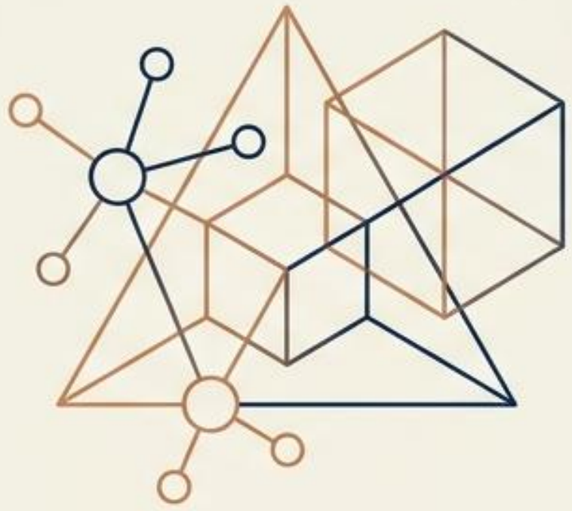


การบริหารการสื่อสารโครงการ

(Project Communications Management)

กุญแจสู่ความสำเร็จของโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ

7204201 Project Management in Information Technology : Paranya Palwisut

NotebookLM

ทำไมโครงการ IT ถึงล้มเหลว?

โครงการ IT มักล้มเหลวไม่ใช่เพราะข้อจำกัดทางเทคโนโลยี
แต่เกิดจากความบกพร่องในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

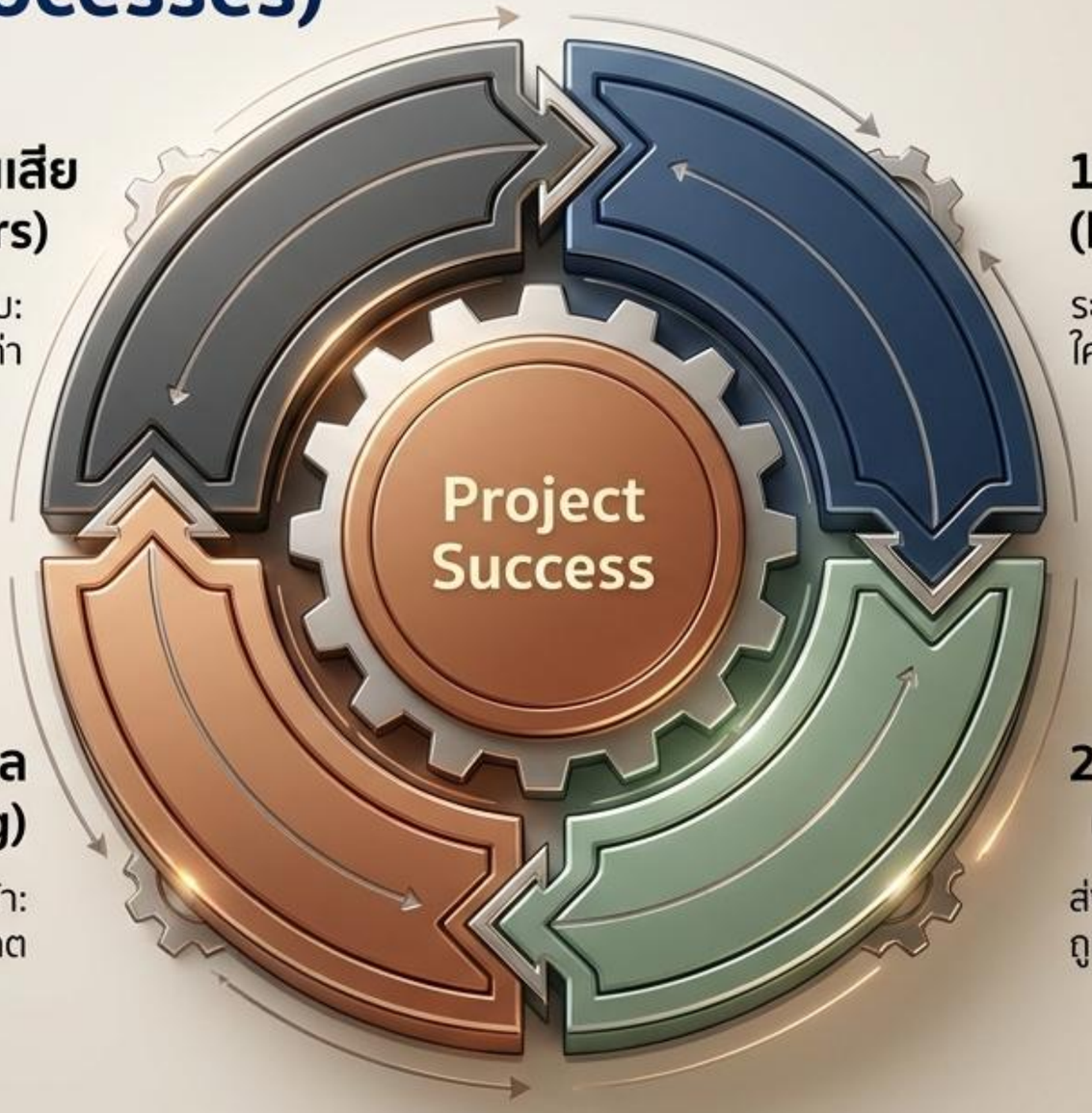
1. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานที่ชัดเจน

2. การสนับสนุนด้านการกระจายข่าวสารจากผู้บริหาร

3. ข้อมูลความต้องการของโครงการที่ไร้ความคลุมเครือ

NotebookLM

4 เสาหลักของการบริหารการสื่อสาร (The 4 Core Processes)



1. การวางแผน (Planning)

ระบุความต้องการ:
ใคร ต้องการอะไร เมื่อใด

2. การกระจายข้อมูล (Distribution)

ส่งสารให้ตรงจุด:
ถูกคน ถูกเวลา ถูกรูปแบบ

3. การรายงานผล (Reporting)

ติดตามความก้าวหน้า:
อดีต ปัจจุบัน อนาคต

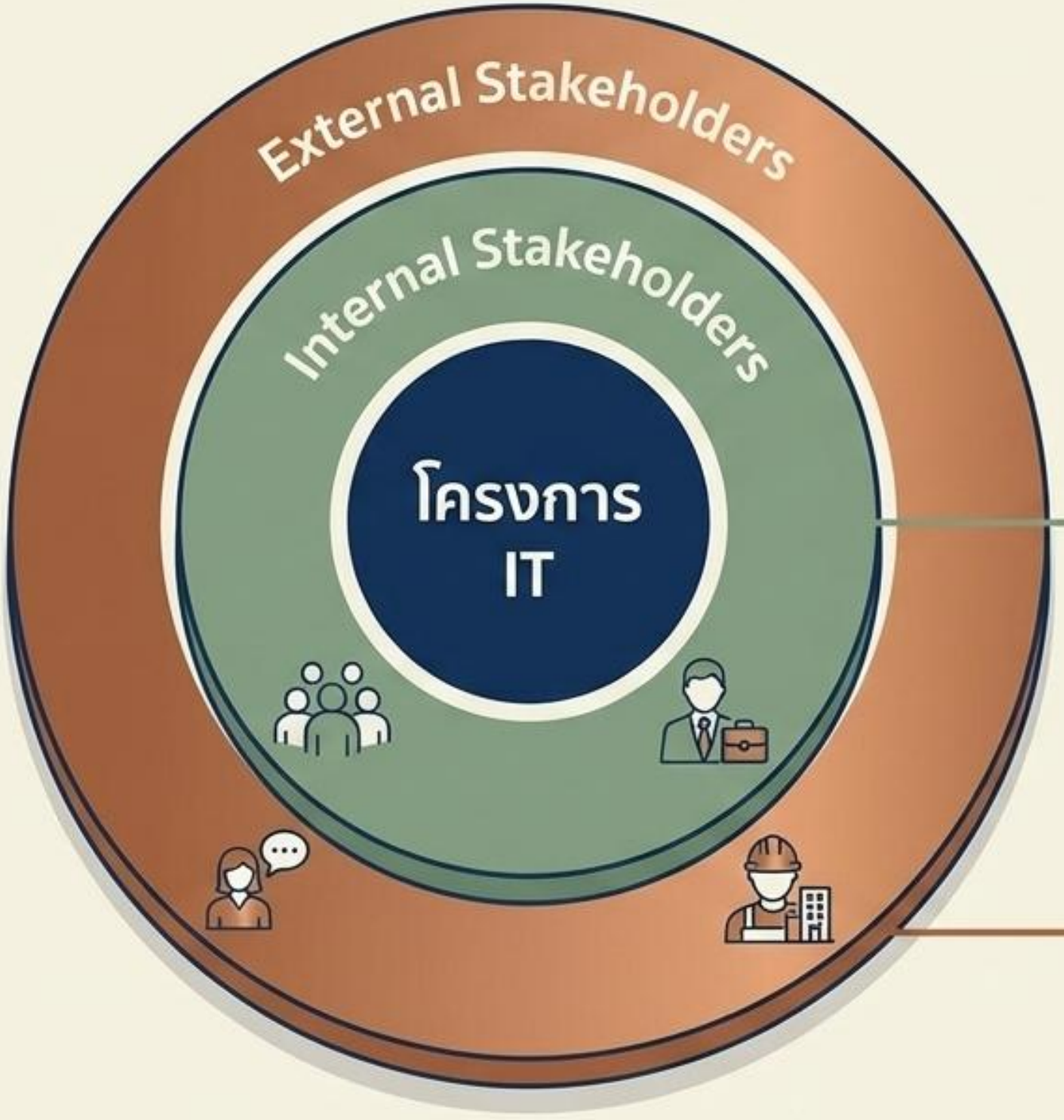
4. การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Managing Stakeholders)

สร้างการยอมรับ:
แปลงศัพท์เทคนิคเป็นคุณค่า

NotebookLM

1. การวางแผนการสื่อสาร: รู้จักผู้รับสาร

ใครควรได้รับข้อมูลอะไร
เมื่อใด และอย่างไร?



ภายในองค์กร (Internal):
ทีมงานและผู้บริหารองค์กร

- ต้องการข้อมูลเชิงลึก แผนปฏิบัติการ และปัญหาที่ต้องแก้ไข

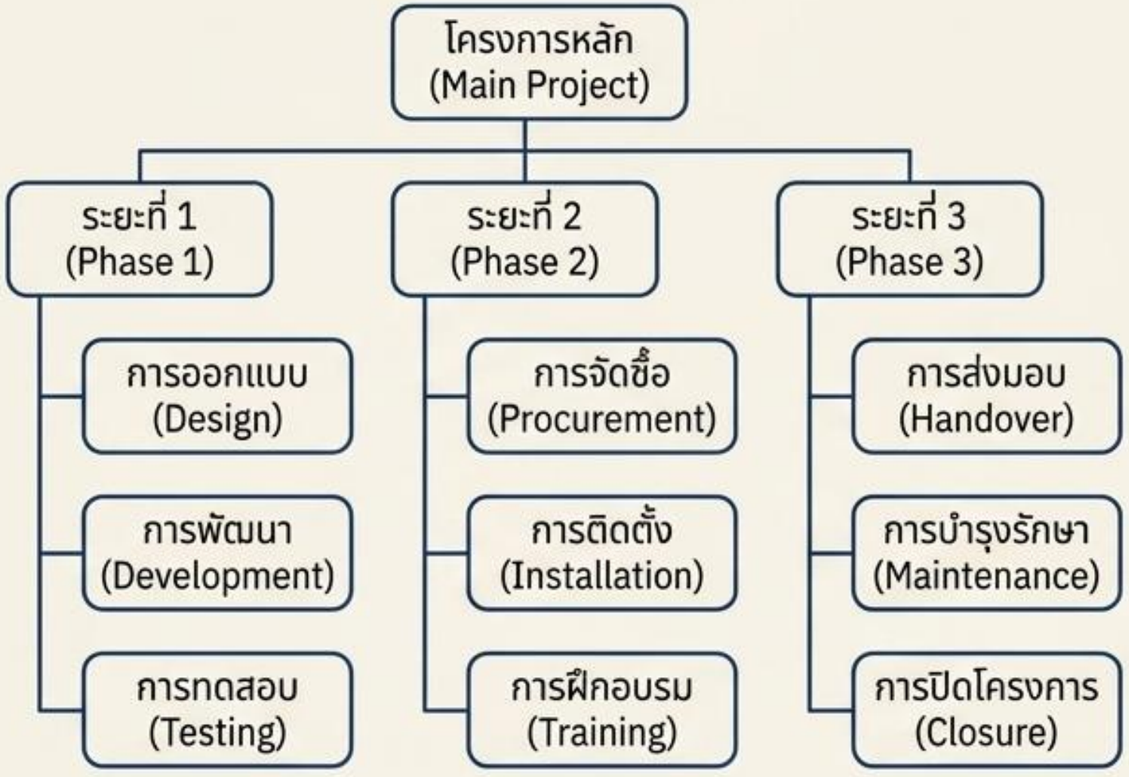
ภายนอกองค์กร (External):
ลูกค้าและผู้รับเหมา

- ต้องการภาพรวม ความคืบหน้าของงาน และผลลัพธ์ทางธุรกิจ

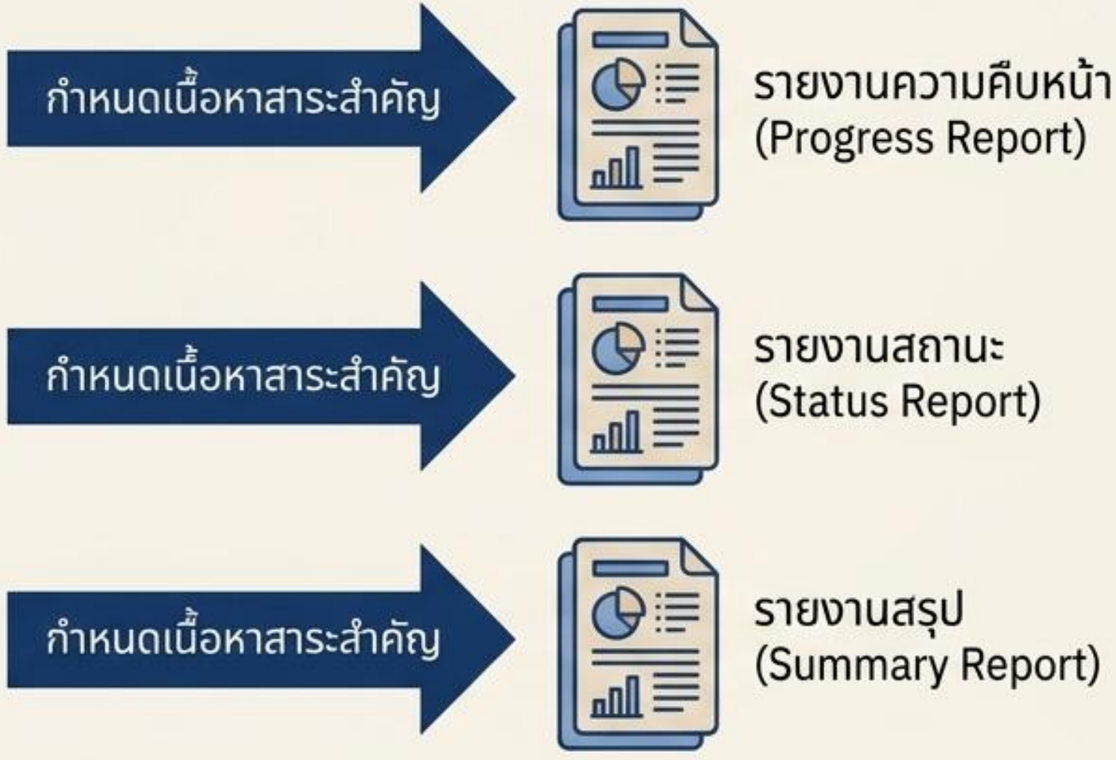
NotebookLM

แกนกลางของการสื่อสารคือ WBS

โครงสร้างกิจกรรมย่อย (WBS)



รูปแบบและเวลาการรายงาน



ผู้จัดการโครงการต้องใช้ WBS เพื่อระบุว่า กิจกรรมย่อยใด ต้องถูกนำมารายงาน เมื่อใด เพื่อลดการสื่อสารที่ซ้ำซ้อน เปล่าประโยชน์ และมุ่งเน้นเฉพาะข้อมูลที่สะท้อนความคืบหน้าจริง

NotebookLM

2. การกระจายสารสนเทศ (Information Distribution)

ส่งมอบข้อมูลให้ ถูกคน ถูกเวลา ถูกรูปแบบ

Internet / Extranet:
เครื่องมือหลักสำหรับการส่งข้อมูลที่เข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว (สำหรับข้อมูลระดับทั่วไป ไม่เป็นความลับขั้นสูงสุด)

ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Database):
ศูนย์กลางจัดเก็บแบบฟอร์ม มาตรฐาน และเอกสารของโครงการ ช่วยให้ทุกคนดึงข้อมูลล่าสุดไปใช้ได้เสมอ ลดความผิดพลาดจากเอกสารต่างเวอร์ชัน

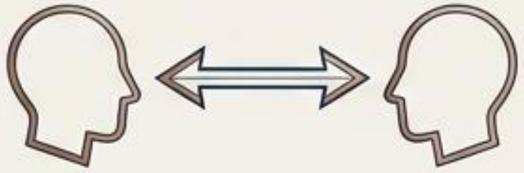
NotebookLM

การเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม

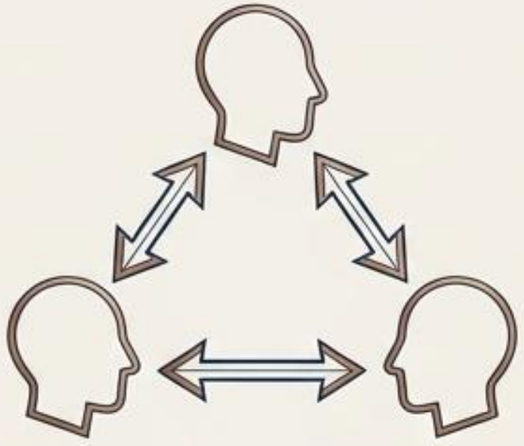
ทางการ (Formal)	ไม่เป็นทางการ (Informal)
รูปแบบ: รายงานสถานะ, ประชุมพรีเซนต์, เอกสารขออนุมัติ **ความเหมาะสม:** ใช้กับข้อมูลสำคัญ, การตัดสินใจเชิงนโยบาย, และเมื่อต้องการ หลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน	**รูปแบบ:** โทรศัพท์, แชท (Chat Room), การพูดคุยแบบ Face-to-face **ความเหมาะสม:** ใช้สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า, เมื่อต้องการ **รายละเอียดเชิงลึก**, และช่วยให้การ **แลกเปลี่ยน**ความเลห็นทำได้รวดเร็ว (Face-to-face มีประสิทธิภาพสูงสุดในการอธิบายเรื่องซับซ้อน)

NotebookLM

ยิ่งทีมใหญ่ ความซับซ้อนยิ่งทวีคูณ



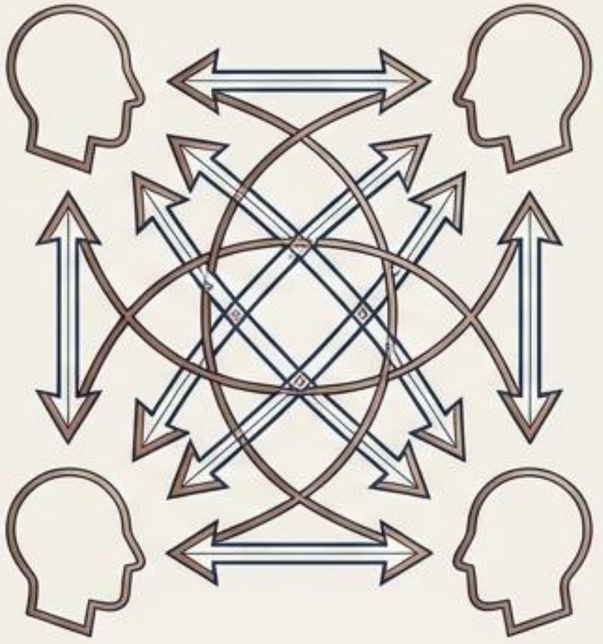
ทีม 2 คน = มีการสื่อสารแค่ 1 ช่องทาง



ทีม 3 คน = มีการสื่อสารเพิ่มเป็น 3 ช่องทาง

$$\frac{n(n-1)}{2}$$

(เมื่อ n = จำนวนคนที่เกี่ยวข้องในโครงการ)



ทีม 4 คน = เส้นทางสื่อสารเพิ่มเป็น 6 ช่องทาง

ทีม 10 คน = เส้นทางทะลุไปถึง 45 ช่องทาง!

โครงการที่มีคนร่วมงานจำนวนมาก จำเป็นต้องมี **ศูนย์กลางควบคุมการสื่อสาร** เพื่อป้องกันข้อมูลบิดเบือน สับสน และตกหล่นระหว่างทาง

NotebookLM

3. การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Performance Reporting)

ทราบอดีต: รายงานสถานะ (Status Report)

ชี้แจงสถานภาพโดยรวม ทรัพยากรถูกใช้ไปอย่างไร และโครงการมาถึงจุดไหน เมื่อเทียบกับแผนที่วางไว้

ดูปัจจุบัน: รายงานความก้าวหน้า (Progress Report)

แสดงเนื้องานที่ทีมงานทำไปแล้วในช่วงเวลาปัจจุบัน เพื่อกระตุ้นความมั่นใจให้ผู้เกี่ยวข้อง

มองอนาคต: รายงานการพยากรณ์ (Forecasting)

คาดการณ์ทิศทางและผลลัพธ์ของโครงการในอนาคต โดยอิงจากทรัพยากรที่เหลือและประสิทธิภาพปัจจุบัน

NotebookLM

เทคนิคการประชุมทบทวนสถานภาพ (Status Review Meeting)

รอบไตรมาส: จัดโดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทบทวนภาพรวมและตรวจสอบว่าโครงการยังตอบโจทย์กลยุทธ์หรือไม่

พลังของการแก้ปัญหาซึ่งหน้า (Face-to-Face)

- เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แสดงความรับผิดชอบ
- ถกเถียงปัญหาแบบโปร่งใส ไร้ข้อกังขา
- แก้ปัญหาวิกฤตที่ติดขัดได้เร็วกว่าการส่งเอกสารไปมา

รอบประจำเดือน: จัดโดยผู้จัดการโครงการ เพื่อกระตุ้นความคืบหน้าของทีมงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลสำคัญ

รอบไตรมาส: จัดโดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทบทวนภาพรวมและตรวจสอบว่าโครงการยังตอบโจทย์กลยุทธ์หรือไม่

NotebookLM

4. ทักษะการสื่อสารเพื่อบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความท้าทาย: บุคคลภายนอก หรือ ผู้บริหารฝั่งลูกค้า มักไม่มีความรู้เชิงลึกทางด้าน IT

ทางออก: ผู้จัดการโครงการต้องรับบทเป็น นักแปลภาษา IT

- เปลี่ยนศัพท์เทคนิค (Jargon) ให้เป็น คุณค่าทางธุรกิจ (Business Value)
- สร้างความโปร่งใส ในการสื่อสารเพื่อลดความหวาดระแวง
- เป้าหมายสูงสุดคือ Acceptance หรือการสร้างการยอมรับอย่างแท้จริงจากทุกฝ่าย เพื่อให้โครงการปิดจบได้สมบูรณ์

NotebookLM

สรุป: การสื่อสารคือ กระดูกสันหลัง ของโครงการ IT

1. วางแผนอย่างรู้ใจ: ใช้ WBS เพื่อกำหนดว่าใครต้องรู้ข้อมูลอะไร

2. กระจายอย่างทรงพลัง: ใช้เทคโนโลยีผสานศิลปะการเลือกช่องทางเพื่อคุมความซับซ้อน (n(n-1)/2)

4. บริหารความสัมพันธ์: แปลงเทคโนโลยีเป็นภาษากลยุทธ์เพื่อสร้างการยอมรับ

3. รายงานอย่างมีมิติ: ติดตามอดีต ปัจจุบัน และพยากรณ์อนาคตผ่านการประชุม

“การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและถูกออกแบบมาอย่างเป็นระบบ คือหลักประกันความสำเร็จของโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างยั่งยืน”

NotebookLM