ้มแย้มแจ่มใส จะช่วยให้ผู้รับสารสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น
- 3.3 รายละเอียดหรือเนื้อหาของสารยากเกินไป อาจเป็นเรื่องที่ผู้รับสารไม่มีความรู้เกี่ยวกับสารนั้น
- 3.4 สารขาดการจัดลำดับที่ดี ทำให้เกิดความสับสนและขาดความน่าสนใจ ซึ่งการสื่อสารที่ดีควรลำดับเรื่องราว ชัดเจน
- 3.5 สารที่ขัดกับค่านิยมหรือความเชื่อหรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือของผู้ส่งสาร

4. การประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ

การสื่อสารเพื่อการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือกัน การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพทำให้การทำงานขององค์กร สามารถบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จด้วยดี

4.1 การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ต้องศึกษาว่าผู้บังคับบัญชาเป็นคนยังไง มีอุปนิสัยอย่างไร เช่น เป็นคนละเอียด เป็นคนชอบคิด ชอบปรับปรุงงาน เป็นต้น ในการทำงานเราต้องประสานงานกับผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านการบริหารโครงการ ด้านงบประมาณ หรือการรายงานปัญหาและข้อผิดพลาดที่พบในการทำงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ที่จะทำงานให้ดี ให้ถูกใจผู้บังคับบัญชา เพื่อที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4.2 ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีควรมีความคิดริเริ่มหรือนำแนวคิดใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีข้อมูลที่ดีถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เอาใจใส่ในการทำงานจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

4.3 ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องช่วยกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องเป็นผู้ช่วยเหลืองานของผู้บังคับบัญชาตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

4.4 ผู้บังคับบัญชาย่อมคาดหวังให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกน้องมีนิสัยการทำงานที่ดี เพื่อที่จะให้พวกเขาเหล่านั้นปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีควรตรวจสอบตนเองอยู่เสมอว่ามีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอย่างไร เคยถูกเรียกไปไต่ถามเรื่องงานบ้างหรือไม่

5. กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feedback) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งหรือไม่

5.2 การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธี จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

5.3 ระยะเวลา (timing) องค์กรและกลุ่มอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลา เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใด เพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร

5.4 ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ ระดับของคำ และความหมายของคำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้

5.5 ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก

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

5.7 การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน