

แบบรายงานผลการพัฒนาความรู้ของข้าราชการ สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต ๒
รอบการประเมินที่ ๑ / ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ-นามสกุล นางสาวอภิวรรณ จุลนิมิ ตำแหน่ง นักสำรวจดินชำนาญการพิเศษ

หน่วยงาน กลุ่ม วางแผนการใช้ที่ดิน

หัวข้อการพัฒนา การสื่อสารและการประสานงาน

หมวดหมู่ ทักษะเชิงยุทธศาสตร์และภาวะผู้นำ

วิธีการพัฒนา ทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (HRD: e-Learning)

วันที่พัฒนา ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ – ๒๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗ สถานที่ ตามเหมาะสมในการ
ออนไลน์

หน่วยงานที่จัดอบรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

วัตถุประสงค์

- สามารถอธิบายถึงแนวความคิด บทบาท ความสำคัญของการสื่อสารและการประสานงาน
- สามารถอธิบายกระบวนการสื่อสารและการประสานงาน
- สามารถทราบปัญหาหรืออุปสรรค ที่เกิดขึ้นในสื่อสารและการประสานงาน
- สามารถนำไปประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานได้ ทั้งในและนอกองค์กรได้

สรุปสาระสำคัญ

การสื่อสารและการประสานงาน

โดย อาจารย์ ดร.สุรรัชช์ วงษ์ทิพย์

(อาจารย์ประจำ สาขาวิชานิติศาสตร์สารสนเทศน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร)

การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร จากผู้หนึ่ง ผ่านช่องทางสื่อสาร ไปสู่ผู้รับสาร โดยมี
จุดประสงค์ที่ชัดเจน (ทฤษฎี ของ Wibur Schramm)

ความสำคัญของการสื่อสาร

๑ การเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารทำให้เรารับรู้ความ
ต้องการผู้อื่น

๒ สำคัญต่อการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม ต้องสื่อสาร สืบทอด วัฒนธรรม

๓ ภาคอุตสาหกรรม ด้านธุรกิจ

๔ ด้านการปกครอง

๕ การเมือง เศรษฐกิจ

การประสานงาน เป็นการทำให้งานกับคนทำงานสอดคล้องกัน ทำให้งานประสบความสำเร็จ การ
ประสานเพื่อ

๑ แจ้งให้ผู้อื่นมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ งานที่จะเกิด

๒ ขอความช่วยเหลือ

๓ ขอความเห็นชอบ

๔ ขจัดข้อขัดแย้ง

- ๕ เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- ๖ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน
- ๗ ตรวจสอบอุปสรรค ที่เกิดในการทำงาน

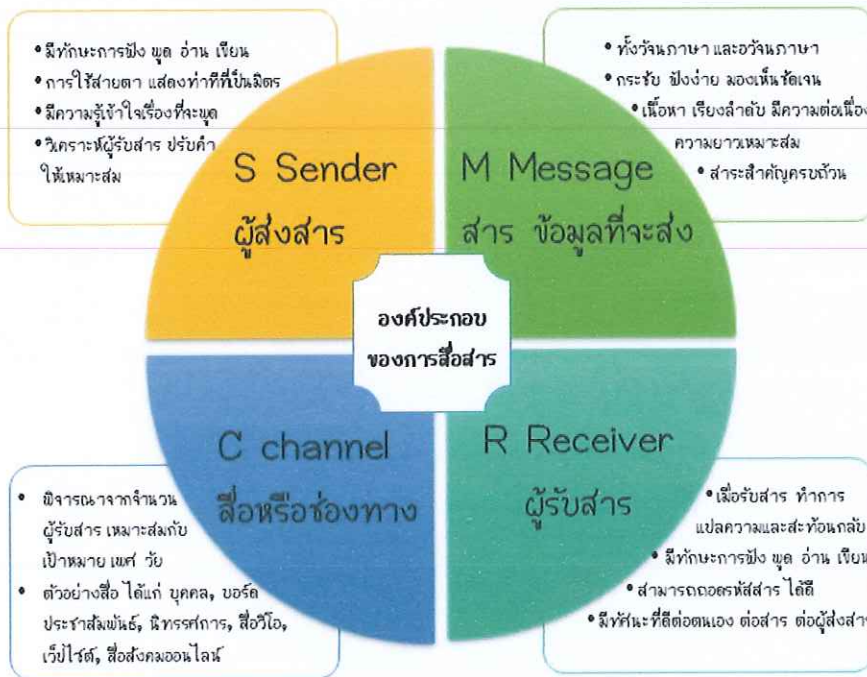
องค์ประกอบการประสานงาน

- 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 ชั้น เริ่มต้นความสัมพันธ์ รักษาความสัมพันธ์ให้ยืดยาว ชั้นหยุดความสัมพันธ์ (เป็นขั้นยากสุด)

กระบวนการสื่อสาร



องค์ประกอบของการสื่อสาร ใช้หลัก SMCR ตามแนวความคิด ของเดวิด เบอโร ได้แก่

- S Sender ผู้ส่งสาร บุคคล กลุ่มคนที่เป็นผู้เริ่มสาร ต้องมีทักษะในการส่งสาร การฟัง พูด อ่าน เขียน รวมถึงการใช้สายตา ท่าทาง ต้องตั้งใจฟัง ทวนข้อมูล สรุปความเพื่อทวนความเข้าใจเป็นระยะ สอบถามข้อสงสัย แสดงท่าทีที่เปิดเผยและเป็นมิตร ทำการแปลความหมายระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารต้องมีความรู้เข้าใจเรื่องที่จะพูด วิเคราะห์ผู้รับสาร ปรับคำให้เหมาะกับระดับความรู้ของผู้รับสาร การเลือกใช้ภาษา สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ของตนเอง

- M Message สาร ข้อมูลที่จะส่ง ทั้งวจนภาษา และอวจนภาษา ลักษณะสารที่ดีต้องชัดเจน ฟังง่าย
ข้อความสั้น กระชับ ขนาดเหมาะอ่านง่าย เนื้อหาเรียงลำดับมีความต่อเนื่อง ความยาวเหมาะสม สารสำคัญ
ครบถ้วน มีความน่าสนใจ ทั้งภาพนิ่ง วิดีโอ ภาพ สวຍงาม อักษรอ่านชัดเจน

- C channel สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร พิจารณาจากจำนวนผู้รับสาร สื่อได้แก่ สื่อบุคคล
(ประชาสัมพันธ์), บอร์ดประชาสัมพันธ์, นิทรรศการ (เป็นสื่อผสม), สื่อวีโอ ช่วยอธิบายสิ่งยากให้เข้าใจง่าย,
เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์

- R Receiver ผู้รับสารจะทำการแปลความและสะท้อนกลับ ทักษะผู้รับสารคล้ายๆ ผู้ส่งสารคือมี
ทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียน ถอดรหัส สารได้ดี

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงาน

อุปสรรค คือ สิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งของผู้ส่งและผู้รับสาร

อุปสรรคของการประสานงาน

- อุปสรรคที่เกี่ยวกับความร่วมมือ ทศนคติต่างกัน ความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ใส่ใจในงาน ไม่เห็น
ด้วยในงานที่ต้องทำร่วมกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน

- อุปสรรคที่เกี่ยวกับเวลา ไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย ตัดสินใจล่าช้า ไม่ได้รับข้อมูล
ที่ทันเวลา ไม่ทราบกำหนดที่แน่นอนในการส่งงาน

- อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องในการงาน ไม่ทราบวัตถุประสงค์ของงาน งานที่
ได้รับไม่ถนัด ไม่คุ้นเคย ไม่พอใจตามวิธีการที่ได้รับ ไม่มีความสามารถในงานที่ได้รับ

- อุปสรรคที่เกี่ยวกับการสื่อสาร การสื่อสารที่ข้อมูลตกหล่น สื่อสารไม่ชัดเจน ดีความผิด
เข้าใจผิด

- อุปสรรคเกี่ยวกับการประสานงาน ผู้ประสานงานขาดคุณสมบัติ ล่าช้า ไม่รู้ข้อมูลที่แท้จริง
ไม่ตรวจให้รอบคอบ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ต้องเข้าใจงานให้ชัดเจน เพื่อประสานได้ชัดเจน

การสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในและภายนอกองค์การ

การประสานภายในองค์กร ทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา

- ผู้บังคับบัญชา ต้องเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชา ทำความคิดผู้บังคับบัญชาให้เกิดผลสำเร็จ
สร้างลักษณะนิสัยที่ผู้บังคับบัญชาพึงประสงค์ ต้องตรวจสอบตัวเองเป็นระยะ ๆ

- ผู้ใต้บังคับบัญชา ควรใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เราต้องมีความรู้
ความสามารถ ฐานะ ฐานะเทียบ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล-สั่งงานที่ชัดเจน ให้เหมาะสมกับบุคคล สร้างความ
ยึดหยุ่น ไม่ใช่คำพูดรุนแรง ใช้การชี้แนะให้เห็นถึงความสำคัญในการทำงานให้เสร็จ มีความยุติธรรม ทักทาย
ผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน ให้ความเป็นกันเอง สร้างความไว้วางใจ

- เพื่อนร่วมงาน สร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำตนให้เป็นที่ยอมรับ ขณะเดียวกันก็
ต้องยอมรับในเพื่อนร่วมงานเช่นกัน รับผิดชอบงานตัวเองให้ดี และช่วยงานเพื่อนร่วมงานด้วย ห้ามโยนงานให้
เพื่อน ฝึกรอดทน ต่อพฤติกรรมที่ไม่ชอบใจของเพื่อนร่วมงาน สร้างความก้าวหน้าในการทำงาน และยังรักษา
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไว้ ให้ความเคารพและให้เกียรติกัน

การประสานงานภายนอกองค์กร ช่วยให้การงานไม่ซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ โดย

- สร้างความสำนึกในความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน

- สร้างนิสัยให้ความร่วมมือกับผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

- ยืดหยุ่น และยอมรับความคิดเห็น ประนีประนอม
- ห้ามแบ่งพรรคพวก ยอมรับ จริงใจ อุดหนุน
- แสดงความขอบคุณในการสนับสนุนข้อมูล ร่วมมือ
- สร้างการสืบต่อ วัฒนธรรม ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่ดี

กลยุทธ์การสื่อสารและการประสานงานในภาวะขัดแย้ง

ความขัดแย้ง คือ การรับรู้ของคน ๒ กลุ่มมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งจะแสดงพฤติกรรมออกมา ได้แก่

- หลีกเลี้ยง 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

เข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสาร อุปสรรค แนวทางแก้ปัญหา ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้การสื่อสารและการประสานงานให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(ลงนาม) 

(นางสาวอภิวรรณ จุลนิมิ)

ตำแหน่ง นักสำรวจดินชำนาญการพิเศษ...

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มวางแผนการใช้ที่ดิน