**บันทึกแนวทางการปฏิบัติที่ดี**

**ชื่อผลงาน การสื่อสารภายในหน่วยงาน (การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงาน)**

**1.เจ้าของผลงาน คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์**

**2.สังกัด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์**

**3.ชุมชนนักปฏิบัติ** □ **ด้านการผลิตบัณฑิต**

□ **ด้านการวิจัย**

**🗹 ด้านการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน**

**4.ประเด็นความรู้ (สรุปลักษณะผลงานที่ประสบความสำเร็จ)**

**เทคนิคและแนวทางในการทำงาน**

|  |
| --- |
| * รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร มีความตั้งใจ เข้าใจ การยอมรับ และนําไปสู่การปฏิบัติได้ตรงตามเป้าหมายเกิดการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ |
| * มีเป้าหมายของการสื่อสารที่ชัดเจน เลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับการทํางาน |
| * ควรทําความเข้าใจถึงเนื้อหาของเรื่องที่จะเสนอข่าวสารให้กับหน่วยงานภายใน และภายนอกทุกครั้ง และควรตรวจสอบเอกสารเช่น ที่มา วันที่ หลักการและเหตุผลทุกครั้งหลัง เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลอย่างถูกต้อง |
| * ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร โดยปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน * เลือกช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสาร ได้แก่ Facebook Email Line ตัวต่อตัว * เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อความรวดเร็วในการประสานงานและติดต่อสื่อสาร * สร้างความน่าเชื่อถือของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ ไม่พูดโกหก เรียงลําดับเหตุการณ์ มีเอกสารอ้างอิง มีหลักฐานประกอบการพูด ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการติดต่อสื่อสาร * การติดต่อประสานงานในทุกครั้งควร ตอบคําถามให้ชัด เช่น การใช้คําพูดกะทัดรัดเข้าใจง่าย มีความจริงใจในการพูดและติดต่อประสานงาน * ควรมีการวางแผนถึงการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ให้มีความถูกต้อง และชัดเจน ศึกษาข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้เข้าใจ * ได้รับแนวทางในการทํางานด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทํางานภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น   สรุปตามประเด็น กระบวนการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข่าว  สำคัญและการสื่อความคิด ความรู้สึกซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดหรือทัศนคติ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน การสื่อสารเป็นกิจกรรมสำคัญที่มนุษย์ต้องการบอกผู้อื่นให้รู้ว่าตนเองต้องการอะไร ท าอย่างไรโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร การอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นพวกในสังคม ทุกคนจะมีหน้าที่ต่าง ๆ ในการอยู่ร่วมกัน ทำงานพร้อมกัน มีการติดต่อกัน ซึ่งต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดความล้มเหลวของงาน อิทธิพลของการสื่อสารส่งผลในการทำลายความสามัคคี หรือก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้  1) แหล่งข้อมูล ( Information Source ) คือ แหล่งที่มาของข่าวสาร ( Message )  2) ข่าวสาร ( Message ) คือ เนื้อหาที่จะต้องนำไปส่ง  3) ผู้ส่ง ( Transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสารนั่นเอง  4) สื่อหรือช่องทาง ( Media ) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารได้ดีหรือเร็วยิ่งขึ้น  5) ผู้รับ ( Receiver ) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร  ปัจจุบันการสื่อสารในองค์กรมีหลายช่องทางมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และแอปพลิเคชั่นที่ทางหน่วยงานใช้ คือ Microsoft Teams เป็นแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบครบวงจรที่รวมการแชทในที่ทำงานแบบถาวรการประชุมทางวิดีโอการจัดเก็บไฟล์ (รวมถึงการทำงานร่วมกันในไฟล์) และการรวมแอปพลิเคชั่นนี้รวมเข้ากับชุดเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หน่วยงานมีเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารออนไลน์ที่ประกาศใช้อย่างเป็นทางการ Microsoft Teams เป็นแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกันแบบครบวงจรที่รวมการแชทในที่ทำงานแบบถาวรการประชุมทางวิดีโอการจัดเก็บไฟล์ (รวมถึงการทำงานร่วมกันในไฟล์) รวมทั้ง Facebook Email Line |

**5.ความเป็นมา (ปัญหา วัตถุประสงค์ เป้าหมาย)**

ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถ รับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กร และบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจ หลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหาร จัดการองค์กรให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจําเป็นอย่างยิ่ง “การสื่อสาร” เป็นกลยุทธ์ที่ มีความสําคัญที่สุด เพราะเป็นเครื่องมือที่จะนําไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของ บุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทําให้สามารถกําหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนําพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้และจะต้อง นํามาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กร ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทําให้องค์กร ไปสู่ความสําเร็จได้ “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็น เครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสําคัญ และ ต้องนํามาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

กล่าวได้ว่า“การสื่อสาร” เป็นกลยุทธ์ที่มีความสําคัญที่สุด เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์ หรือ กระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนําไปสู่การรับรู้เรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ของ บุคลากรทั่วทั้ง องค์กรตั้งแต่ระดับ นโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทําให้สามารถกําหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และนําพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้อย่างมีทิศทางและจะต้องนํามาใช้ให้ สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรม ของบุคลากรในองค์กรจึงจะทําให้องค์กร ไปสู่ความสําเร็จได้ “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการ ดําเนินงานภายในองค์กร ในการทํางานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

การสื่อสารถือว่าเป็นหัวใจของการทําความเข้าใจกันระหว่างมนุษย์ในสังคม โดยใช้ข้อมูล ความคิด ความเห็น และประสบการณ์แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอีกฝ่ายรับรู้ถึงความต้องการของอีกฝ่าย อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์สามารถพัฒนาปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุดโดยใช้ภาษาเข้ามาเป็นสื่อกลางในการพัฒนา ได้มีการให้คํานิยามและความหมายของคําว่า “การสื่อสาร (communication)” ไว้อย่างหลากหลายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “การนําสื่อหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง ประกอบด้วยผู้ส่งข่าวสารหรือแหล่งกําเนิดข่าวสาร ช่องทางการส่งข้อมูล ซึ่งเป็นสื่อกลางหรือตัวกลางอาจเป็นสายสัญญาณ และหน่วยรับข้อมูลหรือผู้รับสาร”

Kelley, Robert (1977: 9 อ้างอิงมาจาก เสนาะ ติเยาว์. 2538:33) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542:3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

โอภส์ แก้วจําปา (2547:1) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน”

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547:115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสําเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กร หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)”

ธิติภพ ชยธวัช (2548:130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งมีความหมายต่าง ๆ

จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสําคัญต่าง ๆ”

วันชัย มีชาติ (2548:138. อ้างอิงมาจาก Judith R. Gordon and associates. 1990:139) สรุปว่า “การ

สื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

**6.แนวทางการปฏิบัติที่ดี (วิธีการ กระบวนการ เครื่องมือการจัดการความรู้ที่ใช้)**

จากการวิเคราะห์และสังเคราะหกระบวนการเพื่อก่อให้เกิดเกิดองค์ความรู้ในการปฏิบัติและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามหัวข้อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และพันธกิจของหน่วยงาน ภายใต้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การสื่อสารภายในหน่วยงาน (การแจ้งเวียนข่าวสารภายในหน่วยงาน)

สามารถแยกประเด็นได้ดังนี้

**1. วิธีการ/ขั้นตอนการจัดการความรู้**

| **ประเด็นการจัดการความรู้** | **วิธีการ/ขั้นตอน** |
| --- | --- |
| **ประเด็นที่ 1 : การติดต่อสื่อสาร** | - การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง  - การประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงานให้ได้งาน  - การติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว  - การสื่อสารให้ได้ใจความ  - ศึกษาและจดจำรูปแบบของการสื่อสารภายในหน่วยงานจากสื่อออนไลน์  - เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกคน สื่อสารสร้างความเข้าใจและมีเป้าหมายร่วมกัน  - การพูดกันในกลุ่มที่ทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจแลกเปลี่ยนทัศนคติ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน  - การควบคุมและการดำเนินงานแจ้งข่าวสารภายในหน่วยงาน ต้องอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น การประชุมภายใน หนังสือเวียน Internet โทรศัพท์  - สร้างระบบการสื่อสารในองค์กรที่เหมาะสม เช่น เสียงตามสายวารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมลล์และการจัดทําสถานที่เพื่อพบปะพูดคุยกัน (จุดนัดพบ) |
| **ประเด็นที่ 2 : จับประเด็นเนื้อหาของเรื่องที่จะเสนอ** | - พิจารณาข่าวสารข้อมูล แยกแยะตามเนื้อหาเรื่องที่จะพิจารณาเสนอ  - จับประเด็นเนื้อหาของเรื่องที่จะเสนอ  - กรณีมีความประสงค์หลายข้อ ให้แยกเป็นข้อ ๆ  - เข้าใจหลักการ และเหตุผลของหนังสือ  ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว |
| **ประเด็นที่ 3 : หลีกเลี่ยงการใช้** | - การนําเสนอข้อมูลที่ซับซ้อน  - ใช้ถ้อยคํากะทัดรัต ได้ใจความ  - ใช้ถ้อยคําเป็นภาษาราชการ  - การใช้อักขระวิธี ตัวสะกด ตัวการันต์ และวรรคตอนให้ถูกต้อง  - การใช้คําพูดที่มีความหมายใกล้เคียงกัน |
| **ประเด็นที่ 4 : กรณีอ้างถึง** | - ให้เตรียมหนังสือที่อ้างเพื่อประกอบพิจารณา  - กรณีจําเป็นจะต้องอ้างหนังสือ ให้แนบหนังสือที่อ้างถึง |
| **ประเด็นที่ 5 : กําหนดแผนงานเพื่อดําเนินงานและประเมินผล** | - กําหนดแผนงานการดําเนินในการจัดทํา  - ดําเนินการตามแผนและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้  - มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างมีระบบ  - ประเมินผลการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อการปฏิบัติงาน |

**7.ผลสัมฤทธิ์ (ผลสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ ได้แก่ เชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รางวัลที่ได้รับ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ)**

สรุปตามประเด็นการสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จําเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีต

สําหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีและเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางของการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้ (ธิติภพ ชยธวัช. 2548 : 137–140)

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอํานาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทําอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารลักษณะนี้มีความสําคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ทําให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทําให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริงๆ และทําให้รู้ว่า

พนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทําให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคําถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดําเนินงานขององค์กร อันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทํางานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอํานาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น ฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทําอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสําคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะต้องทําร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทําร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสําคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

**8.ปัจจัยความสำเร็จ (สรุปเป็นข้อๆ)**

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตนเองจำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการปฏิบัติ ดังนี้

* รู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ ขยันและขวนขวายแสวงหาความรู้อยู่เสมอ
* การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน เคารพกติกามารยาท
* การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
* การสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานผ่านการสื่อสาร เช่น การชม การวิจารณ์ การออกความ

คิดเห็นด้วยความปรารถนาดี ไม่คิดอคติ มีความจริงใจ

* มีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เห็นอกเห็นใจ และใส่ใจในการทำงาน และต่อเพื่อน

ร่วมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถึงแม้ว่างานนั้นจะไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง

|  |
| --- |
| * การรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้ข่าวสารเดียวกันแต่ผู้รับตีความไปแตกต่างกัน * การบิดเบือนข้อมูลการส่งข่าวสารผ่านกันเป็นทอดๆ ผ่านคนจํานวนมากอาจทําให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น หรือ บางครั้งมีการปรุงแต่งข้อมูล * สามารถวิเคราะห์ เข้าใจเนื้อหา ได้อย่างถูกต้อง นําเสนอข้อมูลข่าวสารได้ที่ ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ และเหตุผลใต้อย่างชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ บรรลุได้ตามเป้าหมาย |
| * มีคุณธรรมอันได้แก่ ความจริงใจ ความปรารถนาดี ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน |
| * มีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ ง่ายต่อการทําความเข้าใจ พิจารณาตามความเป็นจริง เข้าใจระบบสังคมและวัฒนธรรม |

* เจ้าหน้าที่มีความสามัคคีและความเข้าใจในหมู่คณะ ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการติดต่อประสารงาน ภายในองค์กร
* การเรียนรู้และค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการพัฒนางานและกระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อติดตามงานภายในองค์กร
* ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทํางานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกันมีการรวบรวมกําลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทํางานร่วมกัน
* ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กําหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน
* ต้องมีความตั้งใจในการศึกษาข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์

ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานด้วยความรวดเร็วและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่าง ง่าย และทันเวลา ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทํางานเพิ่มมากขึ้น

**9.ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาต่อไป**

* กําหนดเป้าหมายในการสื่อสารทุกครั้งว่าต้องการสื่อสารอะไร เพื่อให้ผู้รับข่าวสารสามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ และลดขั้นตอนการแจ้งข้อมูลข่าวสารเป็นทอดๆ
* เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความสามารถและความเข้าใจในเทคโนโลยีไม่เท่ากัน ควรจัดทําคู่มือ และวิธีใช้งาน application อย่างง่าย เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
* เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ การเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้ทักษะ เทคนิคการสื่อสาร การประสานงานในหน่วยงาน
* การสื่อสารแบบมีอคติในการติดต่อสื่อสาร ควรการเปลี่ยนทัศนคติของผู้สื่อสารและผู้รับสารให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ขององค์กร
* ควรเลือกช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสม เช่นการการติดต่อสารสารที่ต้องการความรวดเร็ว
* บุคลากรบางกลุ่มไม่สามารถรับทราบข่าวสาร ได้ทันเวลาที่กําหนด เช่น การดําเนินการที่ถูกกําหนดด้วยระยะเวลา ควรมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง
* การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า เนื่องจากข้อมูลข่าวสารไม่ถึงผู้รับสาร ด้วยเหตุผลที่ผู้ส่งสารไม่สามารถอธิบายของข้อมูลได้เพราะเกิดจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน และการบิดเบือนข้อมูล

ข้อมูลที่ต้องอ้างอิงต้องใช้ระยะเวลาในการ เตรียมข้อมูลเพื่อประกอบให้ผู้ตัดสินใจพิจารณา  จึงต้องใช้เวลา

**ผลลัพธ์จากการแก้ปัญหาและการพัฒนาเรื่องนั้น**

* ผู้รับข้อมูลเข้าใจข้อมูลมากขึ้น เนื่องจากการอธิบายของเนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องการให้ผู้รับข้อมูล เข้าใจในข้อมูลมากขึ้น รวมทั้งถ้ามีหนังสืออ้างอิงจะประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็ว
* ได้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้งาน application เพื่อการปฏิบัติงาน
* ได้ความรู้ มีทักษะและเข้าใจหลักการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อช่วยส่งเสริมกระบวนการทำงานเป็นทีม
* การสื่อสารระหว่างหน่วยงานมีความถูกต้อง กระชับ ชัดเจน และรวดเร็ว
* มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีทัศนคติของผู้สื่อสารและผู้รับสารในทิศทางเดียวกัน
* ได้รูปแบบการสื่อสาร และการติดตามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านระบบโปรแกรมแจ้งเตือน ระบบเครือข่าย และการสื่อสารแจ้งข่าวสารรายบุคคล