

Using Role-Play Activity for Communication Development and Coordination

การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน
กุสุมา เทพรักษ์

Abstract

Using Role-Play Activity for Communication Development and Coordination

Kusuma Teppharak

This research is using role-play activity for communication development and coordination. The aims of this mixed method research are: 1) to study the use of role-plays to develop communication for coordination. 2) to study the satisfaction of learners from leading organization of convenience store in Thailand. The target groups consists of 500 learners in 10 classes during the period of 9 months (January - September 2018).

The results are as follows;

1). the use of role-play to develop communication skills for coordination consists of:

1.1) The learning activities based on the work of learners that relate to the 7 objectives of coordination as follows: 1) Informing 2) Relationship 3) Ask for resolution and approval. 4) Ask for help 5) Dispute resolution 6) Creating success at work and 7) Building a standard in work.

1.2) Focus on group activities that work with a large number of people and a wide range of department to practice coordination.

1.3) Focus on the use of various communication channels in the scene for the learners to get the ideas in real work.

1.4) Include problems and conflicts so that the learner can correct problems from the actual situation.

1.5) The instructor emphasizes the reflection from simulation that relate to their work. Do not focus on acting skills but communication skills for coordination.

1.6) The learners experience the situation in the drama scenes before the real life.

1.7) Give learners freedom to create scenes.

1.8) Focus on fun and enjoyment while learning.

1.9) Drawing the participation of everyone in all activity.

1.10) Conclusions for learners to see the benefits and to be able to applied in to their own work

2. The results of student satisfaction are at 92% and above, and most learners feel fun and think that learning through role play can improve communication skills for coordination their own work.

Keywords : Role-Play , Activity , Communication , Coordination

บทคัดย่อ

การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

กฤษมา เทพรัักษ์

งานวิจัยเรื่องการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาหลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน 2. เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจของผู้เรียน โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรในองค์กรชั้นนำด้านสะดวกซื้อในประเทศไทย จำนวน 500 คน ตลอดระยะเวลา 9 เดือน (มกราคม-กันยายน 2561) จำนวน 10 รุ่น

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. หลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงานประกอบด้วย

1.1 เป็นกิจกรรมที่มีโจทย์ อยู่บนฐานของงานที่ผู้เรียนทำและตรงตามวัตถุประสงค์การประสานงาน 7 ข้อ คือ 1)แจ้งให้ทราบ 2)สานสัมพันธ์ 3)ขอมติและความเห็นชอบ 4)ขอความช่วยเหลือ 5)คลี่คลายข้อขัดแย้ง 6)สร้างความสำเร็จในงาน และ 7)สร้างมาตรฐานในงาน

1.2 เน้นกิจกรรมกลุ่มที่มีการทำงานกับคนจำนวนมากและหลากหลายฝ่ายเพื่อให้ได้ฝึกการประสานงาน

1.3 เน้นการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายลงไปในชีวิต เพื่อให้ผู้เรียนเกิดไอเดียไปใช้ในงานจริง

1.4 ใส่ปัญหาและความขัดแย้งเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริง

1.5 ผู้สอนเน้นสะท้อนความเห็นจากขึ้นไปสู่การเชื่อมโยงกับงาน ไม่มุ่งเน้นทักษะการแสดง แต่มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารเพื่อการประสานงานเท่านั้น

1.6 ทำให้ผู้เรียนได้ลองมีประสบการณ์ในการเผชิญสถานการณ์ในละครก่อนพบจริงในชีวิต

1.7 ให้อิสระในการสร้างสรรค์ขึ้น

1.8 เน้นความสนุกสนานและเพลิดเพลินระหว่างการเรียนรู้

1.9 ดึงการมีส่วนร่วมของทุกคนในทุกกิจกรรม

1.10 สร้างเพื่อให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการทำงาน

2. ผลของความพึงพอใจของผู้เรียนอยู่ในระดับ 92% ขึ้นไปและผู้เรียนส่วนใหญ่รู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลิน และคิดว่าการเรียนรู้ผ่านการสวมบทบาทสมมติสามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการประสานงานในการทำงานจริงของตนเองได้

คำสำคัญ : บทบาทสมมติ , กิจกรรม , การสื่อสาร , ประสานงาน

บทนำ

การฝึกอบรมด้านการสื่อสารเป็นที่นิยมจัดขึ้นในองค์กรต่างๆมากมาย เนื่องจากจากการสื่อสารเป็นสิ่งที่คุณคนต้องพบเจอและใช้ตลอดการดำเนินชีวิตและการทำงาน ยิ่งในการทำงานการสื่อสารถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 314) กล่าวถึงวิธีการสื่อสารโดยทั่วไปที่มี 2 รูปแบบ ได้แก่

1. รูปแบบการสื่อสารในแนวตั้ง (Vertical organization) เกิดจากหน่วยงานต่างระดับกัน 2 ระดับขึ้นไป แบ่งเป็น การติดต่อสื่อสารจากระดับสูงไปสู่ระดับล่าง และการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับสูง
2. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal organization) อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงาน

การสื่อสารทั้งในแนวตั้งและแนวนอน จัดเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) ที่เกิดขึ้นตามสายงานการบังคับบัญชา หรือระหว่างหน่วยงานและมีการสื่อสารอีกแบบหนึ่งที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชาหรือตามตำแหน่งงาน เรียกว่าการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ซึ่งการสื่อสารที่กล่าวมานี้สามารถจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามจำนวนของผู้ทำการสื่อสารที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสื่อสารได้ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตัวบุคคล เป็นการสื่อสารที่บุคคลคนเดียวทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยผู้ส่งสารกับผู้รับสารสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง
3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกันสื่อสารในกลุ่มเดียวกันหรือต่างกลุ่มกัน
4. การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารในระหว่างสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นว่า การสื่อสารในองค์กรนั้น จะเกิดการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ ทั้งการสื่อสารภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล กลุ่มใหญ่ และในองค์กร ยิ่งมีคนมาก ก็ยิ่งต้องสื่อสารกันมาก การจัดฝึกอบรมด้านการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพและความสำเร็จในองค์กร

ทั้งนี้ในการจัดกิจกรรมในการฝึกอบรมด้านการสื่อสารโดยเฉพาะในการประสานงานนั้น โดยส่วนใหญ่จะมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งในงานวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาด้านการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ เข้ามาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงานให้กับผู้เข้าอบรมเป็นหลัก

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาหลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน 2. เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจของผู้เรียน

ขอบเขตของงานวิจัย แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเท่านั้น เพื่อการฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

2. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย เป็นบุคลากรในองค์กรชั้นนำด้านสะดวกซื้อในประเทศไทย จำนวน 500 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา เป็นการจัดการฝึกอบรมในช่วงเดือนมกราคมถึงกันยายน ตลอดระยะเวลา 9 เดือน จำนวน 10 รุ่น

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) เพื่อศึกษาหลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน และศึกษาผลความพึงพอใจของผู้เรียน

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษางานวิจัยนี้ มีการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ 3 ประเด็น คือ

1. วิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ

ทิตินา แชมมณี (2554) ได้กล่าวถึง วิธีสอนการแบบแสดงบทบาท (Role Playing Method) ว่า วิธีสอนแบบแสดงบทบาทเป็นวิธีสอนที่ใช้การแสดงบทบาทสมมติ หรือการเทียบเคียงสถานการณ์ที่เป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน โดยที่ผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติและบทบาทขึ้นมาให้ผู้เรียนได้แสดงออกตามที่ตนคิดว่าควรจะเป็น การแสดงบทบาทอาจกระทำได้ทั้งทางด้านความรู้ ความคิด และพฤติกรรมของผู้แสดง วิธีการนี้จะสร้างความเข้าใจและความรู้สึกให้กับผู้เรียนได้ดี

ความมุ่งหมายของวิธีสอนแบบแสดงบทบาทสมมติ

1. เพื่อฝึกให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นทีม
2. เพื่อให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม
3. เพื่อฝึกทักษะการแก้ปัญหาและอื่นๆ

ขั้นตอนของวิธีสอนแบบแสดงบทบาทสมมติ

1. เลือกปัญหาที่ผู้เรียนทำความเข้าใจยาก จำยากสับสน หรือกล่าวตามสภาพจริงไม่ได้มาเป็นเรื่องที่จะแสดงบทบาท

2. ให้ผู้เรียนร่วมกันกำหนดตัวบุคคลให้เหมาะสมกับบทบาทนั้นๆเท่าที่ลักษณะของบุคคลจะเอื้ออำนวยให้กับสภาพความเป็นจริง

ข้อดีของวิธีสอนแบบแสดงบทบาทสมมติ

1. ผู้เรียนได้เรียนรู้พร้อมกับความสนุกสนานเพลิดเพลิน
2. สามารถเข้าใจเรื่องราวได้ง่าย และจดจำได้ดี

3. ช่วยพัฒนาการทางอารมณ์และสังคม
4. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน

ข้อสังเกตของวิธีสอนแบบบทบาทสมมติ

1. การแสดงบทบาทสมมติบางครั้งใช้เวลามากทั้งในการแสดงจริงและการฝึกซ้อม
2. การแสดงบทบาทบางครั้งต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย
3. การกำหนดเรื่องที่น่ามาแสดงบทบาทต้องมีสาระสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

โดยการสอนด้วยวิธีนี้ จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้เวลาทำงานจริงได้อีก

ด้วย

2.การสื่อสารในองค์กร

ในที่นี้จะขอกล่าวถึง 2 ประเด็น คือ รูปแบบการสื่อสารในองค์กร และ ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

รัตนวิมล นารีสุกรีเชตร (2545, หน้า 11) กล่าวว่า ลักษณะหรือประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรอาจจำแนกออกเป็นหลายลักษณะแล้วแต่ว่าจะพิจารณาในประเด็นใด ในที่นี้จำแนกการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. จำแนกตามทิศทางของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One – way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารทำการสื่อสารโดยปราศจากการขอสิ่งป้อนกลับจากผู้รับข่าวสาร โดยทั่วไปการสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปนโยบายของผู้บริหารระดับสูงในองค์กร

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two – way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกันเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้งทั่วถึงและลึกซึ้ง ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร เป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ให้ข้อเสนอแนะ รับฟังข้อโต้แย้งหรือคำถาม

2. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชา มักออกมาในรูปของคำสั่ง ระเบียบข้อบังคับ โดยลักษณะข้อมูลของผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน เกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน นโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร การประเมินผลพนักงาน และการก่อให้เกิดสำนึกและความจงรักภักดีในองค์กร

2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าเสนอไปตามสายงานจนถึงผู้บังคับบัญชา โดยมากมักออกมาในรูปแบบการประชุมปรึกษาหารือ การสัมมนา การสื่อสารแบบนี้เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่ต้องทำงานประสานกัน

2.3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล และเป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสาร

ในแนวนอนนี้ เชื่อว่าก่อให้เกิดผลในแง่พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมาก การที่ได้ติดต่อกับเพื่อนร่วมงานในระดับฐานะที่ใกล้เคียงหรือเท่า ๆ กันในองค์กรมีส่วนช่วยสนองความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคล เพราะบุคคลจะรู้สึกคล่องตัวในการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนมากกว่าผู้ที่มีฐานะเหนือกว่าหรือต่ำกว่าบุคคลนั้น

จากการศึกษารูปแบบของการสื่อสารในองค์กร สามารถสรุปได้ว่า การจำแนกรูปแบบหรือประเภทของการสื่อสารในองค์กร สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ จำแนกตามทิศทางของการสื่อสาร (การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง) และ จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร (การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน)

2.2 ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร

ณัฐชуда วิจิตรจามรี (2558, หน้า 24 – 27) กล่าวถึงคุณลักษณะของการสื่อสารในองค์กรดังนี้

1. การสื่อสารเป็นศูนย์กลางขององค์กร

การสื่อสารเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการบริหารธุรกิจและกิจกรรมทุกรูปแบบในองค์กร ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร การสื่อสารมีบทบาทในการวางรูปแบบและกำหนดการรับรู้ของปัจเจกบุคคลในองค์กร ความสำคัญของการสื่อสารต่อองค์กรเปรียบเทียบกับความสำคัญของวิหะหัวใจที่มีต่อสุขภาพ บุคคลอาจดำเนินชีวิตและทำหน้าที่ได้ด้วยสุขภาพหัวใจที่ไม่แข็งแรง แต่หัวใจที่ไม่ดีหรือมีปัญหา นั้นอาจสร้างปัญหาให้กับส่วนอื่นของร่างกายรวมทั้งก่อให้เกิดความตึงเครียดด้วย จนในที่สุดจะส่งผลให้ระบบหรือร่างกายโดยรวมล้มเหลวในการทำหน้าที่ เช่นเดียวกันกับองค์กร ถ้าองค์กรปราศจากการสื่อสาร ความเสียหายและหายนะจะเกิดขึ้นกับองค์กรในที่สุด การสื่อสารมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กรและเป็นมากกว่าการถ่ายทอดแผนงานขององค์กรสู่พนักงานเท่านั้น งานสำคัญของผู้บริหารระดับสูงหรือซีอีโอ (CEO) ขององค์กรเปรียบได้กับการเป็นสถาปนิกทางด้านข้อมูลและการสื่อสารขององค์กร นั่นคือการออกแบบและจัดระบบการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารไหลเวียนถึงสมาชิกในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสารสนเทศ ข้อมูลและการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญมาก ผู้บริหารพึงตระหนักเสมอว่าองค์กรหมายถึงการสื่อสาร การสื่อสารหมายถึงการเชื่อมต่อระหว่างกัน และการเชื่อมต่อก็คือหมายถึงความรู้ ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กร

2. การสื่อสารเป็นกิจกรรมครอบคลุมทั่วองค์กร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สมาชิกเกือบทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนเกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบของสมาชิกองค์กรในทุกระดับ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานไม่ว่าจะระดับใดหรือรับผิดชอบงานใดก็ตามต่างต้องใช้การสื่อสารทั้งสิ้น สำหรับผู้บริหารนั้น 80% ของพฤติกรรมของผู้บริหารเกี่ยวข้องกับการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสั่งงาน สนทนาแลกเปลี่ยน อภิปรายปัญหา ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดตามข่าวสาร ถ้าหากเราได้พิจารณาธรรมชาติและลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรแล้วก็จะไม่รู้สึกประหลาดใจกับตัวเลขของพฤติกรรมผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เนื่องจากผู้บริหารต้องรับบทบาทหลายด้านในการบริหาร Mintzberg (1973) อธิบายว่าผู้บริหารมีบทบาทในการเป็นผู้ประสานงาน ผู้ติดตามงาน ผู้แพร่กระจายข้อมูล โฆษกขององค์กร ผู้เจรจาต่อรอง ผู้จัดสรรทรัพยากร ผู้นำ ผู้ประกอบการ ผู้จัดการความไม่สงบในองค์กร ในส่วนพฤติกรรมของพนักงานทุกคนก็เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ใช้การสื่อสารมากเช่นกัน ไม่ว่าจะรับผิดชอบงานส่วนใด เช่น พนักงานขายของต้องสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้บริหารการตลาด เป็นต้น

3. การสื่อสารในองค์กรมีหลายมิติ

การสื่อสารองค์กรมีหลายแง่มุมและซับซ้อน ไม่ใช่แค่สิ่งที่ผู้บริหารหรือข้อมูลที่ฝ่ายบริหารจัดการจัดพิมพ์เท่านั้น บางครั้งองค์การเข้าใจผิดว่าการปรับปรุงระบบการสื่อสารหมายถึงการปรับปรุงการผลิตสื่อเท่านั้น ประเด็นการสื่อสารที่มีผลกระทบต่อองค์การมีขอบข่ายกว้าง เช่น การใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม เช่น บันทึกรับข้อความ อีเมล บอร์ดประชาสัมพันธ์ การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการหรือการสื่อสารพวงอุนที่แพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ปัญหาความน่าเชื่อถือในองค์กรที่ทำให้พนักงานระแวงเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของสารที่ได้รับ เว็บไซต์แสดงข้อมูลที่ล้าสมัย เช่น พนักงานย้ายหน่วยงาน แต่ยังไม่มีการปรับข้อมูลในเว็บไซต์ การประชุมที่มากเกินไป การมองข้ามคุณลักษณะของการสื่อสารในองค์กรที่มีหลายมิติอาจก่อให้เกิดปัญหาทางการสื่อสารได้ เช่น ถ้าผู้บริหารเข้าใจว่า “ทักษะในการนำเสนองาน” มีความหมายเดียวกันกับ “ประสิทธิผลของการสื่อสารในองค์กร” ดังนั้น จึงมีการออกแบบโครงการพัฒนาทักษะการพูดภายใต้ความเข้าใจว่าการปรับปรุงทักษะการพูดจะเป็นการพัฒนาประสิทธิผลของการสื่อสาร จริง ๆ แล้วเป็นเพียงภาพลวงตาว่าได้จัดการกับส่วนสำคัญของการสื่อสารในองค์กร เพราะยังมีปัญหาทางการสื่อสารอื่น ๆ ที่ถูกมองข้าม จากการศึกษาผู้บริหารพบว่า 40% ของปัญหาการสื่อสาร คือ การขาดช่องทางการสื่อสารที่เปิดต่อการสื่อสาร เช่น ผู้บริหารต้องการข้อมูลจากแหล่งหนึ่ง แต่ปรากฏว่าเข้าถึงแหล่งข้อมูลนั้นไม่ได้ และ 32% ของปัญหาคือคุณภาพของสารที่ได้รับในด้านความทันเวลา ความน่าเชื่อถือ ความเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร นอกจากนี้ยังมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร เช่น การสื่อสารข้อมูลส่วนตัวที่ละเอียดอ่อน การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การโน้มน้าวใจผู้อื่น การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นได้ว่าปัญหาทางการสื่อสารในองค์กรครอบคลุมขอบข่ายกว้าง ไม่เฉพาะแค่ข้อมูลที่ผู้บริหารกล่าวหรือจัดพิมพ์เท่านั้น

จากการศึกษาคุณลักษณะของการสื่อสารในองค์กร สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากกล่าวคือ การสื่อสารเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ในองค์กร อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่สมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือ พนักงาน ต่างก็ต้องใช้การสื่อสารกันทั้งสิ้น และ ในการสื่อสารนั้นก็ยังมีหลากหลายมิติ มีแง่มุมที่ซับซ้อน ดังนั้นเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายจึงจำเป็นต้องสื่อสารกันอย่างชัดเจน ถูกต้อง และ เหมาะสมที่สุด ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อที่จะทำให้การสื่อสารของตนเองมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้กิจกรรมทางการแสดงที่ประยุกต์แล้วเข้าไปเป็นเครื่องมือในการพัฒนาดังกล่าว

3.การประสานงาน

สมิต สัชฌุกร (2551) กล่าวถึง การประสานงาน ว่าหมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน

3.1 องค์ประกอบของการประสานงาน

ประกอบด้วย

1. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนด เป็นวัตถุประสงค์ของงาน

3.2 วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติ อย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลา และทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ก่อนการประสานงานเราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็น อย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลรับอย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็อาจจะประสานงานไปผิดจากที่ ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการ ประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี เราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอความช่วยเหลือ
5. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

ทั้งนี้ ในการประสานงาน ย่อมจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่ติดตัวผู้เรียนมา ซึ่งทักษะเหล่านี้แต่ละคนมี ไม่เท่ากัน หากได้รับการฝึกฝนก็จะช่วยให้มีการพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการประสานงานที่พัฒนาขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน
2. เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจของผู้เรียน

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทางเอกสาร จากการค้นคว้าหนังสือ ตำราด้านบทบาทสมมติและการสื่อสาร เพื่อสร้าง กิจกรรมที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงาน โดยมีเครื่องมือในการวิจัย 2 รูปแบบ คือ 1. กิจกรรมบทบาทสมมติ และ 2. แบบประเมินผลการฝึกอบรมจากองค์กรผู้รับการฝึกอบรม

โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา ด้านบทบาทสมมติ และการสื่อสาร เพื่อสร้างกิจกรรมที่เหมาะสมในการ นำไปใช้ในการฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

2) รวบรวมกิจกรรมบทบาทสมมติจากประสบการณ์การสอนของผู้วิจัยตลอด 20 ปี เพื่อนำมาใช้ในการ ฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

3) สร้างกิจกรรมโดยอาศัยแนวคิดการสื่อสารสำหรับบุคลากรในองค์กร

4) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ และนำกิจกรรมมาปรับปรุงแก้ไข

- 5) นำกิจกรรมไปใช้สอนบุคลากรในองค์กร
- 6) ประเมินผลการฝึกอบรม
- 7) วิเคราะห์และสรุปผล เขียนเป็นรายงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาหลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในการฝึกอบรมด้านการสื่อสารเพื่อการประสานงานสำหรับบุคลากรในองค์กร และ การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรมโดยใช้สถิติอย่างง่าย อาทิ ค่าร้อยละ เป็นต้น

ผลการงานวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน” พบผลแบ่งเป็น 2 ส่วนได้ ดังนี้

1. หลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงานประกอบด้วย

1.1 เป็นกิจกรรมที่มีเจตย์ อยู่บนฐานของงานที่ผู้เรียนทำและตรงตามวัตถุประสงค์การประสานงาน 7 ข้อ คือ

- 1) แจงให้ทราบ

จุดมุ่งหมายเพื่อแจงให้ทราบนี้ เป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานในการประสานงาน ในจุดมุ่งหมายอื่นๆ อาทิ การขอมติและความเห็นชอบ การขอความช่วยเหลือ การสร้างความสำเร็จในงานและการสร้างมาตรฐานในงาน ก็ต้องใช้จุดมุ่งหมายนี้เป็นพื้นฐานเช่นกัน โดยการแจงให้ทราบทำได้หลายลักษณะ คือ การเขียนแจงเป็นลายลักษณ์อักษร การประกาศ การแจงในที่ประชุม การโทรศัพท์ หรือส่งข้อความทางโทรศัพท์แจง โดยเจตย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติ มีหลากหลาย อาทิ การแจงให้ทราบถึงหลักการที่ส่วนกลางประกาศมา การแจงให้ทราบถึงหลักเกณฑ์หรือหลักปฏิบัติใหม่ๆ การแจงให้ทราบถึงหลักการที่เข้าใจผิดพลาดหรือข้อผิดพลาด และนำไปสู่การแจงหลักการที่ถูกต้องในภายหลัง เป็นต้น

- 2) สานสัมพันธ์

จุดมุ่งหมายเพื่อสานสัมพันธ์ เป็นจุดมุ่งหมายที่เน้นสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่สื่อสาร เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันได้ในภายหลังได้อย่างราบรื่น เจตย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติ มีหลากหลาย อาทิ การสานสัมพันธ์กับองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน การสานสัมพันธ์กับบุคคลภายในองค์กร ทั้งนอกฝ่ายและในฝ่ายที่ตนทำงานอยู่ การสานสัมพันธ์ระหว่างนายกับลูกน้อง เป็นต้น

- 3) ขอมติและความเห็นชอบ

จุดมุ่งหมายเพื่อขอมติและความเห็นชอบ เป็นจุดมุ่งหมายที่ต้องมีการแจงให้ทราบเป็นเบื้องต้น การชี้แจงรายละเอียด สิ่งจำเป็นต่อการขอมติและความเห็นชอบ โดยเจตย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติ มีหลากหลาย อาทิ การขอมติและความเห็นชอบจากนาย จากเพื่อนร่วมงาน จากลูกค้า เป็นต้น

- 4) ขอความช่วยเหลือ

จุดมุ่งหมายเพื่อขอความช่วยเหลือ จำเป็นต้องมีการแจงให้ทราบก่อนว่าสิ่งที่ต้องการร้องขอคือสิ่งใด และต้องการให้ผู้ถูกร้องขอทำอะไร กับใคร ดังนั้นรายละเอียดในการแจงต้องครบถ้วน ผนวกกับท่าทีในการ

ร้องขอต้องสุภาพ จึงจะนำไปสู่ความยินดีให้การช่วยเหลือในที่สุด โดยโจทย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติ มีหลากหลาย อาทิ การร้องขอเรื่องเร่งด่วนและสำคัญ การร้องขอเรื่องที่ไม่เร่งด่วนแต่สำคัญ การร้องขอเรื่องเร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ และการร้องขอเรื่องไม่เร่งด่วนและไม่สำคัญ รวมถึงมีการร้องขอบุคคลที่หลากหลายทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

5) คลี่คลายข้อขัดแย้ง

จุดมุ่งหมายเพื่อคลี่คลายข้อขัดแย้ง คือ การประสานงานเพื่อสานประโยชน์ให้กับผู้เสียประโยชน์ทุกฝ่าย โดยรายละเอียดที่จำเป็นคือ ผู้เกี่ยวข้อง ผลประโยชน์ และสิ่งที่ต้องกระทำ โดยโจทย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติ มีหลากหลาย อาทิ การคลี่คลายความขัดแย้งที่เกิดจากงาน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน ความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับลูกค้า เป็นต้น และการคลี่คลายความขัดแย้งที่เกิดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

6) สร้างความสำเร็จในงาน

จุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความสำเร็จในงานมีโจทย์ที่กว้างขวาง กล่าวคือ สิ่งใดที่องค์กรต้องการให้เกิดขึ้นและสำเร็จ การประสานงานเพื่อให้เกิดสิ่งนั้นจึงเป็นสิ่งที่พนักงานต้องกระทำ ดังนั้นงานแทบทุกงานจึงมีขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายนี้โดยโจทย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติมีหลากหลาย อาทิ การจัดประชุมเพื่อระดมสมองเพื่อทำโปรเจกต์ การประสานงานเพื่อให้โปรเจกต์สำเร็จ เป็นต้น

7) สร้างมาตรฐานในงาน

จุดมุ่งหมายเพื่อสร้างมาตรฐานในงาน ข้อนี้ในแต่ละองค์กรจะมีความต้องการสร้างมาตรฐานที่แตกต่างกัน ในองค์กรนี้ เน้นสร้างมาตรฐานเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการบริการ การประสานงานจึงเป็นไปเพื่อให้เกิดมาตรฐานในประเด็นดังกล่าวขึ้น โดยโจทย์ที่ผู้เรียนได้สวมบทบาทสมมติ มีหลากหลาย อาทิ การประสานขอความร่วมมือด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การประสานแจ้งให้ทราบถึงมาตรฐานต่างๆที่จำเป็น เป็นต้น

1.2 เน้นกิจกรรมกลุ่มที่มีการทำงานกับคนจำนวนมากและหลากหลายฝ่ายเพื่อให้ได้ฝึกการประสานงาน

เนื่องจากหลักสูตรนี้มีจำนวนผู้เรียนจำนวนรุ่นละ 50 คน การใช้กิจกรรมกลุ่มจะสามารถควบคุมบรรยากาศการเรียนรู้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยได้ดีกว่า อีกทั้ง ปลายทางของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงาน ซึ่งผู้เรียนต้องนำไปใช้ใช้จริงในการทำงานกับคนหมู่มากในองค์กร การได้ฝึกทำงานกับผู้คนหลากหลายในห้องเรียน ย่อมส่งผลดีต่อการทำงานจริง

1.3 เน้นการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายลงไปในจีน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดไอเดียไปใช้ในงานจริง

ในการสื่อสารจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ในการทำขึ้นเพื่อสวมบทบาทสมมตินั้น ผู้สอนจะกำหนดให้ผู้เรียนเลือกหรือใส่ช่องทางการสื่อสารที่มากกว่า 2 ทางลงไปในจีน อาทิ การพบเจอหน้า การส่งเมล การส่งไลน์ การโทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อฝึกให้ผู้เรียนรู้ได้หาช่องทางที่หลากหลายที่เหมาะสมกับผู้รับสาร และนำความรู้และทักษะเหล่านี้ไปใช้จริงในการทำงานด้วย

1.4 ใส่ปัญหาและความขัดแย้งเพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริง

ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารย่อมมีอยู่ในทุกองค์กร ก่อนจะทำการสวมบทบาทสมมติ ผู้สอนให้ผู้เรียนช่วยระดมสมองปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารและการประสานงานในองค์กรมาคนละ 1 กรณี และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในกลุ่ม ก่อนจะเลือก 1 กรณีที่มีความขัดแย้งที่น่าสนใจที่จะนำมาทำกิจกรรมบทบาทสมมติ เพื่อเป็นกรณีศึกษาให้กับเพื่อนๆ ได้เรียนรู้ โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ ส่งผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ เกิดขึ้นได้ในทุกโอกาส และทำ

ทายความสามารถในการทำกิจกรรม

1.5 ผู้สอนเน้นสะท้อนความเห็นจากจีนไปที่การเชื่อมโยงกับงาน ไม่มุ่งเน้นทักษะการแสดง แต่มุ่งเน้นทักษะการสื่อสารเพื่อการประสานงานเท่านั้น

การสะท้อนความเห็นเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากในการเชื่อมโยงกิจกรรมกับการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะนำไปใช้ในงานของตนเองได้ ผู้สอนจะให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ค่อนข้างมาก โดยผู้สอนจะไม่แตะทักษะด้านการแสดงหรือสวมบทบาท แต่จะเน้นการเชื่อมโยงกับอวัจนภาษาและวัจนภาษาที่ผู้เรียนใช้ในจีน โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎีต่างๆที่สอนไปด้วย

1.6 ทำให้ผู้เรียนได้ลองมีประสบการณ์ในการเผชิญสถานการณ์ในละครก่อนพบจริงในชีวิต

การสวมบทบาทสมมติ ทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดสอบทักษะตนเองและลองใช้ทฤษฎีต่างๆที่เรียนมาเพื่อนำไปสู่การลงมือปฏิบัติก่อนจะพบสถานการณ์นั้นจริงในชีวิต การทำแบบนี้บ่อยๆจะช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็น เมื่อเจอสถานการณ์คับขันจะได้นำทักษะไปใช้ได้อย่างทันท่วงที

1.7 ให้อิสระในการสร้างสรรค์จีน

บรรยากาศการเรียนรู้ที่สำคัญย่อมมาจากการให้อิสระภาพแก่ผู้เรียนรู้ โดยผู้สอนจะเป็นเพียงผู้กำหนดโจทย์คร่าวๆ เช่น วัตถุประสงค์การนำเสนอ ช่องทางการนำเสนอที่หลากหลาย เวลาในการนำเสนอจีน 5 นาที และการมีส่วนร่วมแสดงทุกคนเท่านั้น ที่เหลือ ผู้สอนให้ผู้เรียนสร้างสรรค์จีนได้เต็มที่ เพราะผู้เรียนคือผู้อยู่ในหน้างานจริง ย่อมเห็นสภาพการณ์ของสถานการณ์ได้ชัดเจนกว่าผู้สอน จีนที่ออกมาจากประสบการณ์ย่อมให้ความสมจริงต่อการเรียนรู้ได้มากกว่า

1.8 เน้นความสนุกสนานและเพลิดเพลินระหว่างการเรียนรู้

ความสนุกสนานเพลิดเพลินเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้ ซึ่งการใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ นอกจากจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเพลิดเพลินแล้ว ยังช่วยส่งเสริมทักษะต่างๆที่ได้กล่าวมาแล้วอีกด้วย

1.9 ดึงการมีส่วนร่วมของทุกคนในทุกกิจกรรม

ประเด็นนี้เป็นเรื่องสำคัญ ผู้สอนเคย กำหนดโจทย์ ให้ผู้เรียนแสดงก็คนก็ได้ ผลคือ ผู้เรียนจะเลือกคนที่มีทักษะการแสดงออกที่ดีมาเป็นผู้แสดงประมาณครึ่งหนึ่งของกลุ่ม และที่เหลือจะช่วยกันคิดและทำงานแต่ไม่ร่วมสมทบด้วย จากประสบการณ์นั้นผู้สอนเล็งเห็นว่า หากอยากให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการสื่อสารจากกิจกรรมบทบาทสมมติต้องให้ผู้เรียนทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างแท้จริง จึงเปลี่ยนโจทย์ให้ทุกคนร่วมแสดงในบทบาทสมมติ จะมีบทบาทมากขึ้นแตกต่างกันไม่เป็นไร แต่ต้องร่วมแสดงทุกคน พอเปลี่ยนโจทย์เป็นลักษณะนี้ก็ช่วยให้เห็นว่า ทุกคนได้มีโอกาสฝึกทักษะการสื่อสารเพื่อการประสานงานมากขึ้น

1.10 สรุปเพื่อให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการทำงาน

ขั้นตอนการสรุปถือเป็นขั้นตอนที่จำเป็นมากๆ หากขาดส่วนนี้ไปผู้เรียนจะรู้สึกว่าคุณแค่มาเรียนการ แสดง และมาสนุกสนานกัน แต่ไม่สามารถจะนำสิ่งที่ได้เรียนไปใช้จริงในการทำงานได้ ทำให้การเรียนกับการทำงานนั้นแยกส่วนกัน แต่ในความเป็นจริงผู้สอนมุ่งใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อให้ผู้เรียนฝึกทักษะการสื่อสาร และนำไปใช้จริงในการประสานงานในการทำงาน

ทั้งนี้ 10 กระบวนการในการใช้บทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงานนี้ จะสามารถพัฒนาผู้เรียนได้จริง ย่อมต้องอาศัยการฝึกฝนที่มากพอ โดยผู้สอนใช้เวลาฝึกปฏิบัติผ่านการสวมบทบาทสมมติ 3 ชั่วโมงจากหลักสูตร 6 ชั่วโมงในการอบรม ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ โดยมุ่งหวังว่า ผู้เรียนจะพอเห็นแนวทางในการนำความรู้ใน

ภาคทฤษฎีไปลงใช้จริง เพื่อประมวลความรู้ และทดลองใช้ รวมทั้งฝึกพบประสบการณ์ก่อนไปเจอประสบการณ์จริงในการทำงานด้วย

2. ความพึงพอใจของผู้เรียนที่เข้าอบรมโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงานจำนวน 10 รุ่น 500 คน อยู่ในระดับ 92% ขึ้นไป และผู้เรียนส่วนใหญ่รู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลินและคิดว่าการเรียนรู้ผ่านการสวมบทบาทสมมติสามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการประสานงานในการทำงานจริงของตนเองได้

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้นำกิจกรรมบทบาทสมมติไปใช้ในการฝึกอบรมด้านอื่นๆให้กับบุคลากรในองค์กรด้วย อาทิ การเจรจาต่อรอง การคลี่คลายข้อขัดแย้ง เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงานนั้น ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการเรียนรู้ในระดับสูง คือ 92% ขึ้นไป นอกจากนี้ ทักษะที่ผู้เรียนได้รับหลังการเรียนรู้โดยใช้บทบาทสมมติ ยังช่วยให้ผู้เรียนมีทักษะการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการประสานงานได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อายูพร สาขชาติ (2548) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ โดยพบว่า ผู้เรียนที่ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรมบทบาทสมมตินั้นมีพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีพฤติกรรมรายด้าน ได้แก่พฤติกรรมในการแก้ปัญหาของตนเอง พฤติกรรมในการแก้ปัญหาของตนเองที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น และพฤติกรรมในการแก้ปัญหาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น หลังการทดลองสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วย

นอกจากนี้ การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ยังช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนให้อยู่กับชั้นเรียนมากยิ่งขึ้น ซึ่งโดยปกติ เวลาที่มีการฝึกอบรมด้านการสื่อสาร ผู้สอนมักจะใช้เทคนิคการสอนแบบบรรยาย ทำให้ผู้เรียนเบื่อหน่ายในการเรียน การเปลี่ยนรูปแบบการสอนมาใช้กิจกรรมบทบาทสมมติ ทำให้ผู้เรียนสนใจ พึงพอใจ และมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ ตุ่นคำ (2557) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ของนักศึกษาระดับชั้น ปวช.3 แผนกการชาย วิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการ เชียงใหม่ ในรายวิชาการส่งเสริมการขาย โดยพบว่า นักศึกษามีส่วนร่วมในชั้นเรียนต่างจากก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมบทบาทสมมติในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาพึงพอมากที่สุดในด้านบรรยากาศในการจัดกิจกรรม รองลงมาคือด้านการจัดกิจกรรม และด้านการใช้เวลาในการจัด ตามลำดับ

โดยสรุปคือ การใช้กิจกรรมบทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการสื่อสารเพื่อการประสานงานนั้น ทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการเรียนรู้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการประสานงาน และมีทักษะในการประสานงานโดยได้รับการฝึกฝนจากกิจกรรมบทบาทสมมติในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐชฎา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทศนา แคมมณี. (2554). 14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์วิมล นารี ศุกรีเขตร (2545). ปัญหาการสื่อสารในองค์กรด้วยระบบ intranet กรณีศึกษา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. รายงานโครงการวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). ภาวะผู้นำของคณบดีในสถาบันราชภัฏ : การแสวงหาแนวทางการพัฒนา. ครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- สมิต สัชฌุกร. (2551). สืบค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2561. จาก www.tpa.or.th.
- สุรียรัตน์ ตุ่นคำ. (2557). การใช้บทบาทสมมติเพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ของนักศึกษาระดับชั้น ปวช. 3 แผนกการขาย วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนวิทยการเชียงใหม่ ในรายวิชาการส่งเสริมการขาย. วิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนวิทยการเชียงใหม่.
- อายุพร สาขาติ. (2548). พฤติกรรมในการแก้ปัญหาของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ. ปริญญาโท การศึกษาปฐมวัย. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.