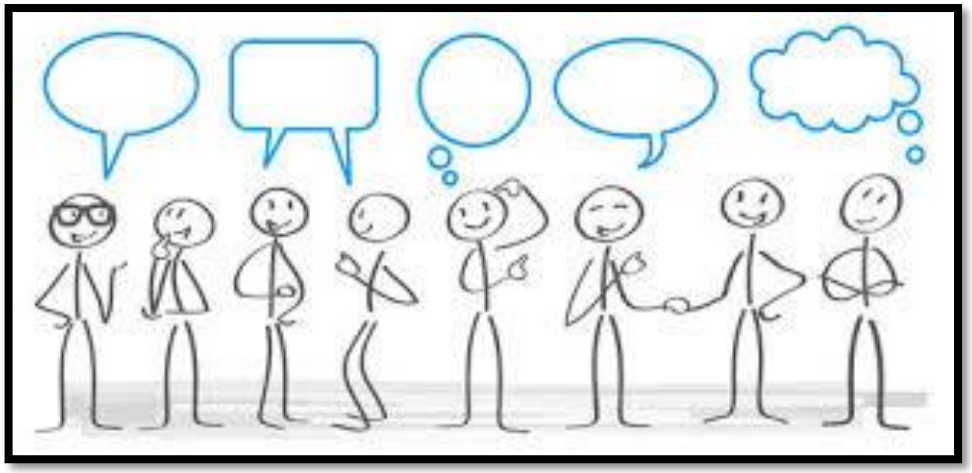
การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

(Effective communication)



ปัญหาการสื่อสารที่เกิดจาก
สาเหตุของความเครียด

1. เกิดจากตัวเอง------การตีความ

- **การรับรู้ (Perception)**
- ประสบการณ์ในอดีต
- (Past Experience)
- สังคมสนับสนุน(Social Support)
- บุคคลที่แตกต่างกัน(Individual differences)

2. **ความเครียดจากงาน** (Work Stressor) ขาดการสื่อสาร

จากการศึกษาของ “The National Institute Of Occupational Safety and Health” ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นที่มาของความเครียด

1. ภารกิจที่หนักเกินไป (Excessive Load work)
2. ขาดการวางแผนตารางการทำงาน (Undesirables work schedules)สื่อสารไม่ชัดเจน
3. บทบาทผู้สร้างความเครียด ความขัดแย้งและความคุมเครือ (Role stressors, conflict And ambiguity) ขาดการติดต่อสื่อสาร
4. ความปลอดภัยในสายงานอาชีพ (Career security) ป้องกันตัวเองไม่กล้าสื่อสาร
5. ขาดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน (Poor Interpersonal relationships at work) ขาดสายการบังคับบัญชาเพื่อมีการติดต่อสื่อสาร
6. ไม่มีความสุขกับเงื่อนไขของงาน (Unpleasant job condition)

3. ความเครียดเกิดจากครอบครัวต่อการสื่อสาร

ก. คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่

ข. การเงิน

ค. สุขภาพ

4. ปัญหาขาดการสื่อสารเกิดจากความขัดแย้ง

- **ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ เมื่อมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ด้วยเรื่องในเชิงเนื้อหาสาระหรือเชิงอารมณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการกระทบกระทั่งกันได้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม**

ความเครียดจากงาน (Work Stressor)ต่อ

- ความปลอดภัยในสายงานอาชีพ (Career security)
- ขาดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน (Poor Interpersonal relationships at work)
- ไม่มีความสุขกับเงื่อนไขของงาน (Unpleasant job condition)

ความขัดแย้ง กับการสื่อสาร

- **ความขัดแย้งเกิดขึ้นได้ เมื่อมีความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ด้วยเรื่องในเชิงเนื้อหาสาระหรือเชิงอารมณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการกระทบกระทั่งกันได้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม**

ความหมายของการสื่อสาร

- กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือข้อเท็จจริง (Fact) หรือความรู้สึก
- ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป ประกอบด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้รับข่าวสาร (Receivers) และผู้ส่งข่าวสาร (Sender)

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

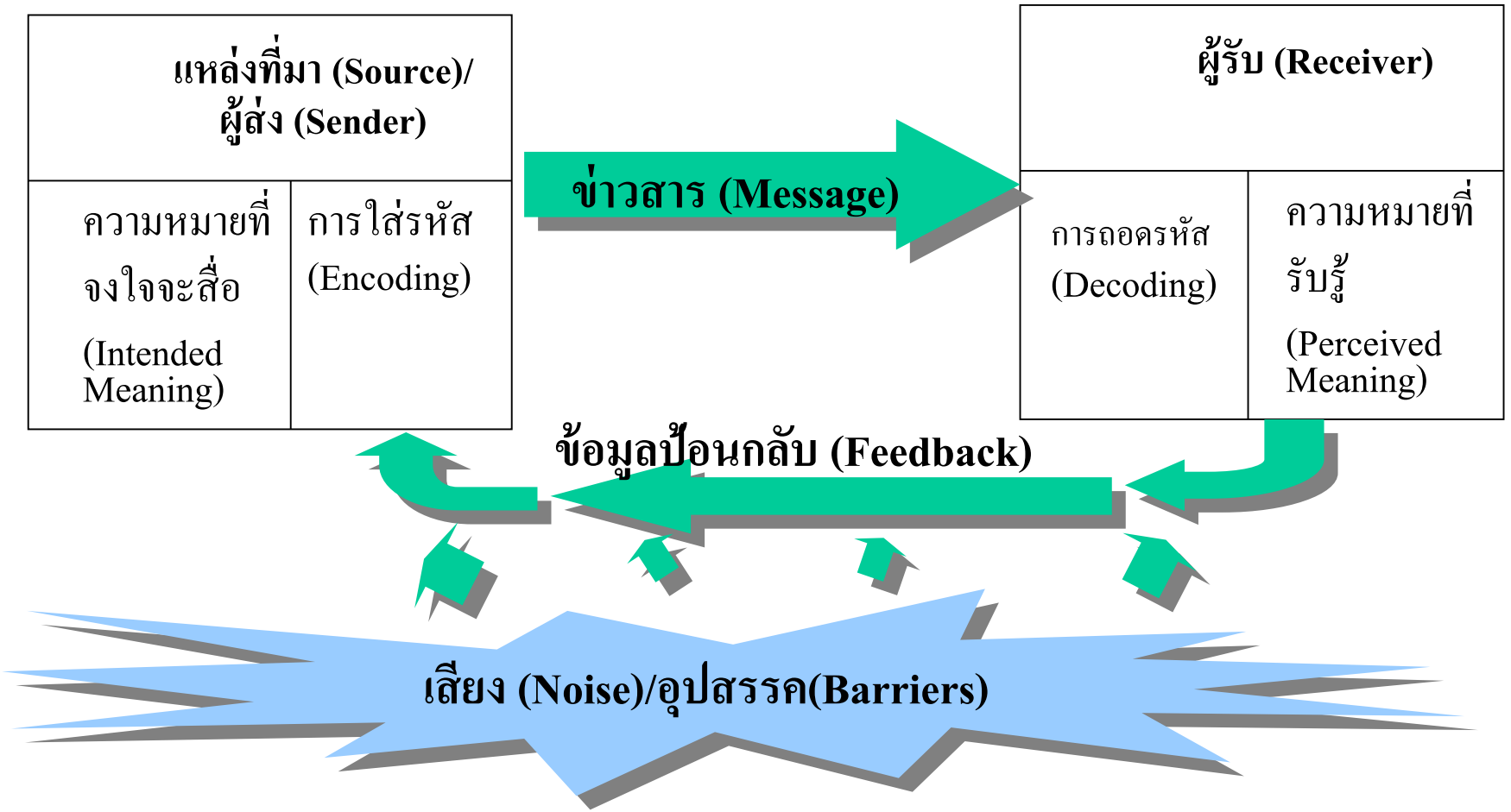
(The Purpose of Communication in Organization)

- เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร
- เป็นการประเมินผลการทำงานของแต่ละบุคคล
- เป็นการอำนวยการหรือสอนงานผู้อื่น
- เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น
- เป็นผลทางอ้อมต่อองค์กร

กระบวนการติดต่อสื่อสาร

Communication Process

กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่ง หรือแหล่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสารซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจในสิ่งเดียวกัน



องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

(The Component of Communication)

- ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)
- ผู้รับข่าวสาร (Receiver)
- ข่าวสาร (Message)
- สื่อ (Media)
- ช่องทาง (Chanel)

กระบวนการติดต่อสื่อสาร(The Communication Process)

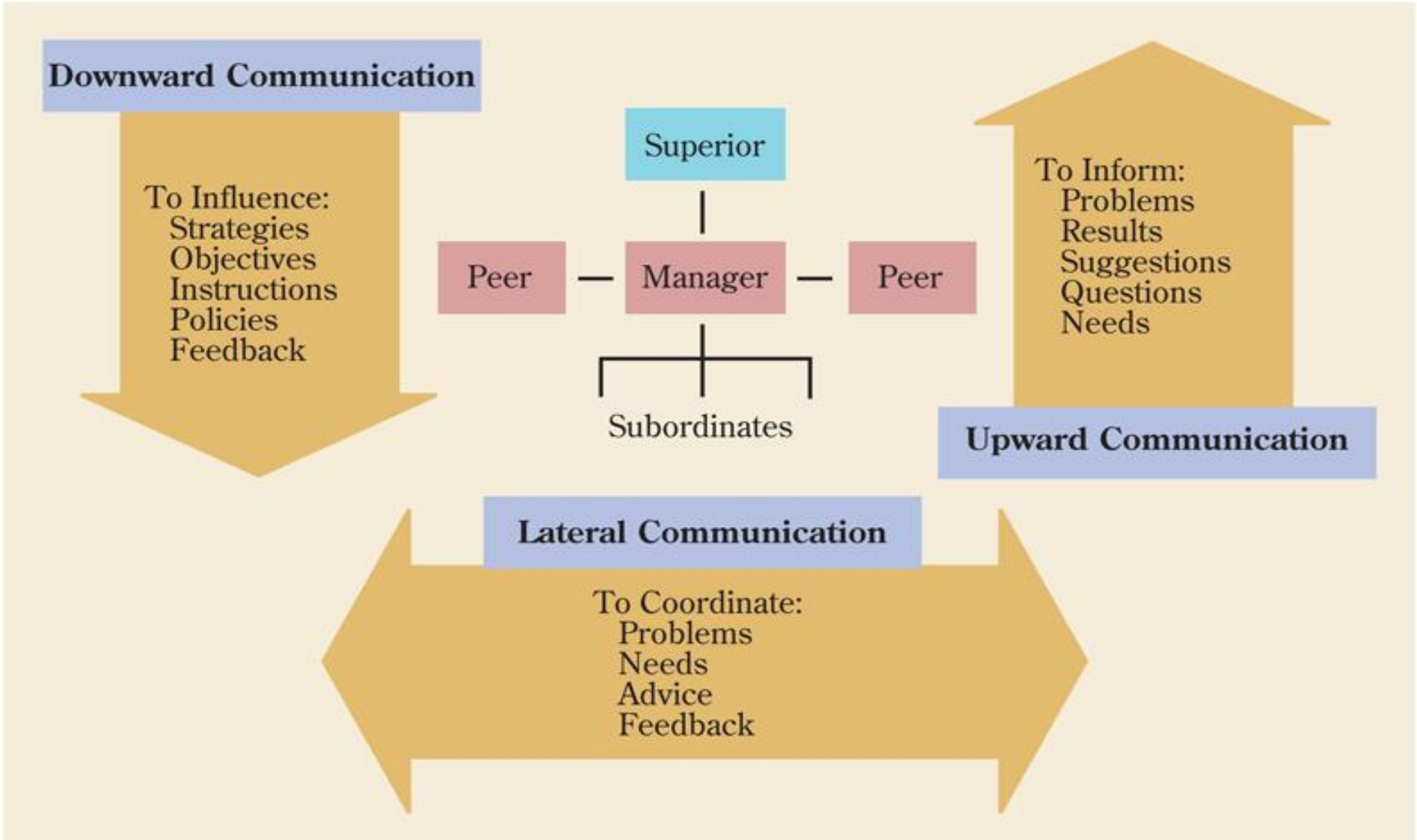
- แหล่งที่มา (Source)
- การใส่รหัส (Encoding)
- สื่อการส่งผ่านข้อความ (Transmission)
- การถอดรหัส (Decoding)
- ผู้รับข่าวสาร (Receiver)
- ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
- สิ่งรบกวน (Noise)

หน้าที่ของการติดต่อสื่อสาร

(Function of Communication)

- การควบคุม (Control)
- การจูงใจ (Motivation)
- การแสดงอารมณ์ (Emotion)
- การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information)

ทิศทางการติดต่อสื่อสารและการไหล (Communication Direction and Flows)



ประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร (Effective & Efficient Communication)

- **การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล** (Effective Communication)

  เกิดขึ้นเมื่อ**ข้อความจากแหล่งที่มา**และระบุความหมายถึงผู้รับอย่างแท้จริง

- **การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ** (Efficient Communication)

  เกิดขึ้นได้**ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด** เช่น การส่ง E-mail ใช้เวลาในการ**ส่งเร็วซึ่งประหยัดเวลา**สำหรับผู้ส่ง แต่อาจจะไม่สำเร็จในความปรารถนาของการแปลความหมายและการตอบสนอง

การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ(Nonverbal Communication)

- **การเคลื่อนไหวของร่างกาย** (Kinesics)

  ลักษณะท่าทาง สีหน้า สายตา ลักษณะทางกายภาพ

- **ความใกล้ไกลของสถานที่** (Proxemics)

  อิทธิพลของสถานที่ที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับสารอยู่ห่างไกลกันมาก และต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูลย่อมทำให้การส่งข้อมูลมีการล่าช้า และข้อมูลบิดเบือนได้

- **ลักษณะของน้ำเสียง** (Paralanguage)

  น้ำเสียงที่เปล่งออกมาแสดง**ถึงอารมณ์และความรู้สึก**

ทักษะการฟัง(Active Listening)

การมีทักษะการฟังที่ดีคือสิ่งที่มีค่าแตกต่างจากผู้อื่น ซึ่งความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ

- ฟังหัวข้อ - ต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจว่าผู้ส่งสารต้องการให้ฟังอะไร
- ฟังความรู้สึก - สังเกตและวิเคราะห์ว่าผู้พูดต้องการบอกอะไร
- ตอบสนองความรู้สึก – ตั้งใจจับประเด็น ใจความสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้พูด
- โน๊ตเตือนความจำ - จำการสื่อสารทั้งที่เป็นภาษาและอวัจนภาษา
- ตอบกลับ - แสดงให้ผู้พูดรู้ว่าเข้าใจเขาโดยแสดงออกอย่างเหมาะสม

อุปสรรคของการสื่อสาร (Communication Barriers)

- **ข้อจำกัดทางกายภาพ** (Physical Distractions)

  การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว การฟังไม่มีคุณภาพและการประเมินค่าที่ทำเร็วเกินไปความไม่ไว้วางใจการขู่เข็ญ และความกลัวระยะเวลาไม่เพียงพอ

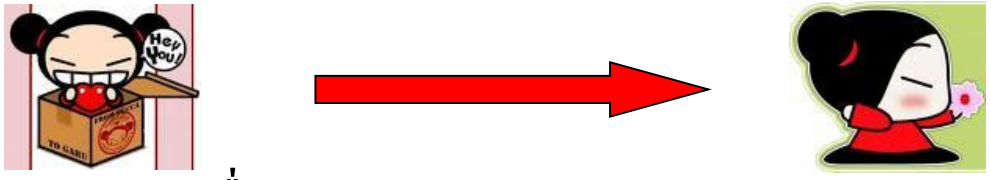
- **ปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำ** (Semantic Problems)

  อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ภาษา การใช้คำคลุมเครือไม่ชัดเจน ภาษายาก สำนวนฟัง- อ่านไม่เข้าใจ ทำให้เกิดการตีความหมายผิดการบิดเบือนความหมาย ทั้งที่เกิดจากความไม่ตั้งใจ และความจงใจความผิดพลาดของการส่งข่าวสารและความจำไม่ดี

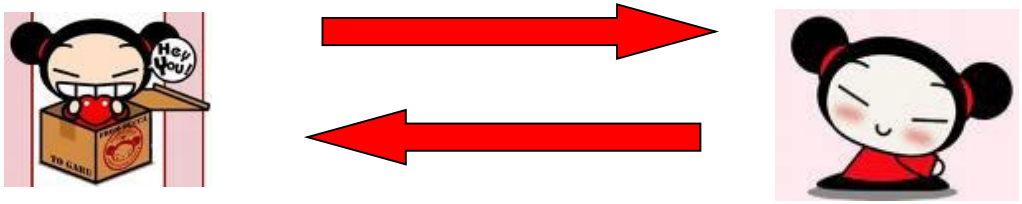
อุปสรรคของการสื่อสาร(Communication Barriers)

- **การผสมผสานของข้อความ** (Mix Messages)
- **การขาดข้อมูลป้อนกลับ** (Absence of Feedback)

กระบวนการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว **(One-Way Communication)**



กระบวนการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (**Two-Way Communication**)



- **ผลกระทบจากสถานะ** (Status Effect)

อุปสรรคระหว่างบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าและต่ำ

ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร(Issue in Organizational Communication)

- **การติดต่อสื่อสารผ่านอิเล็กทรอนิกส์** (Electronic Communication)

- ข้อดี

- แจกจ่ายข้อมูลให้มากและเร็ว
- ทำข้อมูลให้ใช้ประโยชน์มากกว่าเมื่อก่อน
- ยอมรับขอบเขตและการเข้าใช้อย่างทันทีทันใดของข้อมูล
- สนับสนุนการทำงานร่วมกันในการแบ่งและใช้ข้อมูล
- ผสมผสานระบบการทำงานและใช้ข้อมูลเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อม

- ข้อเสีย

- อารมณ์ของมุมมมองในการติดต่อ สื่อสาร **:)** **Smile** **: (** **Frown** **:' (** **Crying**
- ข้อมูลมากเกินไป

ปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กร(Issue in Organizational Communication)

- **การติดต่อสื่อสารและบริบททางสังคม** (Communication and Social Context)

  - อุปสรรคในการสื่อสารกันระหว่างชายและหญิง

    ผู้หญิงที่เป็นสุดยอดผู้นำมากกว่าผู้ชายในเรื่องการติดต่อสื่อสารความสามารถในการเข้าถึงจุดหมายมากว่าผู้ชาย

  - การสื่อสารแบบการปกครองที่ถูกต้อง – การใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสื่อสาร

  - การสื่อสารต่างวัฒนธรรม

การศึกษาด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยศึกษาถึง

(1) ความสามารถและทักษะ เช่น สติปัญญาทางกายภาพ

(2) ภูมิหลังเช่น ครอบครัวและสังคม ประสบการณ์

(3) ลักษณะทางกายภาพ อายุ เพศ

นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า

1. พฤติกรรมที่แสดงออกต้องมีสาเหตุ
2. พฤติกรรมเป็นผลมาจากการวางเป้าหมาย
3 พฤติกรรมสามารถสังเกตและวัดได้
4 พฤติกรรมไม่สามารถจัดได้โดยตรง เช่น การคิด การรับรู้
5. พฤติกรรมเป็นผลมาจากการจูงใจ

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร(Type of Communication)

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะการใช้ (The Use) เช่นพูดคุย สั่งงาน
2. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) ผู้บริหาร กับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะที่ใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel)

    -สายการบังคับบัญชา สื่อสารทางเดียวหรือ 2 ทาง

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร ต่อ

4. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามลักษณะของวิธีการสื่อสาร(Method)

   E-mail, Fax, Telephone, Verbal, Nonverbal

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะตามลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้อง(Participant)

   Interpersonal, Inter group, Public organization

   communication

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะการใช้ (The Use)

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)การเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษร

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) พูด สั่งการด้วยคำพูด ภาษาท่าทาง

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction)

- การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)
- การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน (Upward Communication)
- การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)
- การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม(Diagonal Communication)

วิธีการสื่อสารการติดต่อสื่อสาร(Method)

- การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ

  (Verbal Communication)

- การติดต่อสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำ ภาษาท่าทาง

  (Non-Verbal Communication, Body Language

การสื่อสารโดยภาษากาย

(Nonverbal Communication)

องค์ประกอบของมนุษย์

- การแสดงออกทางใบหน้า
- ภาษาร่างกาย

องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม

- การออกแบบสำนักงาน
- สถาปัตยกรรมของอาคาร

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะจำนวนผู้เกี่ยวข้อง (Participant)

- การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)
- การติดต่อสื่อสารของกลุ่ม (Inter group Communication)
- การติดต่อสื่อสารขององค์กรกับสาธารณชน (Public and Organization Communication)

อุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสาร

(Barriers to communication)

<u>เกิดจากบุคคล</u> (Personal factor)

- การรับรู้และความลำเอียง (Perceptional and Attritional Biases)
- ความสัมพันธ์ระหว่างกันระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships)

<u>เกิดจากโครงสร้างขององค์กร</u> (Organization Structure)

- สายการบังคับบัญชาที่อยู่ในแนวดิ่ง

เกิดจากสภาวะแวดล้อมภายนอก (Environment factor)

- ระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distance)
- ความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Differences)

การติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้มีประสิทธิภาพ

1. **ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร** (The CEO must committed to the importance of communication)

2.ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน (Managers match actions and words)

3.**เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง** (Commitment to two way communication)

4.**การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า** (Emphasis on face-to-face communication)

5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน (Shared responsibility for employee communications)

6.ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี (Dealing with bad news)

7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม (The message is shaped for its intended audience)

การติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้มีประสิทธิภาพ (ต่อ)

8. **จงทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง** (Treat communication as an ongoing process) มี 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล (Managers convey the rationale underlying decisions)

2 จังหวะเวลาคือสิ่งที่สำคัญยิ่ง (Timeliness is vital)

3 การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (Communicate continually)

4 การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ (Link the big picture with the little picture)

5 ไม่ชี้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว (Don t dictate the way people should feel about the news

การประยุกต์การสื่อสารสำหรับผู้จัดการ

- ความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและความพึงพอใจของพนักงาน
- การสื่อสารชัดเจนเข้าใจง่ายจะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ การ บิดเบือน ความคลุมเครือและความไม่กลมเกลียวกัน จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ

อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิผล (Barriers to effective communication)

1. การกรองข่าวสาร (Filtering) ผู้ส่งข่าวสารต้องทำข่าวสารให้เป็นที่พอใจของผู้รับข่าวสารในการรับข่าวสารต่างๆ

   ผู้บริหารนั้นจะต้องถูกกรองจากผู้ชำนาญเสียก่อน

2. การรับรู้แบบเลือกสรร (Selective perception) การที่ผู้รับสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารเลือกรับรู้เช่น แหล่งที่มาของสาร ตำแหน่งผู้ส่งสาร ข้อความน่าเชื่อถือ

3. อารมณ์ (Emotions) ในการติดต่อสื่อสารผู้ส่งข่าวสาร ควรต้องระมัดระวังเกี่ยวกับอารมณ์ของตนไม่ควรแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกรุนแรงเมื่อเกิดความไม่พอใจ

4. ภาษา (Language) ภูมิหลังทางวัฒนธรรมมีผลทำให้การตีความของภาษาได้แตกต่างกัน การมาจากภูมิประเทศที่แตกต่างกันก็จะใช้ภาษาที่แตกต่างกัน