

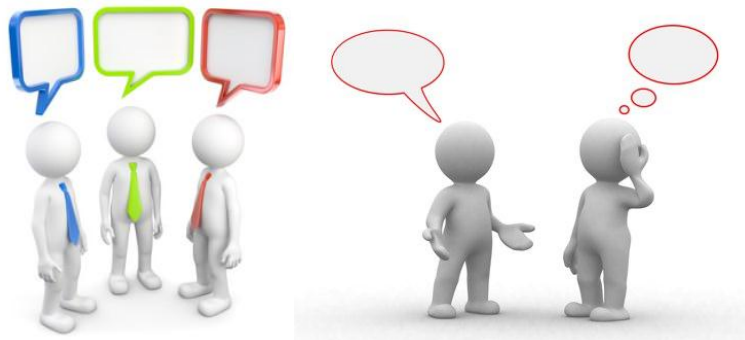
# ถอดบทเรียน เทคนิคการสื่อสารเพื่อการทำงาน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๘



## เหตุผลความจำเป็น

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๕๖ ให้สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง สำนักงานรัฐมนตรี จึงมีความจำเป็นในการสื่อสารกับบุคคล องค์กรหลัก องค์กรในกำกับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งอย่างไม่เป็นทางการ กึ่งทางการ และอย่างเป็นทางการ เพื่อให้ภารกิจราชการทางการเมืองประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายของรัฐมนตรี

**การสื่อสารเพื่อการทำงาน** เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นการสื่อถึงความคิด ความรู้สึก สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน เป็นเครื่องมือเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้เกิดการประสานงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติภารกิจหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบผลสำเร็จด้วยดี นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์กรยังเป็นกลยุทธ์การทำงานที่ส่งผลต่อภาพความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหมายถึง การประสานราชการทางการเมืองอีกด้วย



## ขั้นตอน/วิธีการดำเนินงาน

๑. วิเคราะห์เนื้อหาสาระของเรื่องที่จะดำเนินการ เพื่อกำหนดประเด็น ช่องทาง วิธีการ รวมทั้งรายละเอียดที่ต้องการสื่อสาร
๒. เตรียมประเด็น เนื้อหาสาระ วิธีการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
๓. กรณีการสื่อสารกึ่งทางการและไม่เป็นทางการ จะสื่อสารเพื่อผลสำเร็จของงาน เน้นความสะดวก รวดเร็ว การเข้าถึง โดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การไปพบด้วยตนเอง
๔. กรณีการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ให้จัดทำหนังสือราชการ (ภายใน/ภายนอก) เสนอหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี/เลขาธิการรัฐมนตรีฯ ลงนาม
๕. การสื่อสารทุกครั้ง ต้องมีความชัดเจน ในประเด็นที่จะสื่อสาร รายละเอียด ผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบ และเป้าหมายการสื่อสารต้องถูกต้อง ครบถ้วน

## เทคนิคการสื่อสารเมื่อการทำงาน

### การเตรียมการ

๑. เตรียมพร้อมก่อนดำเนินการทุกครั้ง วิเคราะห์ กลั่นกรองอย่างรอบคอบ
๒. กำหนดเป้าหมาย วางแผน ก่อนสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร พร้อมคาดเดา คาดหวัง ผลที่อาจเกิดขึ้น บนพื้นฐานความเป็นจริง
๓. ใช้สติ ไตร่ตรองในการสื่อสาร โต้ตอบ ถ้าไม่แน่ใจ ให้มีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารทุกครั้ง
๔. ศึกษาข้อมูลข่าวสารอย่างรอบคอบ : ฟังให้รู้เรื่อง อ่านให้เข้าใจ ก่อนสื่อสารข้อมูล เพื่อเป็นการประกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น
๕. ตั้งเป้าหมายในการสื่อสารทุกครั้ง โดยทำอย่างเต็มที่ และสุดความสามารถ เพื่อหวังผลความสำเร็จในภารกิจนั้นๆ



## การดำเนินงาน



๑. ใช้ทุกช่องทางการสื่อสาร อย่างรอบคอบ ระมัดระวัง เหมาะสมกับสถานการณ์ ผู้รับสาร และกาลเทศะอันควร
๒. สื่อสารกับผู้รับผิดชอบงานให้ถูกต้อง ถูกจังหวะเวลา และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
๓. ต้องฟังให้รู้เรื่อง อ่านให้เข้าใจ ก่อนที่จะได้ตอบและไม่สื่อสารข้อมูล ข่าวสารบนความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน
๔. สื่อสารในสิ่งที่เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริง อย่างตรงไปตรงมา ชัดเจน และระบุเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในรายละเอียด เช่น การแต่งกาย กำหนดระยะเวลา สถานที่ให้ครบถ้วน
๕. มีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ โดยมีข้อเสนอทางเลือกที่เป็นไปได้ ดีที่สุด และสร้างความเชื่อใจซึ่งกันและกัน
๖. รับมือกับทุกสถานการณ์ด้วยการคิดวิเคราะห์ ความจริงใจ รับฟัง ได้ตอบอย่างมีสติ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ (กรณีการร้องทุกข์)
๗. บางกรณีควรมีการสรุป ทบทวน ภายหลังสิ้นสุดการสื่อสาร ว่า “เข้าใจตรงกัน”

## การปรับปรุงพัฒนา

๑. การสื่อสาร ผู้ทำหน้าที่ต้องเป็นคนช่างสังเกต จดจำ รายละเอียด และคิดบวก พร้อมปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอทั้ง บุคลิกภาพ ความรู้ ประสบการณ์
๒. ยินดีรับคำชื่นชม และน้อมรับความผิดพลาด พร้อมนำไปปรับปรุงแก้ไข
๓. ทำหน้าที่ผู้สื่อสารที่พร้อมรับสถานการณ์ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และยืนหยัด บนความถูกต้อง เหมาะสม มากกว่าถูกใจ



๔. ตระหนักอยู่เสมอว่าในการสื่อสารของ สำนักงานรัฐมนตรี เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรและรัฐมนตรี จึงต้องทำอย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน อยู่บนพื้นฐานการให้เกียรติผู้สื่อสารด้วย
๕. เรียนรู้ สะสมประสบการณ์ ทำงานแทนกันได้ มีการปรับปรุงพัฒนาการใช้ภาษาพูด ภาษากาย ภาษาเขียนที่เหมาะสม

### กลยุทธ์การสื่อสารเมื่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ



๑. สร้างความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติผู้สื่อสารด้วย
๒. มีสัมพันธภาพที่ดีกับคนในองค์กร และสร้างสัมพันธ์เชิงบวกกับคนในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
๓. มีน้ำใจ ไม่เกี่ยงงาน เอาใจเขามาใส่ใจเรา แสดงตัวพร้อมสนับสนุนงานภาพรวมของ สำนักงานรัฐมนตรี
๔. พูดในสิ่งที่ควรพูด ชัดเจน ตรงประเด็น เรียนรู้การปฏิเสธอย่างสุภาพและเหมาะสม
๕. มีสุขภาพดี พักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อทำงานได้อย่างเต็มที่
๖. สื่อสารและทำงานเป็นทีม โดยมีเป้าหมาย ทิศทางของสำนักงานรัฐมนตรี เป็นเป้าหมายร่วมในการปฏิบัติงาน
๗. ร่วมกันสร้างภาพลักษณ์ ของสำนักงานรัฐมนตรี ให้เป็นองค์กรที่มีจิตบริการ (Service Mind) จริงใจ เพื่อการประสานราชการทางการเมือง ทำงานร่วมกับองค์กรหลัก/องค์กรในกำกับอย่างราบรื่น

