



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองคาย งานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๙๕๐๔๒
ที่ บท ๑๐๗๕ /๒๕๖๔ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง เทคนิคการสื่อสารและการประสานงานที่ดี

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองคาย

ตามที่งานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามตัวชี้วัดองค์ประกอบที่ ๒ Performance Base การปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระดับหน่วยงานภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน นั้น

งานบริหารทั่วไป จึงได้ดำเนินการจัดทำเทคนิคการสื่อสารและการประสานงานที่ดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองคายได้ใช้เป็นแนวทางในการสื่อสาร ให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเสนอมาร่วมนี้ หากเห็นชอบจักได้แจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางพรรณทิพา ชันดีสพงษ์หลวง)
หัวหน้างานบริหารทั่วไป

เห็นชอบ

(นายสมศักดิ์ เพ็งธรรม)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองคาย

ณป - Nisra ๒๒๗๖๔

พม - Ssc

มท - สค

ป/ร - ๑๗/๒๒๗๖๔

เทคนิคการสื่อสารและการประสานงานที่ดี



สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองคาย

จัดทำเมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เทคนิคการสื่อสารที่ดี

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก เพราะนโยบายการบริหารงานการจัดการขององค์กรเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรดีชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จด้วยดี

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

๑. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยทำให้สามารถทำงานได้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพ ให้กับองค์กร
๒. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่างๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิด ความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มี ส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร
๓. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่า จะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้
๔. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่างๆ ข้างต้นเมื่อผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การสื่อสารคือเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหาร ที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับบริหารมีส่วนในการบริหาร ถ้าขาดการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรได้

ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีต่อองค์กรและต่อสมาชิกขององค์กร

ด้านการทำงาน

- ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมที่ได้จากการสื่อสารจะทำให้รู้ว่าการทำงาานั้นเป็นไปได้ด้วยดีหรือไม่
- ข้อมูลจากการสื่อสารช่วยในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานได้
- การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานจะทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันก่อนเกิดผลเสียหายร้ายแรง
- กลุ่มงานที่มีการติดต่ออย่างเปิดเผยสามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้
- ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผยจะช่วยให้การทำงานของกลุ่มและขององค์กรมีประสิทธิภาพ

ด้านความพอใจในงาน

- บุคคลที่มีส่วนอยู่ในเครือข่ายของการสื่อสารจะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่อยู่โดดเดี่ยวลำพัง
- บุคคลที่มีโอกาสติดต่อสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้าจะมีความพอใจมากยิ่งขึ้นเพราะการได้ข้อมูลย้อนกลับทันทีทำให้รู้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งหากการสื่อสารล้มเหลวก็สามารถที่จะแก้ไขข้อผิดพลาดและปรับความเข้าใจได้ทันเวลา
- ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและหัวหน้างานด้านความสัมพันธ์ในกลุ่ม
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็ยิ่งทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มมากขึ้น
- การปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้นจะช่วยลดผลกระทบที่เกิดจากความขัดแย้งในกลุ่มได้

ด้านการบริหารงาน

- เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรต่อพนักงาน
- เพื่อให้พนักงานสามารถประสานและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
- เพื่อกระตุ้นและจูงใจ การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของพนักงาน ในองค์กรจะได้รับการจูงใจและการกระตุ้นจากการสื่อสาร องค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการชักจูงผ่านการสื่อสารดังกล่าว
- เพื่อประเมินผลการทำงาน ปัจจุบันองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงทำให้ต้องมีการประเมินผล การทำงานสม่ำเสมอเพื่อประเมินความก้าวหน้าของการทำงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง

- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ผู้บริหารกับผู้บริหาร พนักงานกับพนักงานทั้งในสายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการก็จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและทำให้องค์การดำรงอยู่และพัฒนาไปได้ในทุกสถานการณ์

- เพื่อวินิจฉัยสั่งการ หน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารก็คือการออกคำสั่งกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในองค์การ การออกคำสั่งดังกล่าวจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่รวดเร็ว แน่นนอนและถูกต้อง ดังนั้นถ้าผู้บริหารไม่ใช้การสื่อสารก็ไม่สามารถสั่งการหรือมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานดำเนินการได้เลย

บัญญัติ ๑๐ ประการในการติดต่อสื่อสาร

บทบาทของผู้บริหารในองค์กร คือดำเนินงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การดำเนินงานทุกอย่างในองค์กรนั้น ต้องอาศัยบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง การติดต่อสื่อสารนับได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารดี ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ก็จะทำให้การดำเนินงานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นเช่นนั้น เช่นกัน เกี่ยวกับเรื่องนี้ อรุณ รักธรรม (๒๕๒๑ : ๓๒๗ - ๓๒๙) ได้ให้บัญญัติ ๑๐ ประการ เพื่อช่วยในการสื่อสารของท่านกับผู้ร่วมงานไว้ ดังนี้

๑. แสวงหาความกระจ่างในเรื่องที่จะถ่ายทอดก่อนที่จะทำการติดต่อสื่อสารออกไปเพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารชัดเจนขึ้น

๒. ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งว่าต้องการส่งข่าวสารอะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร

๓. พิจารณาเตรียมการเมื่อท่านจะติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมของบุคคล

๔. ปรึกษาหารือกับคนอื่นตามความเหมาะสม ในการวางแผน การติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความกระจ่าง

๕. จงระมัดระวังในขณะที่ทำการติดต่อสื่อสาร ทั้งด้านบุคลิกภาพและกายวาจาโดยสังเกตการตอบสนองจากผู้รับฟัง

๖. โอกาสแรกต้องแสดงถึงผลประโยชน์และการสร้างความสำคัญของผู้รับ (received)

๗. ติดตามผลการติดต่อสื่อสารของท่าน เพื่อนำมาปรับปรุง

๘. การติดต่อสื่อสารสำหรับพรุ่งนี้กับวันนี้ โดยยึดหลักว่าวันพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้

๙. มั่นใจว่าการกระทำของท่านสนับสนุนการติดต่อสื่อสารให้เกิดผลดี

๑๐. เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้รับความเข้าใจ ผู้สื่อสารควรตั้งใจฟังและสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับเป็นสิ่งสำคัญ

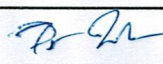


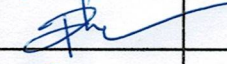
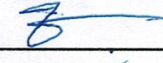
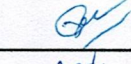
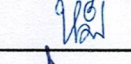
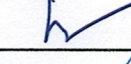

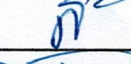

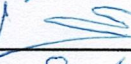
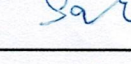

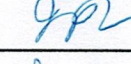
เทคนิคการประสานงาน

๑. ต้องปรับปรุงพฤติกรรม และกระบวนทัศน์ของตนเอง
๒. สร้างความคุ้นเคย และมีปฏิสัมพันธ์ กับหน่วยงาน บุคคลด้วยอยู่เสมอ
๓. สร้างความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการสอบถาม/ประสานงาน
๔. ปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ ใจเย็น ไม่เครียด หรือโมโหง่าย
๕. นำเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้
๖. เก็บสำเนาเอกสารต่าง ๆ ไว้
๗. ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน
๘. จัดจำชื่อบุคคล หน่วยงาน อย่างแม่นยำ
๙. ศึกษาข้อมูลหน่วยงานที่ต้องการติดต่อ
๑๐. มีความรอบรู้ หลักการ เจตคติที่ดี เป็นผู้ฟังที่ดี มีเหตุผล ไม่ใช่อารมณ์ของตนเองตัดสินใจ
๑๑. ติดต่อแล้ว ไม่เร่งรัดสิ่งที่ต้องการ จะสร้างความรำคาญต่อเขา
๑๒. บอกเล่าเหตุการณ์ล่วงหน้า ให้ผู้ที่ติดต่อทราบล่วงหน้า
๑๓. ให้ความสำคัญต่อหน่วยงาน บุคคลที่ประสาน

ประโยชน์ของการประสานงาน

๑. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว
๒. ช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
๓. ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
๔. ช่วยสร้างความสามัคคีและความเข้าใจในหมู่คณะ
๕. เสริมสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
๖. ลดอันตรายจากการทำงานให้น้อยลง
๗. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
๘. ช่วยให้ปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะและเพิ่มผลสำเร็จของงาน
๙. ช่วยเกิดความคิดใหม่ๆ และปรับปรุงอยู่เสมอ
๑๐. ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
๑๑. การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

รายชื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองคาย
ลงนามรับทราบเรื่องเทคนิคการสื่อสารและการประสานงานที่ดี

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ทราบ	หมายเหตุ
๑	นางสาวแวววรรณ นมัสโก	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		
๒	นายศิลป์ ไชยวุฒิ	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		
๓	นายศักดิ์ดา สีกะมุก	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ		
๔	นางพรรณทิพา ชันดีสพงหลวง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ		
๕	นางอรธินีย์ จันศรี	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน		
๖	นางสาวรุ่งรัมย์ ธนอมรสิริ	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ		
๗	นางสาวหนึ่งนุช ชำนิกลาง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน		
๘	นายวีระชัย อะตะมะ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ชต		
๙	นายธนาวุธ คำอ้อ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ชต		
๑๐	นายเสรี ธรรมพันธ์	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ชต		
๑๑	นายชุตินันท์ ดวงจันทร์โชติ	พนักงานขับรถยนต์ ระดับ ส๒		
๑๒	นายบัณฑิตย์ ทองดอนตู	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน		
๑๓	นางสาวโสรวีร์ ไชยจันทร์	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน		
๑๔	นายเกรียงศักดิ์ ขวาทไทย	ครูฝึกฝีมือแรงงานเทคนิค		
๑๕	นางสาวพิชชากร ระเบียบนาม	พนักงานประจำสำนักงาน		
๑๖	นางสาวนิตา ศรีปัญญา	นิติกร	