การสื่อสาร
เพื่อ
การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก และอารมณ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจ มีความคิดร่วมกัน และเกิดพฤติกรรมตอบสนองต่อความคิดนั้น

ความสำคัญของการสื่อสาร เป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอันจะนำไปสู่การปฏิบัติภารกิจร่วมกัน

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) มีองค์ประกอบเป็นขั้นตอน ดังนี้

- **1.ผู้ส่งสาร** (Sender) การติดต่อสื่อสาร จะต้องทำความเข้าใจเรื่องที่จะ สื่อสารให้ชัดเจนสารที่จะส่ง(Message) ซึ่งอาจใช้วิธีการพูดคุย ออกคำสั่ง บันทึกข้อความข่าวสาร รายงาน หรือสิ่งใด ๆ ก็ได้
- **2.ช่องทางหรือสื่อในการติดต่อสื่อสาร** (Media / Source) คือ เครื่องมือหรือตัวกลางในการส่งสาร อาจเป็นสัญญาณเสียงจากเครื่องขยายเสียง สัญญาณวิทยุ สัญญาณโทรทัศน์ Internet ทาง Website
- **3.ผู้รับสาร** (Receiver) ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะรับอย่างดี มีความคิดประสบการณ์และทักษะ รวมถึงความสามารถในการถอดรหัส (Decoding) เพื่อให้เข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งเป็นรหัส(Encoding) ได้ด้วย

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิผล

- 1.ความไม่พร้อมของผู้รับสาร
- 2.ประสบการณ์ ค่านิยม และอคติของผู้รับสาร
- 3.สรุปความหมายเร็วเกินไป
- 4.ใช้คำที่มีหลายความหมาย
- 5.สรุปความเข้าใจเอาเองว่าเป็นข้อเท็จจริง

ประสิทธิภาพในการสื่อสารขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

- **1.ระดับความรู้** (Knowledge) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความรู้ใกล้เคียงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อสาร
- **2.ทัศนคติ** (Attitude) การที่ต่างฝ่ายต่างมีทัศนคติที่ดีต่อการส่งและการรับสาร ย่อมมีโอกาสพิจารณาตามความเป็นจริงได้ดีกว่าการมีทัศนคติเชิงลบต่อกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การตัดสินใจด้วยอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม
- **3.ระดับสังคมและวัฒนธรรม** (Social Cultural System) ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เข้าใจระบบสังคมวัฒนธรรมของผู้ที่มาติดต่อ จะสามารถเลือกวิธีการ รูปแบบที่ติดต่อให้สอดคล้องและเหมาะสมได้ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ควรเลือกให้เหมาะกับบุคคลเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร

เทคนิคการประสานงาน

- 1.จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
- 2.กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งงานให้ชัดเจน
- 3.การสั่งการและการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ขัดแย้งกัน พนักงานทราบและเข้าใจอย่างถูกต้อง ไม่รู้สึกคลุมเครือในคำสั่ง และสามารถปฏิบัติตามได้

ปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี

- **1.มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี** เช่น การพบปะพูดคุย การเผชิญหน้า การปรึกษาหารือ การประชุม ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two –Way Communication) และการใช้การสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่มีความชัดเจนและเป็นหลักฐาน หรืออาจใช้การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวสร้างความเข้าใจในขั้นต้นก่อน
- **2.ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน** โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายด้วยความเต็มใจที่จะทำงาน ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องกระทำให้สำเร็จลุล่วง คำนึงถึงเป้าหมายเดียวกันและมุ่งให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- **3.ขวัญกำลังใจของคนในองค์การ** พนักงาน เช่น จัดหารางวัลค่าตอบแทนพิเศษอื่น ๆ จูงใจในความเสียสละและตั้งใจทำงานของพนักงานที่ได้อุทิศแรงกายแรงใจในการทำงาน โดยรางวัลนั้นอาจเป็นตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้
- 4.ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการอธิบายหรือสื่อสารต่อไปยังลูกน้อง
- **5.การวางแผนงานที่ดี** การวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าจะทำให้ทุกฝ่ายทราบขั้นตอนการทำงานตามลำดับก่อนหลัง ทำให้การประสานงานง่ายขึ้น เพราะเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

ประโยชน์ของการสื่อสารประสานงาน

- 1.ช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว
- 2.ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน และผลผลิตมากขึ้น
- 3.ช่วยประหยัดเงิน พัสดุ สิ่งของในการดำเนินงาน
- 4.ช่วยให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 5.ช่วยสร้างความสามัคคีและความเข้าใจในหมู่คณะ
- 6.เสริมสร้างขวัญของผู้ปฏิบัติงาน
- 7.ลดอันตรายจากการทำงานให้น้อยลง
- 8.ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
- 9.ช่วยให้ปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ และเพิ่มผลสำเร็จของงาน
- 10.ช่วยเกิดความคิดใหม่ๆ และปรับปรุงอยู่เสมอ
- 11.ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน
- 12.การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Thank you