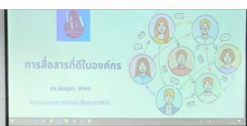




การสื่อสารที่ดี ในองค์กร

จากกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)
ประจำปีการศึกษา 2567



สถาบันบวรราชมงคลตะวันออก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก





การสื่อสารที่ดี ในองค์กร

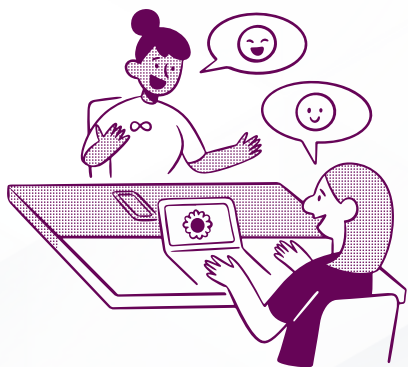
การสื่อสารที่ดีในองค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน การเข้าใจกระบวนการ รูปแบบ และวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ตลอดจนการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้ง เพิ่มความเข้าใจและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน



1.กระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง

การสื่อสารจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานไปยังพนักงาน เช่น การสั่งงาน การแจ้งนโยบาย หรือแผนการดำเนินงาน การกำหนดแนวทาง แล้วให้พนักงานนำไปปฏิบัติตาม



1.1



1.2

การสื่อสารแบบล่างสู่บน

การสื่อสารจากพนักงานหรือระดับปฏิบัติการไปยังผู้บริหาร เช่น การรายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ หรือปัญหาที่พบ

การสื่อสารระดับเดียวกัน

การสื่อสารระหว่างบุคลากรที่อยู่ในระดับเดียวกัน เช่น เพื่อนร่วมงานในทีม หรือระหว่างแผนก เพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล

1.3



2.วิธีการสื่อสาร ในองค์กร



2.1 การสื่อสารด้วยวาจา

สื่อสารโดยการใช้คำพูดในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนรวมทั้งการแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง เช่น การพูดคุย การประชุม หรือการโทรศัพท์



2.2 การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง

การใช้ท่าทางในการสื่อสารแทนการใช้คำพูด เพื่อเพิ่มความชัดเจนในการสื่อสารให้มีมากขึ้น มีดังต่อไปนี้

สื่อสารโดยการใช้ Eye Contact

สบตากับคู่สนทนา เป็นระยะ เพื่อแสดงออกถึงความสนใจในเนื้อหาที่ผู้พูดกำลังพูดถึง และเป็นการสื่อสารให้ผู้พูดรับรู้โดยที่ไม่ต้องพูดออกมา

วางมือในตำแหน่งที่เหมาะสม ในขณะที่พูดหรือแสดงความคิดเห็น หากเราวางมือในตำแหน่งที่เหมาะสม ก็จะเป็นการสื่อสารได้อีกวิธีหนึ่งและทำให้ผู้ฟังจดจ้องอยู่กับเรา ดังดูความสนใจจากผู้ฟัง

ยิ้มสร้างความเป็นมิตร การยิ้มจะช่วยให้เราสื่อสารกับผู้ฟังได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกผ่อนคลาย และยินดีที่จะรับข้อมูล

เคลื่อนไหวให้น้อยที่สุด ยืนให้มั่นคง เคลื่อนไหวเพียงสีหน้า ท่าทางเท่านั้นแล้วจะทำให้การพูดของเรามีประสิทธิภาพ

2.3 การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร

สื่อสารโดยใช้วิธีการเขียน อาจเป็นตัวอักษร หรือตัวเลขแสดงจำนวน เช่น หนังสือ เวียดนาม บันทึกรายงาน ป้ายประกาศ บันทึกรับข้อความ สิ่งตีพิมพ์ จดหมายข่าว เป็นการสื่อสารที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

2.4 สื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร



ระบบ
E-manage



แอปพลิเคชัน
เพื่อการสื่อสาร
(Line, Facebook
Messenger)



ระบบประชุม
ออนไลน์
(Zoom)



อีเมลองค์กร



กระดานประกาศ

3.ทักษะการสื่อสารเพื่อการทำงาน ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 การฟังอย่างตั้งใจ



ให้ความสนใจกับสิ่งที่ผู้พูดกำลังสื่อสาร ไม่ขัดจังหวะ พยายามเข้าใจความหมายโดยรวม และแสดงออกว่าตนเองกำลังฟังอยู่ เช่น การพยักหน้า การสบตา หรือการตั้งคำถามเพื่อความเข้าใจเพิ่มเติม เพื่อช่วยลดความเข้าใจผิดและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

3.2 การพูดอย่างชัดเจนและมีเป้าหมาย

ควรเน้นความชัดเจนตรงประเด็น และเหมาะสมกับบริบท ไม่ใช้ภาษาที่ซับซ้อนเกินไป หรือใช้คำที่มีความหมายกว้างจนเกิดความสับสน ควรกำหนดจุดประสงค์ของการพูดให้ชัดเจน เช่น ต้องการให้ข้อมูล ขอความร่วมมือ หรือโน้มน้าวใจ และควรเรียบเรียงคำพูดให้น่าสนใจ เหมาะสมกับผู้ฟังด้วย



3.3 การสื่อสารอย่างมีมารยาทและเคารพผู้อื่น

ให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เลือกใช้คำพูดที่สุภาพ หลีกเลี่ยงคำพูดที่เสียดสีหรือประชดประชัน ไม่พูดแทรกหรือตัดบทผู้อื่น และแสดงความเคารพต่อความเห็นที่แตกต่าง สื่อสารด้วยความสุภาพ และเปิดใจก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน



3.4 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

เลือกช่องทางในการสื่อสาร เช่น การพูดคุยแบบตัวต่อตัว โทรศัพท์ หรือข้อความผ่านแอปพลิเคชันการสื่อสารต่างๆ ควรขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลและผู้รับสาร เช่น เรื่องที่ละเอียดอ่อนหรือเป็นทางการ ควรใช้การพูดคุยแบบพบหน้า ในขณะที่ข้อมูลทั่วไปหรือแจ้งเตือนสั้น ๆ อาจใช้การส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน ความเหมาะสมของช่องทางจะช่วยให้สารส่งถึงผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความคลาดเคลื่อน

3.5 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร

ใช้แพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ (Zoom), แชร์เอกสารร่วมกันผ่านระบบ (Google Drive) ส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันการสื่อสารต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การทำงานร่วมกันสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น



**สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**