

ความรู้เรื่อง ทักษะการสื่อสารที่สำคัญในองค์กร

รายชื่อ

- ๑.นางอรอุมา ไชยดำ
- ๒ นายสามารถ อัครอุโฆษ
- ๓.นายกรรณดนุ สาเซตร
- ๔.นางวาสนา งามสมนึก

กลุ่มงาน พัฒนาสุขภาวะวัยทำงานและสถานที่ทำงาน

เนื้อหา

ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กร องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ การสื่อสารเป็นกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึง ระดับปฏิบัติการ ทำให้มีจุดมุ่งหมายที่ถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

การสื่อสารในองค์กร คือการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาติดต่อที่เกี่ยวข้อง ด้วย กระบวนการพูด การเขียน หรือการแสดงลักษณะท่าทาง ระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารจากภายในและภายนอก องค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร สร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ประเภทของการสื่อสาร

๑. จำแนกตามจำนวนของผู้ทำการสื่อสาร

๑.๑การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจมีผลมาจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น การอบรมเลี้ยงดู สำหรับการสื่อสารในตัวบุคคลที่จะส่งผลดีต่องานบริการ คือ การมีใจรักในงานบริการ ไม่เห็นแก่ตัว

๑.๒ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ๒ คนขึ้นไป ซึ่งมีการเห็นหน้า พูดคุย มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เช่น การแนะนำสินค้าของพนักงาน แพทย์หรือ พยาบาล เป็นต้น

๑.๓ การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large group communication) เป็นการสื่อสารกับคนหมู่มาก เช่น การเรียน การสอน การบรรยาย การหาเสียง การอภิปรายในที่สาธารณะ หรือการประชุมในบริษัท

๑.๔ การสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการสื่อสารไปสู่ผู้คนจำนวนมาก (การสื่อสารระดับมหภาค) โดยวิธีการสื่อสารชนิดต่างๆ กันไป เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ โฆษณา ใบปลิว แผ่นพับ เป็นต้น คือ แม้ว่าบุคคลจะอยู่ต่างสถานที่กันก็สามารถรับทราบข่าวสารข้อมูลเหมือนกันได้ ผ่านทางสื่อต่างๆ เหล่านี้

๒. การจำแนกประเภทการสื่อสารเพื่อการบริการ โดยใช้เกณฑ์การเห็นหน้า

๒.๑ การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) เป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเผชิญหน้ากันในการสนทนา เช่น บริกรต้องเข้ามารับ order จากลูกค้า แพทย์ต้องเข้าตรวจรักษา สอบถามอาการกับคนไข้ เป็นต้น

๒.๒ การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (Interposed communication) คือการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นหน้ากันได้ เพราะทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารต่างอยู่กันคนละที่ เช่น การส่งจดหมาย การโทรศัพท์ เป็นต้น

๓. จำแนกประเภทของการสื่อสารเพื่อการบริการตามหลักวิชาการ

๓.๑ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจมีผลมาจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น การอบรมเลี้ยงดู

๓.๒ การสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการสื่อสารไปสู่ผู้คนจำนวนมาก (การสื่อสารระดับมหภาค) โดยวิธีการสื่อสารชนิดต่างๆ กันไป เช่น หนังสือพิมพ์

๓.๓ การสื่อสารในองค์กร (Organization communication) ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรนี้มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาสินค้าและบริการ เพราะบุคลากรจำเป็นต้องทราบนโยบาย ตลอดจนกลยุทธ์ต่างๆ

๓.๔ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural communication) มีความสำคัญเช่นกันในงานบริการ เนื่องจากงานบริการที่ดีนั้น ไม่ควรจำกัดเฉพาะบุคคลเชื้อชาติ ดังนั้นพนักงานควรเรียนรู้

๓.๕ การสื่อสารด้านการสอน (Instructional Communication)

๓.๖ ระบบข่าวสาร (Information System) หากมองง่ายๆ คือระบบ E-Commerce เป็นระบบการสั่งซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ต

๔. จำแนกประเภทโดยการใช้ภาษาเป็นเกณฑ์

๔.๑ วาจาภาษา (Verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ มีทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การพูด เพื่อบอกให้ซื้อสินค้าและบริการ หรือใบปลิวโฆษณาโปรโมชั่นโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

๔.๒ อวัจนภาษา (Non-Verbal Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ท่ากิริยาแทนคำพูด เช่น การยกมือไหว้ลูกค้าเพื่อต้อนรับ การแสดงแววตา ท่าทางที่เป็นมิตร การสัมผัสมือคนไข้เพื่อความอบอุ่นใจ หรือการนำวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ มาเพื่อบริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น โต๊ะ เก้าอี้ จาน ชาม ช้อน ส้อม ที่มีความสวยงาม แข็งแรง ทนทาน เหมาะแก่การเสิร์ฟ เป็นต้น

ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร โดยทั่วไปแล้วจะมีการแบ่งรูปแบบของลักษณะการสื่อสาร อยู่ด้วยกัน ๓ ลักษณะ คือ

♣ การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารกันระหว่างพนักงานต่อพนักงาน หรือระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

♣ การสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร คือการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

♣ การสื่อสารระหว่างองค์กร คือ การติดต่อที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กร

๑. ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ การรับรู้ขึ้นอยู่กับ ความสนใจ การยอมรับ ความรู้สึก ของตัว บุคคล ทักษะในการสื่อสาร คือผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีทักษะในการ อ่าน ฟัง การคิดและใช้เหตุผล สามารถเข้าใจ ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้

๒. ปัจจัยระหว่างบุคคล ได้แก่ สภาวะแวดล้อม ความเชื่อถือความไว้วางใจและ สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ เพศ เป้าหมาย ค่านิยม ประเพณีและวัฒนธรรม

๓. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ สถานภาพของบุคลากรในองค์กร เช่น สถานภาพ ตำแหน่ง ลำดับชั้นในการสื่อสาร เช่นลำดับการบริหาร การเชื่อมโยง ขนาดของกลุ่ม เช่น พฤติกรรม ความสามัคคี ในองค์กร ๔. ปัจจัย

ด้านเทคโนโลยี ได้แก่การสื่อความหมาย การตีความ การใช้คำเสียง ช่องทางการสื่อสาร ประสิทธิภาพของสื่อ ขึ้นอยู่กับ การเลือกสื่อ ประเภทของสื่อ วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

บทบาทของเทคโนโลยีกับการสื่อสารในองค์กร

๑. อำนวยความสะดวกด้านช่องทางการสื่อสารแก่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร
๒. ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นตลอดเวลาและสามารถนำข้อมูลข่าวสารมาอ้างอิงได้
๓. เผยแพร่และกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว
๔. ประหยัดเวลาในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองทาง
๕. ทำให้การสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสำนักงานเปลี่ยนแปลงไป
๖. เปลี่ยนรูปแบบของสารให้เป็นสื่อประสมมากขึ้น

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารในองค์กร

๑. โทรศัพท์ ใช้ในการโทรติดต่อทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรทำให้การสื่อสารรวดเร็วและสะดวกสบายขึ้น
๒. โทรสาร เป็นการส่งข้อมูลทางเครื่องโทรสารด้วยการแปลงสัญญาณภาพให้เป็นสัญญาณไฟฟ้า ด้วยระบบสื่อสารสัญญาณ
๓. โทรศัพท์คอมพิวเตอร์ เป็นการโทรศัพท์ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต
๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการรับส่งจดหมายด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การส่งและรับข้อมูลข่าวสาร การจัดการตารางนัดหมาย การส่งรายงานอิเล็กทรอนิกส์ การส่งรูปภาพ ไฟล์ข้อมูล
๕. การประชุมทางไกล มี ๓ ลักษณะ ได้แก่
 - การประชุมทางไกลด้วยเสียง
 - การประชุมทางไกลด้วยคอมพิวเตอร์
 - การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอทัศนประกอบด้วย จอภาพ กล้องโทรทัศน์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ควบคุม

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างและการสื่อสารในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างและที่สำคัญก็คือ ทั้ง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานจะต้องมีคุณธรรมอันได้แก่ ความจริงใจ การแสดงความจริงใจสามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูด การเขียน และการแสดงออก แต่ ต้องออกมาจากใจที่มีอยู่จริง เช่นการชม การวิจารณ์ และการออกความเห็น ความปรารถนาดีการแสดง ความปรารถนาดีก็สามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียน ได้เช่นกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะ การทักท้วงและการตักเตือน ความมีน้ำใจ การแสดงความมีน้ำใจเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการอยู่ร่วมกัน การรู้จักการให้และรู้จักการรับ เป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจ เช่นการให้ความช่วยเหลือ การขอความเห็น การพัฒนาบุคคลกรสำหรับการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลายๆด้านได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดีผู้ฟังที่ดีนั้นจะต้องสามารถจับประเด็นของข่าวสาร จับความรู้สึกของผู้ให้ข่าวสาร สังเกต ปฏิกริยา มีการตอบสนองและแสดงความรู้สึกในการสื่อสารกลับ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีผู้ตอบสนองที่ดีจะต้องให้ข้อมูลย้อนกลับต่อคู่สนทนาว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและ เข้าใจข่าวสารหรือไม่ การพัฒนาทักษะที่ดี ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี ซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ก็คือ สร้างความคิดให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร ก าหนดเป้าหมายในการสื่อสาร ทุกครั้ง พิจารณา สภาพแวดล้อมของการสื่อสาร ขอคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนการสื่อสาร ควรระวังการ สื่อสารทางสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง พยายามทำการสื่อสารกับผู้ร่วมงานในทุกครั้งที่มีโอกาส คอยติดตามผล การสื่อสารอยู่เสมอ วางแผนการติดต่อสื่อสารทั้งเรื่องที่จะทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ควรปฏิบัติตามสิ่ง ที่ได้พูดไว้และควรเป็นผู้ฟังที่ดี

บทสรุป

การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีใน ด้านต่าง ๆ ให้นำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและตรงตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้ การสื่อสารประสบผลสำเร็จได้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ทั้งตัวบุคคลตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาไปจนถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และทักษะการสื่อสารรวมถึงด้านคุณธรรมที่ควรปฏิบัติตนในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรให้สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

เอกสารอ้างอิง

๑. จาก communication and network

(<https://sites.google.com/a/damrong.ac.th/communicationandnetwork-thakolkeart-m-๒-๑๐/praphethkar-suxsar>)

๒. จิรัชยา ตุงเครือคำ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ([https://sites.google.com/://C:/Users/USER/Desktop/mjubทความสื่อสารอย่างไรในองค์กร%๒๐\(จิรัชยา\).pdf](https://sites.google.com/://C:/Users/USER/Desktop/mjubทความสื่อสารอย่างไรในองค์กร%๒๐(จิรัชยา).pdf))