

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ
สถานีพัฒนาที่ดินสตูล สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ชื่อ-นามสกุล นางสาวเจียรยงขวัญ ใจดี ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ
กลุ่ม/ฝ่าย ฝ่ายวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ดิน สถานีพัฒนาที่ดินสตูล สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๑๒
กรมพัฒนาที่ดิน

หัวข้อการพัฒนา หลักสูตร “การสื่อสารและการประสานงาน”

วิธีการพัฒนา อบรมผ่านสื่อการเรียนการสอน E-Learning

วันที่พัฒนา ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

สถานที่ สถานีพัฒนาที่ดินสตูล

หน่วยงานที่จัดอบรม สำนักงาน ก.พ.

วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

๑. เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน
๒. ผู้เรียนสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี
๓. สามารถอธิบายปัญหาและอุปสรรคต่างๆได้
๓. นำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและนอกองค์กร
๔. สามารถอธิบายกลยุทธ์การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปสาระสำคัญ

การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร จากผู้หนึ่ง ผ่านช่องทางสื่อสาร ไปสู่ผู้รับสาร โดยมีจุดประสงค์ที่ชัดเจน (ทฤษฎีของ Wibur Schramm)

ความสำคัญของการสื่อสาร

๑. การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารทำให้เรารับรู้ความต้องการผู้อื่น

๒. สำคัญต่อการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ต้องสื่อสาร สืบทอด วัฒนธรรม

๓. ภาคอุตสาหกรรม ด้านธุรกิจ

๔. ด้านการปกครอง

๕. การเมือง เศรษฐกิจ

การประสานงาน หมายถึง การทำให้งานกับคนทำงานสอดคล้องกัน ทำให้งานประสบความสำเร็จ การประสานเพื่อ

๑. แจ้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ งานที่จะเกิด

๒. ขอความช่วยเหลือ

๓. ขอความเห็นชอบ

๔. ขจัดข้อขัดแย้ง

๕. เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

๖. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน

๗. ตรวจสอบอุปสรรค ที่เกิดในการทำงาน

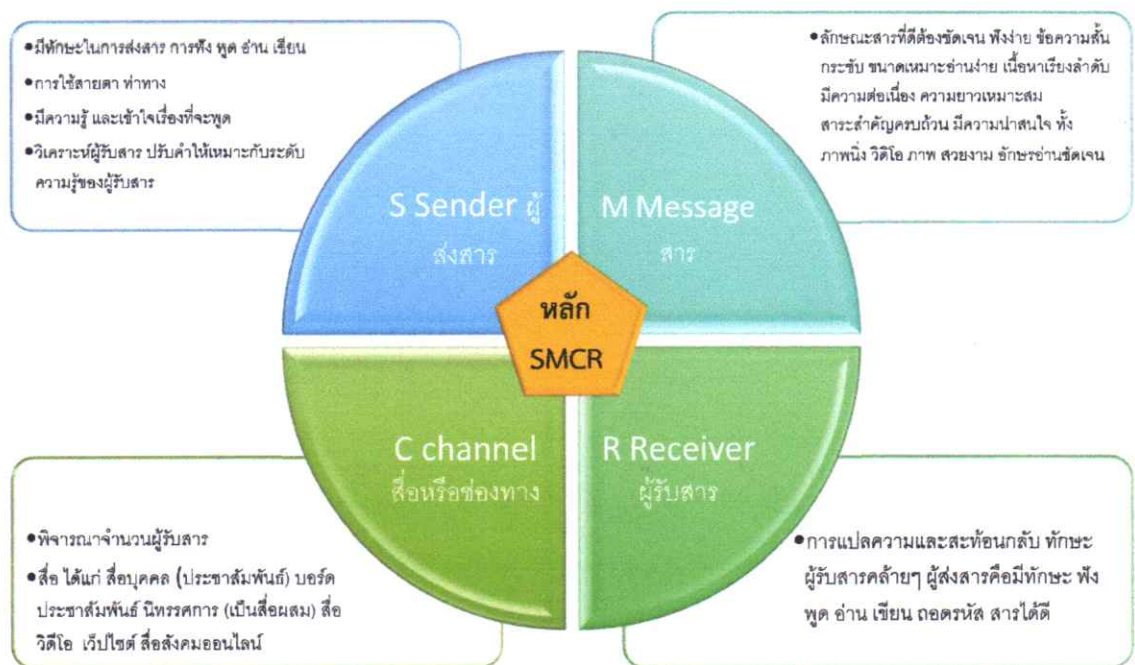
องค์ประกอบการประสานงาน

๑. ความร่วมมือ การตกลงร่วมกัน เทคนิค การใช้ทรัพยากร การเต็มใจ
๒. จังหวะเวลา ที่กำหนด
๓. ความสอดคล้องของงาน พอดีกับบุคคล ไม่ซ้ำซ้อน
๔. สื่อสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น
๕. ผู้ประสานงานต้องดึงให้ทุกฝ่ายทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เป็นการช่วยลดความกลัว ความไม่มั่นใจ ช่วยสร้างความไว้วางใจกับผู้อื่น เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การสื่อสารที่ดี จะทำให้การประสานงานราบรื่น ประสบความสำเร็จ โดยใช้หลัก เข้าถึง รู้จักคน รู้จักงาน สร้างความประทับใจ การสื่อสาร ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การร่วมมือที่ดี การทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กร

พลวัต ของความสัมพันธ์ ๓ ขั้น เริ่มต้นความสัมพันธ์ รักษาความสัมพันธ์ให้ยืดยาว ขั้นหยุดความสัมพันธ์ (เป็นขั้นยากสุด)

กระบวนการสื่อสาร



องค์ประกอบของการสื่อสาร ใช้หลัก SMCR ตามแนวความคิด ของเดวิด เบอโร ได้แก่

- S Sender ผู้ส่งสาร บุคคล กลุ่มคนที่เป็นผู้เริ่มสาร ต้องมีทักษะในการส่งสาร การฟัง พูด อ่าน เขียนรวมถึงการใช้สายตา ท่าทาง ต้องตั้งใจฟัง ทวนข้อมูล สรุปความเพื่อทวนความเข้าใจเป็นระยะ สอบถามข้อสงสัย แสดงท่าทีที่เปิดเผยและเป็นมิตร ทำการแปลความหมายระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารต้องมีความรู้เข้าใจเรื่องที่จะพูด วิเคราะห์ผู้รับสาร ปรับคำให้เหมาะกับระดับความรู้ของผู้รับสาร การเลือกใช้ภาษา สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรมของตนเอง

- M Message สาร ข้อมูลที่จะส่ง ทั้งวัจนภาษา และ อวัจนภาษา ลักษณะสารที่ดีต้องชัดเจน ฟังง่าย ข้อความสั้น กระชับ ขนาดเหมาะอ่านง่าย เนื้อหาเรียงลำดับมีความต่อเนื่อง ความยาวเหมาะสมสาระสำคัญครบถ้วน มีความน่าสนใจ ทั้งภาพนิ่ง วิดีโอ ภาพ สวยงาม อักษรอ่านชัดเจน

- C channel สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร พิจารณาจากจำนวนผู้รับสาร สื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล (ประชาสัมพันธ์) บอร์ดประชาสัมพันธ์ นิทรรศการ (เป็นสื่อผสม) สื่อวิดีโอ ช่วยอธิบายสิ่งยากให้เข้าใจง่าย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์

- R Receiver ผู้รับสารจะทำการแปลความและสะท้อนกลับ ทักษะผู้รับสารคล้ายๆ ผู้ส่งสารคือมีทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียน ถอดรหัส สารได้ดี

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน

อุปสรรค คือ สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งของผู้ส่งและผู้รับสาร

อุปสรรคของการประสานงาน

- อุปสรรคที่เกี่ยวกับความร่วมมือ ทศคติต่างกัน ความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ใส่ใจในงาน ไม่เห็นด้วยในงานที่ต้องทำร่วมกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน

- อุปสรรคที่เกี่ยวกับเวลา ไม่ปฏิบัติงานตามที่ให้รับมอบหมาย ตัดสั้นใจล่าช้า ไม่ได้รับข้อมูลที่ทันเวลา ไม่ทราบกำหนดที่แน่นอนในการส่งงาน

- อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องในการงาน ไม่ทราบวัตถุประสงค์ของงาน งานที่ได้รับไม่ถนัด ไม่คุ้นเคย ไม่พอใจตามวิธีการที่ได้รับ ไม่มีความสามารถในงานที่ได้รับ

- อุปสรรคที่เกี่ยวกับการสื่อสาร การสื่อสารที่ข้อมูลตกหล่น สื่อสารไม่ชัดเจน ตีความผิดเข้าใจผิด

- อุปสรรคเกี่ยวกับการประสานงาน ผู้ประสานงานขาดคุณสมบัติ ล่าช้า ไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริงไม่ตรวจให้รอบคอบ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ต้องเข้าใจงานให้ชัดเจน เพื่อประสานได้ชัดเจน

การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์การ

การประสานภายในองค์กร ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา

- ผู้บังคับบัญชา ต้องเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชา ทำความเข้าใจผู้บังคับบัญชาให้เกิดผลสำเร็จ สร้างลักษณะนิสัยที่ผู้บังคับบัญชาพึงประสงค์ ต้องตรวจสอบตัวเองเป็นระยะ ๆ

- ผู้ใต้บังคับบัญชา ควรใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เราต้องมีความรู้ความสามารถ ฐานะ ฐานะเยียบ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล-สั่งงานที่ชัดเจน ให้เหมาะสมกับบุคคล สร้างความยืดหยุ่น ไม่ใช้คำพูดรุนแรง ใช้การชี้แนะให้เห็นถึงความสำคัญในการทำงานให้เสร็จ มีความยุติธรรม ทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน ให้ความเป็นกันเอง สร้างความไว้วางใจ

- เพื่อนร่วมงาน สร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำตนให้เป็นที่ยอมรับ ขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับในเพื่อนร่วมงานเช่นกัน รับผิดชอบงานตัวเองให้ดี และช่วยงานเพื่อนร่วมงานด้วย ห้ามโยนงานให้เพื่อน ผิดอกตอ ต่อพฤติกรรมที่ไม่ชอบใจของเพื่อนร่วมงาน สร้างความก้าวหน้าในการทำงาน และยังรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไว้ ให้ความเคารพและให้เกียรติกัน

การประสานงานภายนอกองค์กร ช่วยให้งานไม่ซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ ได้แก่

- สร้างความสำนึกในความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน

- สร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

- ยืดหยุ่น และยอมรับความคิดเห็น ประนีประนอม

- ห้ามแบ่งพรรคพวก ยอมรับ จริ่งใจ อดทน

- แสดงความขอบคุณในการสนับสนุนข้อมูล ร่วมมือ
- สร้างการสืบทอด วัฒนธรรม ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ดี

กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานในภาวะขัดแย้ง

ความขัดแย้ง คือ การรับรู้ของคน ๒ กลุ่มมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งจะแสดงพฤติกรรมออกมา ได้แก่

- หลีกเลียง ไม่รับความขัดแย้ง
- ยินยอม ให้คนอื่นชนะ
- คิดเป็นการแข่งขัน คนชนะเป็นผู้เข้มแข็ง ถ้ามีมากจะขาดการทำงานเป็นทีม
- การประนีประนอม ยอมเสียและได้ ทั้ง ๒ ฝ่าย ปัญหาไม่ได้รับการแก้อย่างแท้จริง
- การร่วมมือซึ่งกันและกัน มองเป้าหมายร่วมกัน มีการเปิดเผยไว้วางใจกัน

วิธีการแก้ไขความขัดแย้ง

๑. การบังคับ ใช้คำสั่ง ผล win-lose
๒. หลบหนี ผล lose- lose
๓. ประนีประนอม ได้ตามความต้องการแต่ไม่ทั้งหมด ทั้ง ๒ ฝ่าย
๔. ประองตอง ผล lose-lose ไม่ได้สิ่งที่ตนต้องการ
๕. การหาทางออกร่วมกัน ผล win-win

ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาความรู้

๑. เข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสาร อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหา ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้การสื่อสาร และการประสานงานให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน
๒. มีความเข้าใจกลยุทธ์ของกระบวนการสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์การ
๓. ทำให้เสริมทักษะการสื่อสารและประสานงานที่ดี

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเจริญขวัญ ใจดี)

ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ

(ลงนาม).....

(นายอิทธิศักดิ์ ชุนทอง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานีพัฒนาที่ดินสตูล