

## การสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

โดย น.ท.หญิง อรพัชรินทร์ พาเพียร

ในบริบทของสถานศึกษา การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่ได้มีความสำคัญเพียงแค่การถ่ายทอดบทเรียนแต่เป็นเครื่องมือการบริหารงาน และการติดต่อประสานภายในองค์กร เสริมสร้างความสามัคคีอันดีระหว่างบุคลากร เช่น ผู้สอนกับนักเรียน ส่งเสริมความร่วมมือและการสนับสนุนจากบุคลากรกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานบรรลุเป้าหมาย และตอบสนองพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลยังมีบทบาท และมีความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ และเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม

การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาอาจมีขอบเขตการสื่อสารหลายระดับ ทั้งในระดับบุคคล ระดับ องค์กร และระดับสังคม โดยการสื่อสารแต่ละระดับอาจมีความซับซ้อนแตกต่างกัน คือในระดับบุคคลเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เช่น การปรึกษาหารือในการทำงาน การไต่ถามสารทุกข์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่มีสถานภาพเท่าเทียมกัน เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะตำแหน่งใดในองค์กร บุคคลต่างๆก็ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจอย่างถูกต้อง และในรูปแบบขององค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้สืบเนื่องต่อไป การสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย ๒ กลุ่มใหญ่ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร

### รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

๑. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกรายละเอียดประสงค์ เป้าหมาย การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน รวมทั้งการประชุม ในปัจจุบันการติดต่อจากบนลงล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือการประชุมงาน การจัดทำวารสาร ภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสำคัญถึงงานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงาน โครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อช่วยสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

๒. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่าไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบ

กลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร จะอย่างไรก็ตามองค์กรก็ควรส่งเสริมในการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น

**๓. การติดต่อสื่อสารในแนวนอน** เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตรและเป็นกันเองมากขึ้น

### องค์ประกอบของการสื่อสาร

๑. ผู้ส่งสาร
๒. สาร
๓. สื่อหรือช่องทาง
๔. ผู้รับสาร
๕. ข้อมูลย้อนกลับ

### วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

**๑. เพื่อแจ้งให้ทราบ** การรับและส่งข่าวสารด้านต่างๆ การนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจที่ตรงกัน โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

**๒. เพื่อความบันเทิง** การรับส่งที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน เป็นการนำเสนอเรื่องราว หรือสิ่งอื่นใดที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความร่วมมือกัน

**๓. เพื่อชักจูงใจ** การนำเสนอเรื่องราวเพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

### ข้อควรระวังในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

**๑. ผู้ส่งสารขาดทักษะ** ผู้ส่งสารต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารหลายอย่างเข้าด้วยกัน เช่นผู้ส่งสารพูดไม่เก่ง ไม่สามารถส่งสารหรือไม่สามารถสรุปใจความสำคัญได้ ขาดศิลปะในการพูดหรือการแสดงออกทางหน้าต่าน้ำเสียง หรือลักษณะท่าทางในระหว่างการศึกษาอาจก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

**๒. เลือกใช้เครื่องมือที่ไม่เหมาะสมในช่องทางการสื่อสาร** ซึ่งมีเครื่องมือที่หลากหลายช่องทาง เช่น ทางไลน์ การพูดด้วยวาจา การโทรศัพท์ ข้อความ หนังสือ ฯลฯ ควรพึงระวังในการเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับงานบริบท หรือตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

**๓. การใช้อารมณ์ในการสื่อสารระหว่างกัน** ควรใช้อารมณ์ในลักษณะท่าทางที่เป็นมิตร หรือต้องเลือกเก็บความรู้สึกดังคำกล่าวที่บอกว่า น้ำชุ่มอยู่ใน น้ำใสอยู่นอก

**๔. ภาษา** การเลือกใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารเพราะเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนในการติดต่อสื่อสารต้องวิเคราะห์ผู้รับสารเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม รวมทั้งต้องระมัดระวังไม่ใช้ภาษาพูดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้

## การสื่อสารในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

๑. รู้จักขั้นตอนในกระบวนการสื่อสาร รู้ถึงกระบวนการในการสื่อสารให้ถูกต้องเหมาะสม ส่งสารให้ถูกที่ ถูกเวลา ตามขั้นตอนจากบนลงล่าง จากผู้บริหารลงไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายงาน
๒. การใช้ภาษาที่เรียบง่ายและมีการทบทวนซ้ำ เลือกใช้ภาษาที่เรียบง่ายเป็นกันเอง เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่กะทัดรัดได้ใจความ และมีการทบทวนซ้ำเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
๓. ใจเขาใจเรา ให้นักถึงตอนที่เรเป็นผู้ฟัง ควรพูดด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร เลือกใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม ด้วยความสุภาพนุ่มนวล
๔. ความเข้าใจภาษาท่าทาง นอกจากการสื่อสารแบบต่างๆภาษากายก็เป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถแสดงออกแทนการสื่อสารได้ เช่น การยกนิ้วโป้ง คือ การชื่นชม การชู ๒ นิ้ว คือ การให้กำลังใจ เป็นต้น
๕. รับข้อมูลย้อนกลับ สิ่งที่สำคัญในการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ส่งสารต้องการส่งอะไร ควรมีข้อมูลย้อนกลับ เช่น ให้มีการทบทวนคำสั่ง หรือถามซ้ำเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก ทำให้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกิจกรรม และการดำเนินงานต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในแต่ละฝ่ายภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น ให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จด้วยดี

จะประสานงาน ต้องประสานคน

จะประสานคน ต้องประสานใจ

.....

## เอกสารอ้างอิง

เพ็ญพิชญ์ แซ่เตียว.(๒๕๖๓).แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.กรุงเทพ.

กมลรัตน์ อินทรทัศน์.(๒๕๖๓).การสื่อสารกับการพัฒนา.นนทบุรี.

กฤติทัช เดชะพงศ์พนา.(๒๕๖๔).การวางแผนและการประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์.กรุงเทพ