

สรุปการพัฒนาความรู้  
หลักสูตร การสื่อสารและการประสานงาน  
ผ่านระบบการเรียนรู้การพัฒนาทางไกลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
(OCSC Learning Space) ของ สำนักงาน ก.พ.

บรรยายโดย ดร.สุรวิรัช วงษ์ทิพย์  
อาจารย์ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์สารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร



คำว่า การสื่อสาร มาจากภาษาลาตินว่า Communis ตรงกับคำว่า Common แปลว่า ความร่วมมือกัน หรือความคล้ายคลึงกัน การสื่อสาร จึงหมายถึง “การกระทำของคนเราที่มุ่งสร้างความร่วมมือกันหรือคล้ายคลึงกัน นั่นคือ การพยายามแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและทัศนคติซึ่งกันและกัน โดยอาศัยความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย เป็นที่ตั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน” นอกจากนี้ Wilbur Schramm ผู้ที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาของการสื่อสาร ได้ให้ความหมายของ “การสื่อสาร” ไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ไปยังผู้รับสารโดยมีวัตถุประสงค์ อย่างไม่อย่างหนึ่ง

### การสื่อสารในองค์กร (Communication in Organization)

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน ซึ่งภายในองค์กร ประกอบด้วยกัน หลายแผนก ซึ่งการมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคง ยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้

## ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

๑) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายหลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

๒) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

๓) การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตามแต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

๔) การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่างๆ ข้างต้น เมื่อผสมผสานเข้ากันแล้วจะทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

## ความหมายและความสำคัญของการประสานงาน

การประสานงาน คือการจัดระเบียบการทำงานให้งานและคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกันและเป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อมๆ กัน เช่น เป้าหมาย แรงงาน ข้อมูลความคิดเห็น จิตใจ ทรรศนะ วิธีการที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงานหมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกันหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

## องค์ประกอบของการประสานงาน

การประสานงานเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง และได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายนั้นไม่ว่าจะเป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ระดับเดียวกันหรือหน่วยงานที่อยู่ต่างระดับกัน จำเป็นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงาน ดังนี้

๑. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากร มาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

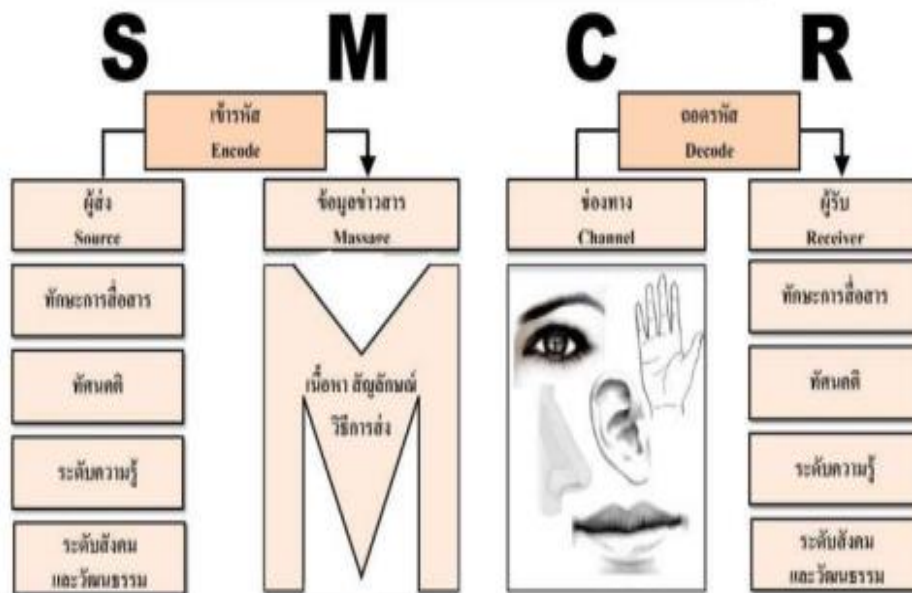
๒. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๓. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน

๔. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน อย่างรวดเร็ว และราบรื่น

๕. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

## กระบวนการสื่อสารและการประสานงาน



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

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

๒. M คือ ข้อมูลหรือสาร (message) สิ่งที่ถูกส่งสารไปให้ผู้รับสาร สามารถแบ่งออกเป็น วจนภาษา คือ เนื้อหาข้อมูลที่เป็นภาษาพูดหรือการเขียน และอวจนภาษา คือ การแสดงออกทางท่าทาง น้ำเสียง และสัญลักษณ์ต่างๆ

๓. C คือ สื่อหรือช่องทาง (media or channel) ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

๔. R คือ ผู้รับสาร (receiver) ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง เมื่อได้รับสารผู้รับสาร จะเกิดการตีความและการตอบสนองจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนอง (feedback) กลับไปให้ผู้ส่งสาร

การสื่อสารเพื่อประสานงานให้มีประสิทธิภาพจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งในการทำงานส่วนบุคคลและในการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์ความสัมพันธ์อันดี รวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถลดปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันได้ หากหน่วยงานหรือองค์กรใดสามารถสร้างและส่งเสริมให้บุคลากรของตนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการ

การสื่อสารและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานหรือองค์กรนั้นย่อมได้รับความร่วมมือที่ดีซึ่งนำมาซึ่งผลสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กร

### แนวทางการสื่อสารเพื่อการประสานงานภายในองค์กร



การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สามารถทำได้โดย

- ๑.๑ เรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชา
- ๑.๒ ทำงานให้ดีหลีกเลี่ยงการประจบ
- ๑.๓ ทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาบังเกิดผล
- ๑.๔ สร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์
- ๑.๕ ประเมินตนเองเป็นระยะๆ



การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. มีความสามารถในการจัดการงาน ผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถในการจัดการงานที่ดี ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเลื่อมใสศรัทธา เกิดความรูสึกมั่นคง
๒. ทำตนเป็นคนน่าคบ มีความจริงใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ประพฤติตนเป็นคนดี วางตัวให้เหมาะสม
๓. ปฏิบัติตนให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับนับถือ ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ใช้ศิลปะของการวิพากษ์วิจารณ์ที่ดี เมื่อทำดีต้องยกย่องสรรเสริญ ต้องขอโทษเมื่อทำผิด อย่าตัดสินใจเวลาโกรธ เปิดโอกาสให้มีการติดต่อสัมพันธ์ควรเปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึงได้ง่าย ทักทายผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน และจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในที่ทำงานได้พบปะกัน



การสื่อสารเพื่อการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ทำตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
๒. รับผิดชอบงานของตนให้ดี
๓. ฝึกตนให้เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อพฤติกรรมไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน
๔. สร้างความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน
๕. มีความเสมอภาค เคารพนับถือ ให้เกียรติกัน

การประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่ดี จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลา โดยเริ่มต้นจากการสร้างมนุษยสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลก่อนแล้วพัฒนาไปสู่รูปแบบของการติดต่อกันระหว่างองค์กรในระยะยาว ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน และการสื่อสารเพื่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ นับว่าเป็นทักษะสำคัญของงานราชการ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน การมีทักษะสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์ความสัมพันธ์อันดี รวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถลดปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้ง หรือความไม่เข้าใจกันได้ ส่งผลให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

## ประโยชน์ที่ได้รับในการฝึกอบรม

๑. มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติและพฤติกรรมตลอดจนหลักการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
๒. ปรับปรุง พัฒนาทักษะในการสื่อสารและประสานงานระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่นำไปสู่ความสำเร็จ
๓. ลดปัญหาความขัดแย้งอันเกิดจากการสื่อสารและประสานงาน



จะประสานหน่วยงาน ต้องประสานคน จะประสานคน ต้องประสานใจ



นางสาวหนึ่งฤทัย เอื้อวิทยา  
ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
กลุ่มทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ

