

รายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ กรมพัฒนาที่ดิน
รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้จัดทำรายงาน : นางสาวชลินทร อารีโกเศศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

หน่วยงาน กลุ่ม/ฝ่าย : กลุ่มงบประมาณ กองคลัง

ชื่อหลักสูตร : การสื่อสาร และการประสานงาน

วิธีการพัฒนา : ศูนย์การเรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ OCSC Learning Portal

วันที่เข้ารับการพัฒนา : วันพฤหัสบดี ที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

จัดโดย : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

วัตถุประสงค์ :

๑. เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและประสานงาน
๒. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี
๓. เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้
๔. นำไปประยุกต์ใช้กับการสื่อสารต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและนอกองค์กร
๕. อธิบายกลยุทธ์การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

การสื่อสาร และการประสานงาน (Communication and Collaboration)

การสื่อสาร และการประสานงานเป็นแนวความคิดของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ประกอบไปด้วย ๔ องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและการประสานงาน

การสื่อสาร หมายถึง การกระทำของคนที่มุ่งเน้นจะทำในสิ่งที่คล้ายคลึงกันและยังเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิด และทัศนคติ ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

- Wibur Schramm บิดาของการสื่อสาร ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

- Warren W. Weaver ได้กล่าวไว้ว่าการสื่อสารไม่ได้จำกัดที่ภาษาพูดหรือภาษาเขียน แต่จะต้องรวมไปถึงเรื่องของการแสดงออกสัญลักษณ์ ภาษาภาพหรือแม้กระทั่งเสียงดนตรีต่าง ๆ

- George Geroner ได้กล่าวไว้ว่าการสื่อสารคือการแสดงถึงกริยาสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้สัญลักษณ์และระบบสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร

- ทำให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- มีความสำคัญต่อกลุ่มสังคม ระดับครอบครัว ประเทศ และโลก
- มีความสำคัญต่อภาคอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจ เช่น การตลาด การขาย การจัดหาคน และการบริหารทรัพยากรบุคคล
- มีความสำคัญต่อการปกครอง การเมือง และเศรษฐกิจ
- การสื่อสารช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในเรื่องของการเมืองเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ความหมายของการประสานงาน

การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานให้งานและคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และเป็นการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อนแต่เป็นการประสานงานหลาย ๆ เรื่องไปพร้อมกันได้ เช่น นโยบาย เป้าหมาย และกิจกรรม เป็นต้น

การประสานงานในทางราชการ หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

การประสานงานในทางธุรกิจ หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเวลา งบประมาณ และกิจกรรม เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

๑. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
๒. เพื่อขอความช่วยเหลือและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
๓. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบของคนภายในองค์กร
๔. เพื่อจัดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
๖. เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน
๗. เพื่อตรวจสอบอุปสรรคและสภาพปัญหาการทำงาน

องค์ประกอบของการประสานงาน

๑. ความร่วมมือสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานโดยอาศัยความร่วมมือหรือมีการตกลงร่วมกัน
๒. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกัน
๓. ความสอดคล้องจะต้องพิจารณาความพอดีของปริมาณงานและความไม่ซ้ำซ้อน
๔. ระบบสื่อสารจะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันโดยเลือกใช้ข้อความที่ชัดเจน ตรงประเด็น เพื่อให้การสื่อสารรวดเร็ว และราบรื่น
๕. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน

ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

ผู้ประสานงานหรือผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ประสานงานโดยต้องจัดทำเนื้อหาให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หลักการของการประสานงาน ๓ ประการ ได้แก่

- การเข้าถึง : เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมประสานงานสามารถติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารได้โดยตรงทุกช่องทาง
- การเข้าใจ : เป็นการรับฟังข้อมูลเหตุผลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน จากผู้ที่ทำการประสานงานด้วย
- การขอความช่วยเหลือ : เป็นการแสวงหาความร่วมมือจากผู้ที่เราทำการติดต่อดำเนินการให้ข้อมูลและการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารภายในองค์กร

บทบาทของการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นติดต่อกัน จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกันและรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังช่วยลดความกลัวระหว่างบุคคล ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่มาติดต่อ และช่วยเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ซึ่งพลวัตของความสัมพันธะระหว่างบุคคลโดยทั่วไปจะแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ได้แก่

๑. ขั้นเริ่มต้นความสัมพันธ์
๒. ขั้นรักษาความสัมพันธ์ให้ยืนยาว
๓. ขั้นหยุดหรือยุติความสัมพันธ์

บทบาทการสื่อสารภายในองค์กร ถือเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน และเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน ช่วยให้การปฏิบัติการกิจขององค์กรมีการประสานงานระหว่างกัน และเกิดการพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร หากขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำงานมีประสิทธิภาพ และไม่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตของบุคลากรได้

กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน

เป็นกระบวนการสื่อสารเพื่อการประสานงานที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ปัจจัยของกระบวนการสื่อสาร คือ

- S : Sender บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่ง
- M : Message ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารใช้ส่งไปยังผู้รับสาร
- C : Channel สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร
- R : Receiver ผู้รับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มบุคคลหรือคนใดคนหนึ่ง

ความหมายและคุณสมบัติของผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง คนหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิดในการเข้ารหัสไปเป็นสัญญาณโดยที่แสดงออกมาเป็นสัญลักษณ์หรือรูปภาพ หรือกริยาต่าง ๆ ซึ่งผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- Attending : การตั้งใจให้ความสำคัญต่อการส่งหรือรับสื่อ
- Paraphrasing : การพูดทบทวน หรือการสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจและต้องการที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม
- Summarizing : การสรุปความประเด็นสำคัญเป็นระยะเพื่อความเข้าใจตรงกัน
- Probing : การสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจเพื่อความชัดเจนเพิ่มขึ้น
- Self Disclosure : การแสดงท่าทีที่เปิดเผยที่เป็นมิตรของผู้ส่งสารโดยการแสดงความเห็น หรือความรู้สึกของตนที่ไม่ใช่การขัดแย้ง หรือตำหนิ
- Interpretation : การตีความหมาย หรือการอธิบายสื่อที่ดี

ความหมายและคุณสมบัติของสาร

สาร หมายถึง ข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยข้อมูลดังกล่าวอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ หรือเสียง ซึ่งข้อมูลที่ตีต้องแปลเป็นรหัสเพื่อสะดวกในการส่ง การรับ และตีความของผู้รับสาร สารที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

- มีความชัดเจน
- มีความต่อเนื่องของสาร
- ความยาวของสารที่พอดีเพื่อให้ผู้รับสารจดจำได้
- รายละเอียดสารมีสาระสำคัญที่ชัดเจน
- สารมีความน่าสนใจ

ความหมายของช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่เราสามารถใช้ในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็นแต่ละประเภท ดังนี้

- สื่อระหว่างบุคคล
- สื่อบอร์ดประชาสัมพันธ์
- การจัดนิทรรศการ
- สื่อวีดิทัศน์ และวิดีโอ
- สื่อเว็บไซต์ขององค์กร
- สื่อสังคมออนไลน์

ความหมายและคุณสมบัติของผู้รับสาร

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร ซึ่งผู้รับสารต้องมีทักษะในการรับสาร ต้องมีความสามารถในการอ่าน ฟัง และคิด เพื่อสามารถรับและถอดรหัสสาร หรือตีความสารที่ได้รับจากผู้ส่งสาร นอกจากนี้ผู้รับสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร มีความเชื่อถือ เลื่อมใสในความรู้ ความสามารถ มีความชอบประทับใจในบุคลิกของผู้ส่งสาร โอกาสที่การสื่อสารจะประสบผลสำเร็จก็จะมีมาก และในด้านความรู้ถ้าผู้รับสารมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่จะได้รับจะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจและจดจำข้อมูลต่าง ๆ ได้มากขึ้น

สรุปได้ว่า ระบบสังคมหรือวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการรับสาร และการตีความหมายของผู้รับสาร ถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในสังคมเดียวกัน มีความเชื่อหรือวัฒนธรรมเหมือนกันจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ : สามารถอธิบายความคิด บทบาท และความสำคัญของการสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี และในด้านการทำงานทำให้สามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้มีความเข้าใจในบทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสาร