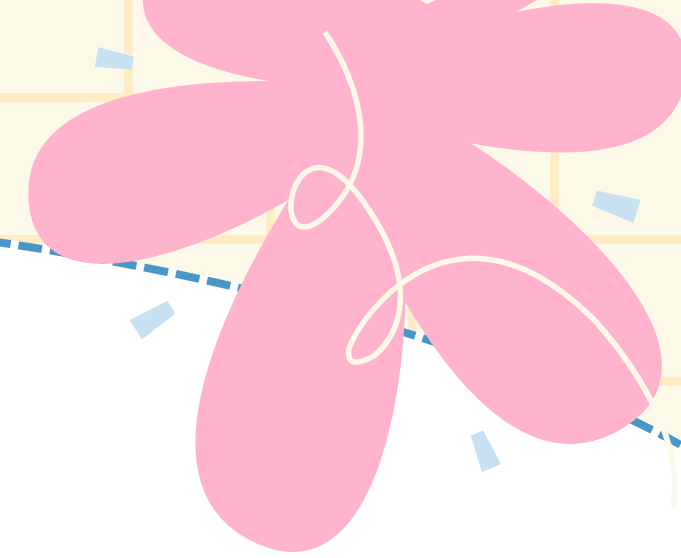
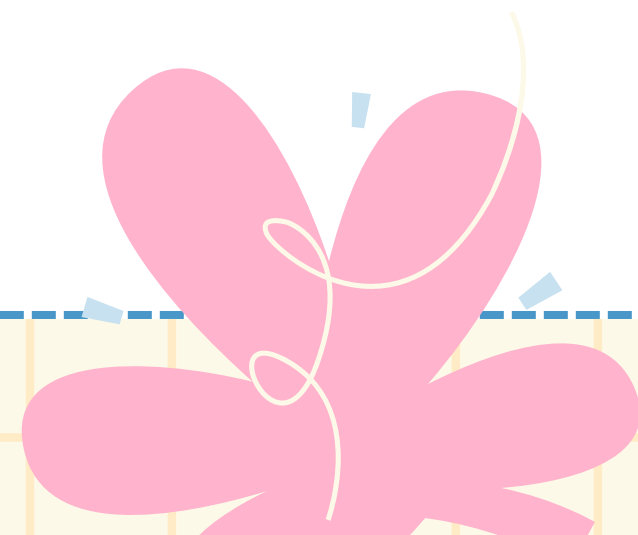
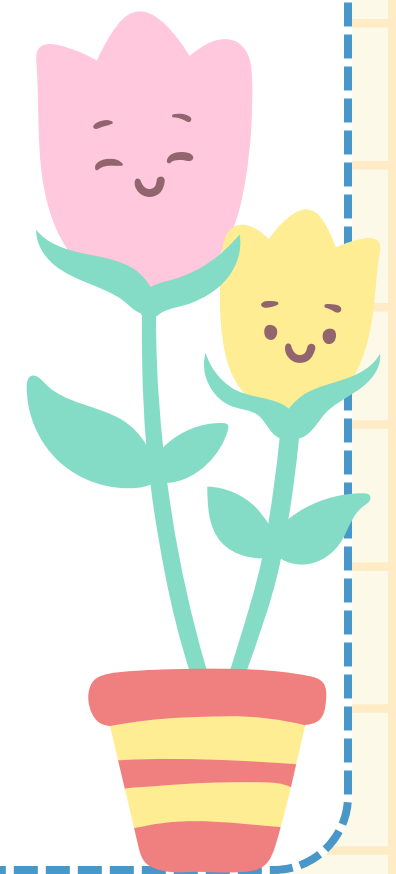


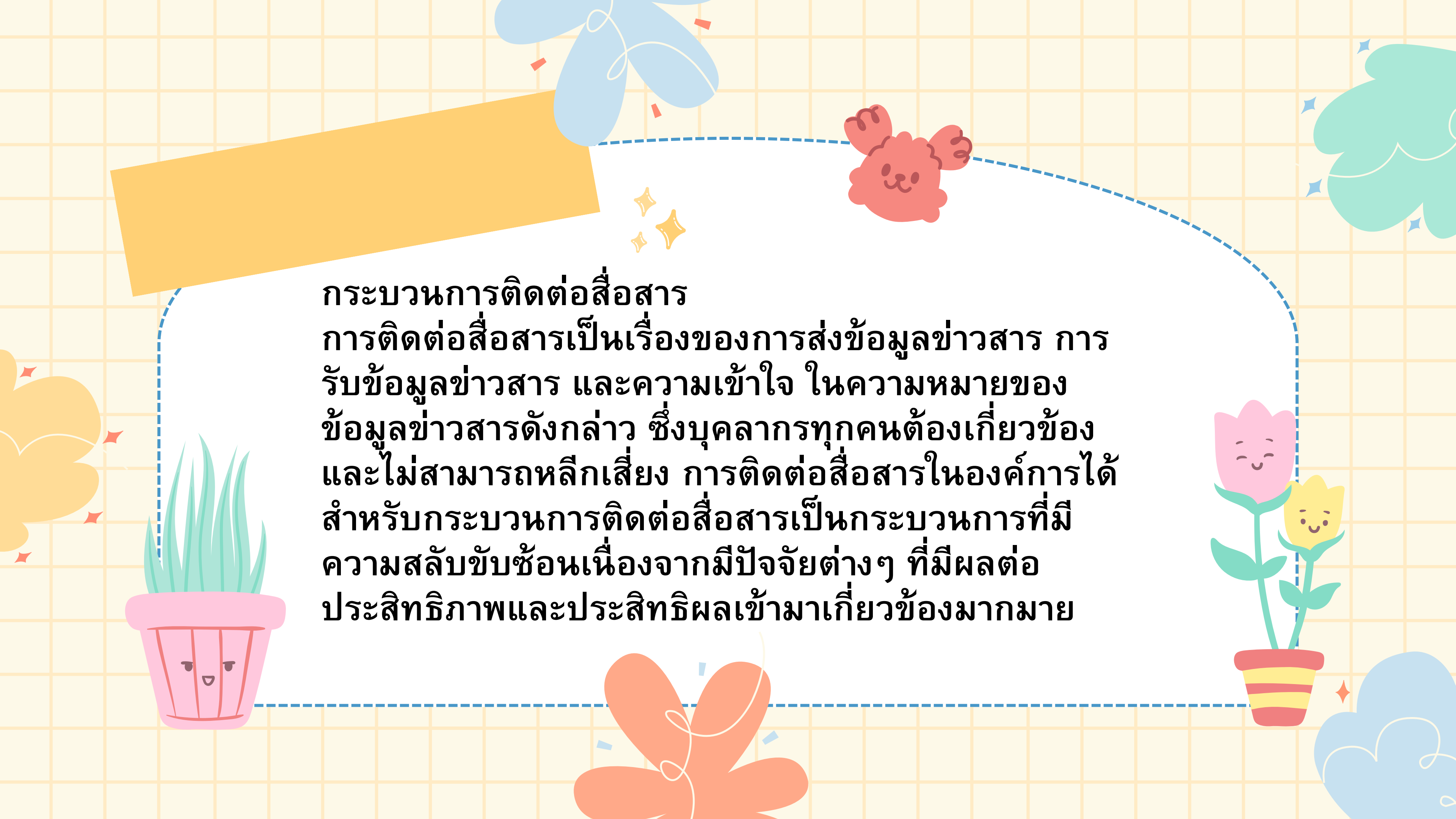


**บทที่ 7 เทคนิคการติดต่อสื่อสาร
สำหรับบองค์การ**



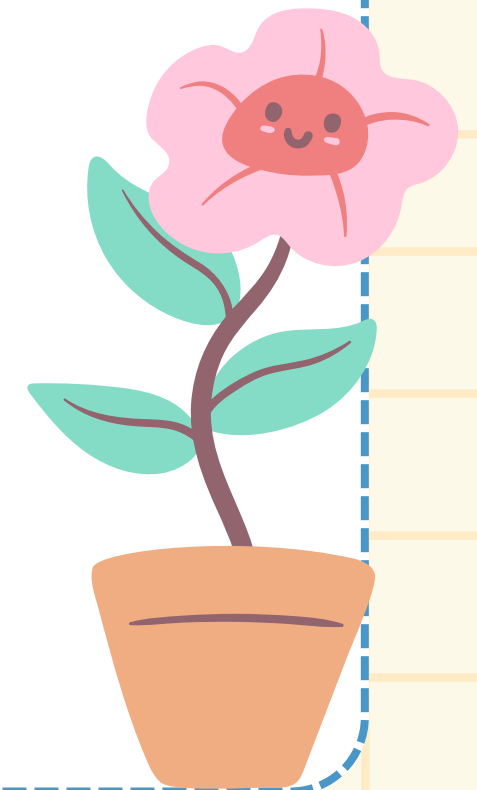
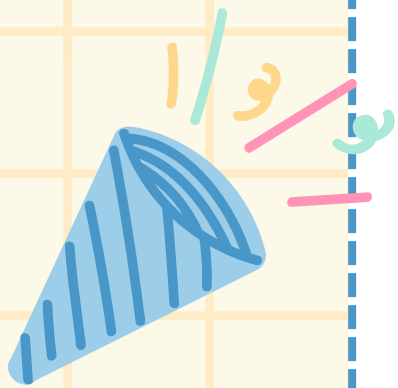
การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์
ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อ
ให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์
ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้ง
การสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์
ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด





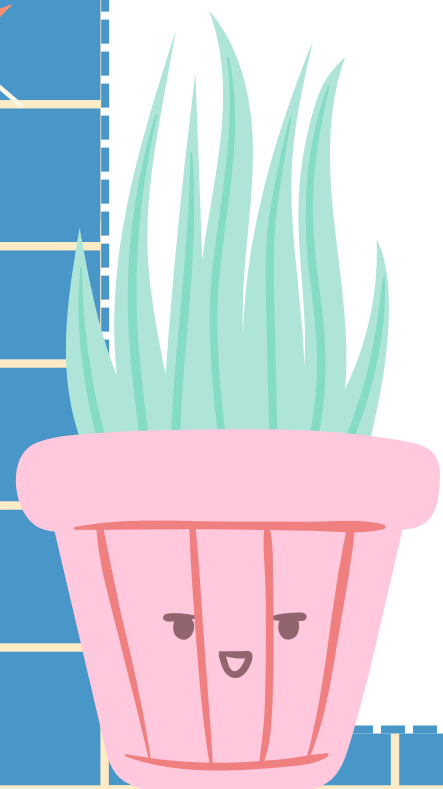
กระบวนการติดต่อสื่อสาร
การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของการส่งข้อมูลข่าวสาร การ
รับข้อมูลข่าวสาร และความเข้าใจ ในความหมายของ
ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว ซึ่งบุคลากรทุกคนต้องเกี่ยวข้อง
และไม่สามารถหลีกเลี่ยง การติดต่อสื่อสารในองค์การได้
สำหรับกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่มี
ความสลับซับซ้อนเนื่องจากมีปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. ระดับบนลงสู่ระดับล่าง	1. ผู้บังคับบัญชาบังคับบัญชาไม่ยอมให้ สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน	1. ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่อง เรื่องความขัดแย้งภายใน
	2. ผู้บังคับบัญชาลังเลใจที่จะส่ง ข่าวร้ายให้ทราบ	2. การถ่ายทอดข้อความหลายๆ ครั้ง จนแตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	1. ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างดูดี	1. ความไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา
	2. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เกี่ยวกับความล้มเหลว	2. ความทะเยอทะยานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา
	3. ลังเลใจที่จะบอกข่าวร้ายแก่ ผู้บังคับบัญชา	3. ความต้องการในเรื่องความ ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน
	4. ระดับต่างๆ ที่เป็นทางผ่านของ การติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับ ระดับบน	4. ระยะห่างไกลของการสื่อสาร 5. โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	1. ข่าวลือต่าง ๆ	1. การสื่อสารในแนวนอนมีมาก เกินไปทำให้ไม่มีสิ่งย้อนกลับ
	2. ความชำนาญเฉพาะด้านใน งานทำให้สนใจเฉพาะเรื่อง บางอย่าง	2. การสื่อสารในแนวนอนถูก นำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจาก ระดับบนลงสู่ระดับล่างและจาก ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน
4. แนวทแยงมุม (แนวขวาง)	1. ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่าน ของการ สื่อสาร	1. ช่องว่างของการสื่อสาร
5. ทุกระดับ	1. แต่ละระดับมีข้อมูลข่าวสาร เป็นของตนเองเพื่อใช้ในการ แข่งขันกับหน่วยงานย่อยอื่น ๆ	1. การหมกมุ่นในเรื่องความไม่ แน่นอน

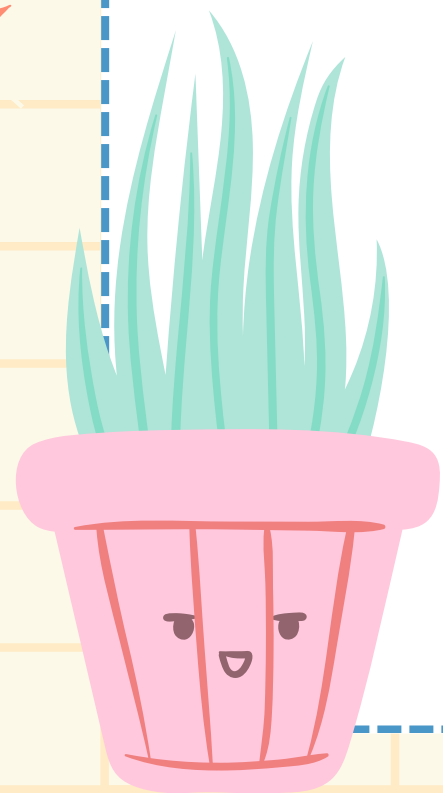


โครงสร้างการติดต่อสื่อสาร

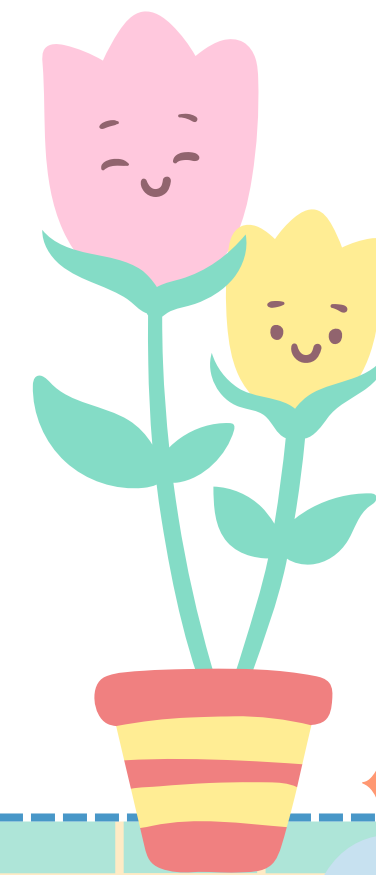
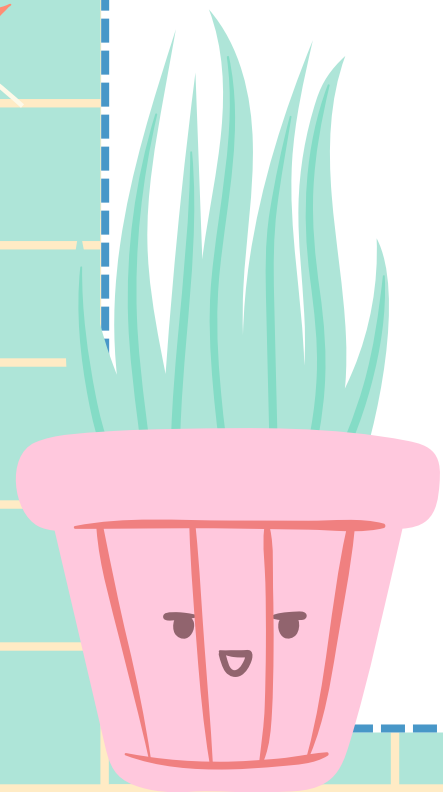
1. การสื่อสารแบบลูกโซ่ (Chain) เป็นการสื่อสารที่มีการสื่อสารตามลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันไปที่พบได้ในการทำงานในโรงงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องรับช่วงงานกันและยังเกิดจากความใกล้ชิดกัน ในการทำงาน เป็นโครงสร้างระหว่างบนลงล่างหรือล่างขึ้นบนตามระบบสายงานหรือการบังคับบัญชา

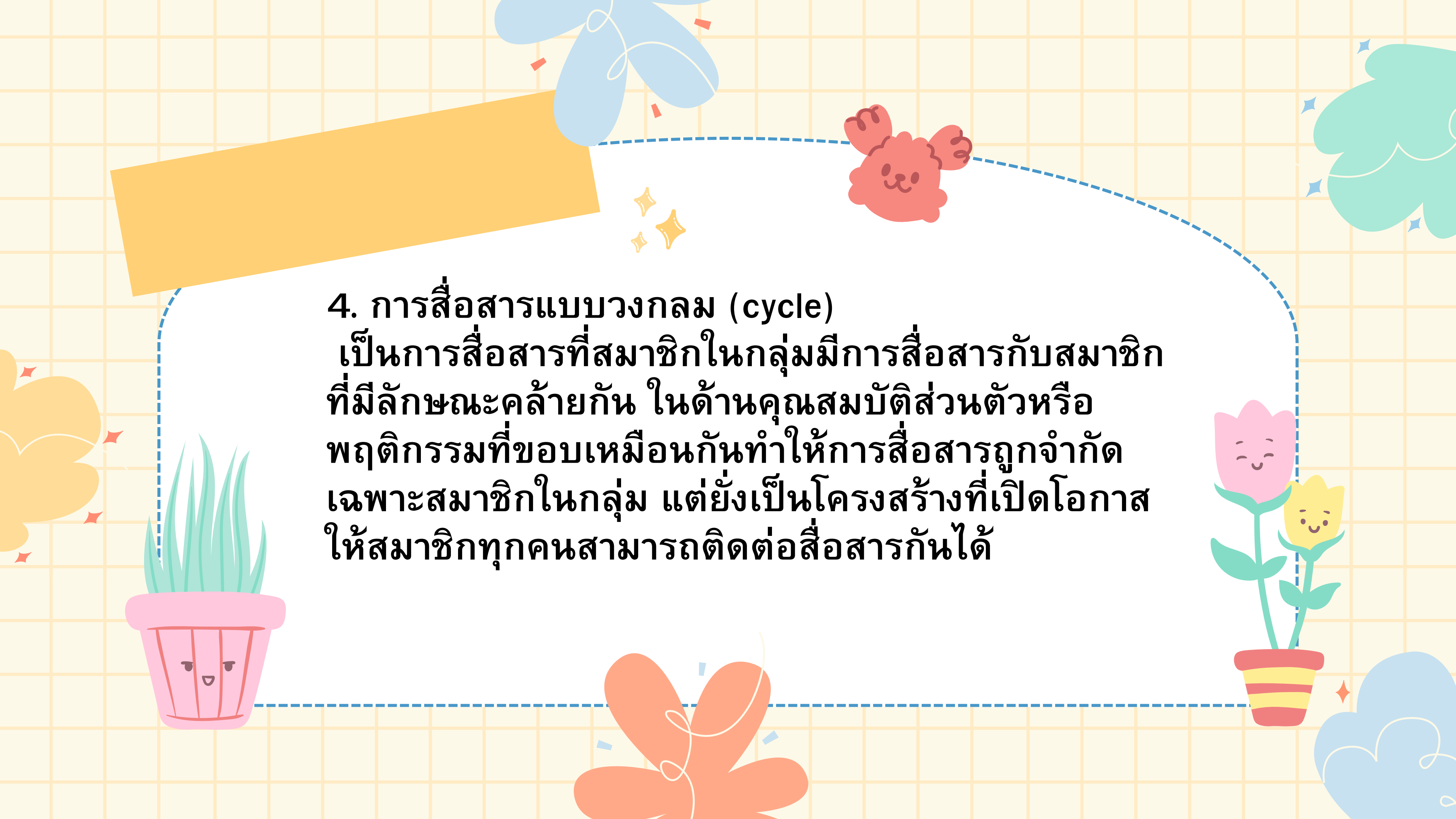


2. การสื่อสารแบบวงล้อ (Wheel) มีลักษณะเป็นการสื่อสารจากผู้นำ
กลุ่มไปยังสมาชิก แต่สมาชิก ไม่ได้ทำการสื่อสารกันทำให้ผู้นำกลุ่มมี
บทบาทสูง พบได้ในผู้นำที่รวมอำนาจไว้กับตนเอง เป็นโครงสร้าง ที่มี
การติดต่อสื่อสารจากจุดศูนย์กลางสอดคล้องไป ตามวิธีการจัด
องค์การที่บุคลากรต่างคนต่างทำงาน ไม่เกี่ยวข้องกัน แต่ทุกคนต้องฟัง
คำสั่งจากผู้นำ

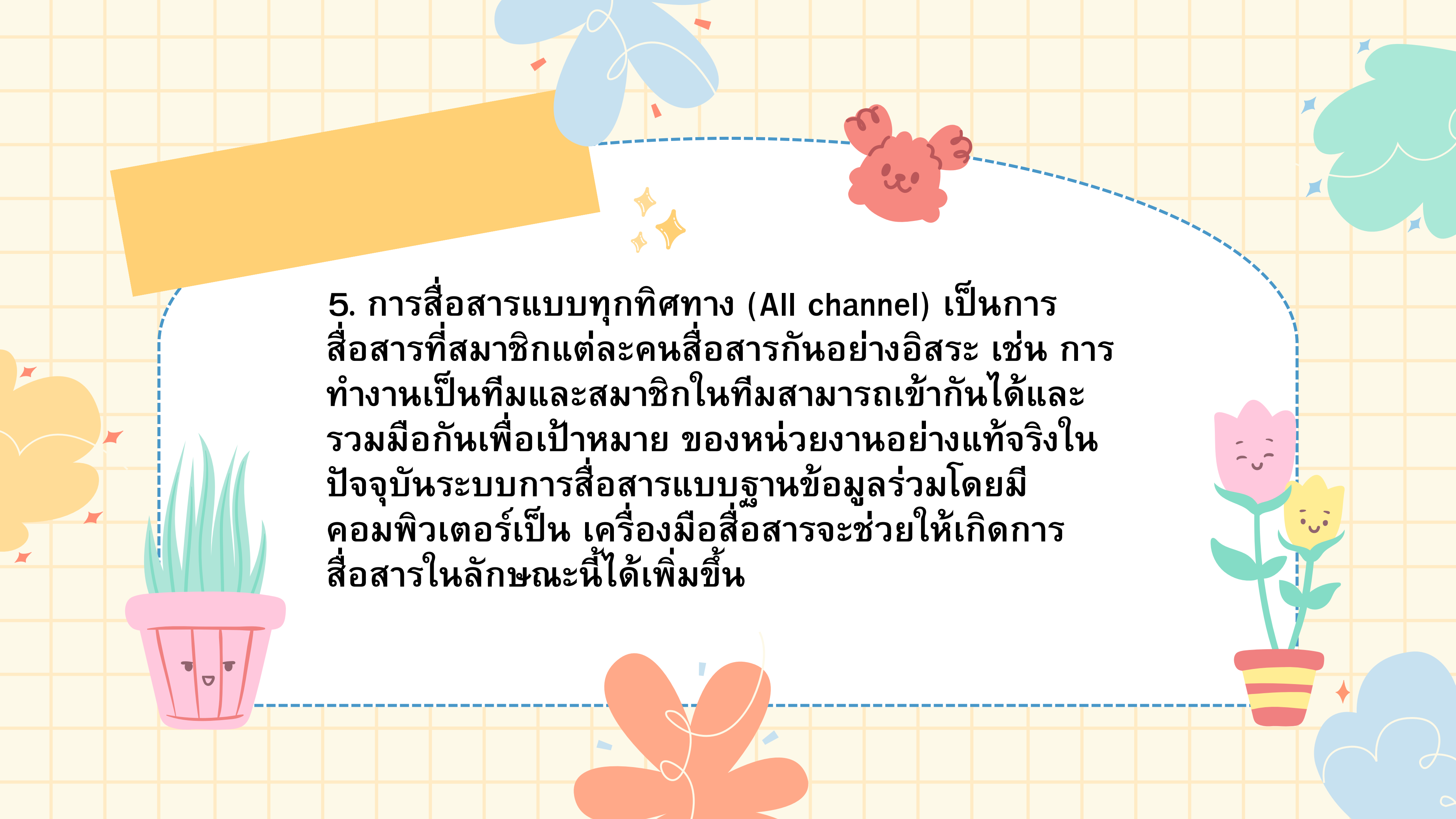


3. การสื่อสารแบบกลุ่ม (Cluster) เป็นการสื่อสารผ่านผู้นำ
กลุ่มย่อยไปยังบุคลากร การเดินทาง
ของข้อมูลจึงมีลักษณะเป็นหลายชั้นกว่าจะลงไปยังระดับ
ล่างๆ ผู้นำกลุ่มย่อยจะมีบทบาทในการสื่อสาร
และอาจมีบทบาทในด้านการเสนอแนวความคิดเห็นต่างๆ
ต่อสมาชิกได้ทราบ





4. การสื่อสารแบบวงกลม (cycle)
เป็นการสื่อสารที่สมาชิกในกลุ่มมีการสื่อสารกับสมาชิก
ที่มีลักษณะคล้ายกัน ในด้านคุณสมบัติส่วนตัวหรือ
พฤติกรรมที่ขอบเหมือนกันทำให้การสื่อสารถูกจำกัด
เฉพาะสมาชิกในกลุ่ม แต่ยังเป็นโครงสร้างที่เปิดโอกาส
ให้สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้



5. การสื่อสารแบบทุกทิศทาง (All channel) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนสื่อสารกันอย่างอิสระ เช่น การทำงานเป็นทีมและสมาชิกในทีมสามารถเข้ากันได้และรวมมือกันเพื่อเป้าหมาย ของหน่วยงานอย่างแท้จริงในปัจจุบันระบบการสื่อสารแบบฐานข้อมูลร่วมโดยมีคอมพิวเตอร์เป็น เครื่องมือสื่อสารจะช่วยให้เกิดการสื่อสารในลักษณะนี้ได้เพิ่มขึ้น



บทสรุป

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของทุกคน และมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นอีกด้วย นอกจากนี้การทำกิจกรรมใดก็แล้วแต่ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งสิ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ตลอดจนไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆมากมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและองค์การมีไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลว ของการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมในหลายๆ ด้าน

