

หัวข้อบรรยาย

การสื่อสารภายในองค์กร

อรสา ปานขาว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ความหมายและกระบวนการสื่อสาร

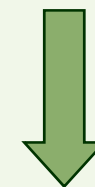
Source → Message → Channel → Reciever

ผู้ส่งสาร

สาร

ช่องทางสื่อสาร

ผู้รับสาร



ผลของ

การสื่อสาร

ปฏิกิริยาตอบกลับ

Feedback



L114 สภาพแวดล้อม Context

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

1. เพื่อเปลี่ยนแปลง/ควบคุม
2. เพื่อรวบรวมข้อมูล
3. เพื่อการอยู่ร่วมในสังคม
4. เพื่อลดความตึงเครียด

ประเภทของการสื่อสาร

1. การสื่อสารภายในตัวเอง:

การรู้จักตนเอง การยอมรับตนเอง

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล :

การเปิดเผยและรับฟังข้อบ่งชี้ข้อมูลข่าวสาร การแสดงปฏิกิริยาต่อข่าวสารที่เปิดเผยอย่างจริงใจและตรงไปตรงมา

การมีความรู้สึกร่วมด้วย เช่น ร่วมเสียใจ ร่วมยินดี
เข้าใจผู้อื่น

ประเภทของการสื่อสาร (ต่อ)

ความรู้สึกสนับสนุน การแสดงความรู้สึกเห็นด้วย
หรือมีแนวคิดในทางเดียวกันกับผู้สื่อสาร

ความรู้สึกในด้านดี รู้สึกในทางดีกับตนเอง มองคน
อื่นในแง่ดี

ความเท่าเทียมกัน รู้สึกถึงคุณค่าของความเป็นมนุษย์
เหมือนกัน ความเท่าเทียมกันระหว่างการพูดกับการฟัง

ประเภทของการสื่อสาร (ต่อ)

3. การสื่อสารกับกลุ่ม ลักษณะของการสื่อสารกลุ่มย่อย:

มีการติดต่อสื่อสารกันบ่อย ๆ มีเอกลักษณ์ของกลุ่ม
มีแนวปฏิบัติของกลุ่ม พฤติกรรมที่รวมตัวแบบ
เผชิญหน้า มีการแบ่งแยกหน้าที่ มีเป้าหมายร่วมกัน
มีผลงานมากกว่าที่ต่างคนต่างทำ

4. การสื่อสารกับมวลชน :

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด

เวลา เช่น มีเวลา รักษาเวลา ซื่อเวลา ประหยัดเวลา
กำหนดเวลา ใช้เวลา ให้เวลา ทำเวลา

พื้นที่ ขนาด ใกล้ ไกล

สิ่งของ วัตถุที่บุคคลนั้นยึดถือเป็นเจ้าของหรืออยู่รอบ ๆ

วัฒนธรรม วิธีการดำเนินชีวิต การกระทำ การคิด รูปแบบการ
สื่อสาร

การสัมผัส ความเข้าใจความรู้สึกรู้สึกจากการสัมผัส จับมือ
แตะไหล่ โอบกอด

การแต่งกาย แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์และแนวความคิด
เกี่ยวกับตนเอง

การใช้ภาษาทางกาย

สีหน้า ใช้แทนและขยายความหมายของคำพูดได้ดีที่สุด

การใช้มือ แสดงท่าทางในลักษณะต่าง ๆ

การใช้แขน แสดงความหมาย เช่น การยกแขน

การไขว่หลัง ฯลฯ

การใช้ขา เช่น นั่งไขว่ห้าง การวางขา เขย่าขา

ส่วนต่างๆ ของร่างกาย เช่น การนั่งเฉย การกระโดดโลดเต้น

การเดิน

หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร

1. ใช้ในการออกคำสั่ง มี 2 ลักษณะ คือ การสั่งการ และการติดตามงาน โดยใช้รูปแบบการสื่อสาร 2 รูปแบบ คือ เป็นลายลักษณ์อักษร กับ การออกคำสั่งด้วยวาจา เพื่อกำหนดรูปแบบการทำงาน
2. ใช้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีรูปแบบภายใต้โครงสร้างองค์การซึ่งต้องยึดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรเป็นสำคัญ

หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร (ต่อ)

3. ใช้แก้ปัญหาและความไม่แน่นอน การสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะให้ได้ข้อมูลมา ประกอบการตัดสินใจ โดยเฉพาะภายใต้ สถานการณ์ที่เสี่ยงภัยและกำกวม

 ข่าวการสื่อสารในองค์กร สามารถส่งเสริม หรือขัดขวางการสื่อสารในองค์กร

ข่ายการสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารในแนวดิ่ง
2. การสื่อสารในแนวนอน
3. การสื่อสารในแนวทแยง
4. การสื่อสารในแนวไขว้
5. การสื่อสารส่วนตัว

การสื่อสารในแนวคิด

ประเภทของข้อมูล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. วิธีการทำงาน
2. นโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร
3. เหตุผลในการทำงาน
4. การประเมินพนักงาน
5. การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร

การสื่อสารในแนวตั้ง

ประเภทของข้อมูล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการ
2. คำอธิบายปัญหาการทำงานที่แก้ไขไม่ได้
3. การเสนอแนะข้อคิดเห็นปรับปรุงองค์กร
4. การเปิดเผยถึงความคิดและความรู้สึกในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

การสื่อสารในแนวตั้ง

หลักการ มี 7 ประการ

1. กำหนดแผนงานการสื่อสารไว้ล่วงหน้า
2. ปฏิบัติตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง
3. อาศัยช่องทางการสื่อสารตามปกติขององค์กร
4. ยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลในระดับล่าง

การสื่อสารในแนวตั้ง

หลักการ มี 7 ประการ (ต่อ)

5. รับฟังข้อมูล โดยวิเคราะห์เป้าหมายและความต้องการ
6. ดำเนินการทันทีต่อปัญหาที่เกิดขึ้น
7. ปรับปรุงส่งเสริมให้มีการส่งข้อมูลตลอดเวลา โดยใช้ช่องทาง/วิธีการสื่อสารหลายวิธี

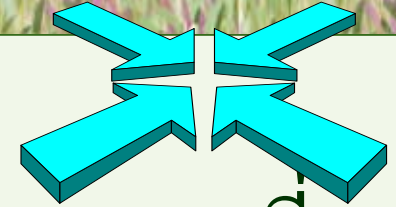
การสื่อสารในแนวนอน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
2. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน
3. เพื่อแก้ปัญหาและขจัดข้อขัดแย้ง
4. เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การสื่อสารในแนวไขว้

หลักการ มี 2 ประการ



1. จะต้องมีความทักษะในการสื่อสาร โดยเฉพาะงานที่เป็นการให้คำปรึกษาแนะนำหรือเกี่ยวกับการเสริมประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงานจะต้องเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำและอนุมัติให้มีการใช้การสื่อสารแบบนี้ได้

การสื่อสารส่วนตัว

ลักษณะ



- ไม่เป็นทางการ ไม่มีรูปแบบและทิศทางที่แน่นอน เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- เกิดขึ้นรวดเร็วและกระจายไปทั่วทั้งองค์กร
- เป็นการบอกข่าวส่งต่อกันไปเป็นกลุ่มบุคคล

การสื่อสารส่วนตัว

หลักการ มี 6 ประการ

1. เมื่อเกิดข่าวสารใดจะต้องแจ้งข่าวให้คน
ในองค์กรรับรู้
2. เสนอข่าวสารที่เป็นจริงตรงไปตรงมา
3. สร้างความรู้สึกไม่ให้เกิดการเบื้อหน้าหรือ
รู้สึกซ้ำซากจำเจ

การสื่อสารส่วนตัว

หลักการ มี 6 ประการ (ต่อ)

4. สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการสื่อสารของฝ่ายบริหาร
5. อบรมให้เข้าใจจิตวิทยาการสร้างข่าวลือ
6. ตรวจสอบว่าช่องทางการสื่อสารใดที่ไม่สมบูรณ์แล้วแก้ไขให้ถูกต้อง

สรุปความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

1. ทำให้เกิดความหมาย : เรียนรู้ความหมายจากการสื่อสาร
2. ทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ : เข้าใจสัญลักษณ์และความหมายร่วมกันทำให้คาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้
3. ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้: การสื่อสารโดยใช้และไม่ใช้คำพูด ทำให้สื่อความหมายและแสดงความสำคัญของบุคคลในองค์กร