

หน่วยที่ ๖

การพูดติดต่อสื่อสารงาน





การพูดติดต่อสื่อสารงาน

การพูดสื่อสาร เป็นกระบวนการหรือเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องตรงกันของบุคคลทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอด ความรู้ ความคิด และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

การพูดติดต่อสื่อสารงาน จึงเป็นการพูดสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องตรงกันในการทำงาน ทั้งภายในและภายนอก องค์กร เมื่อเกิดความเข้าใจในงานที่ถูกต้องตรงกันแล้ว ก็สามารถนำไปปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เกิดเป็นผลสำเร็จในงาน





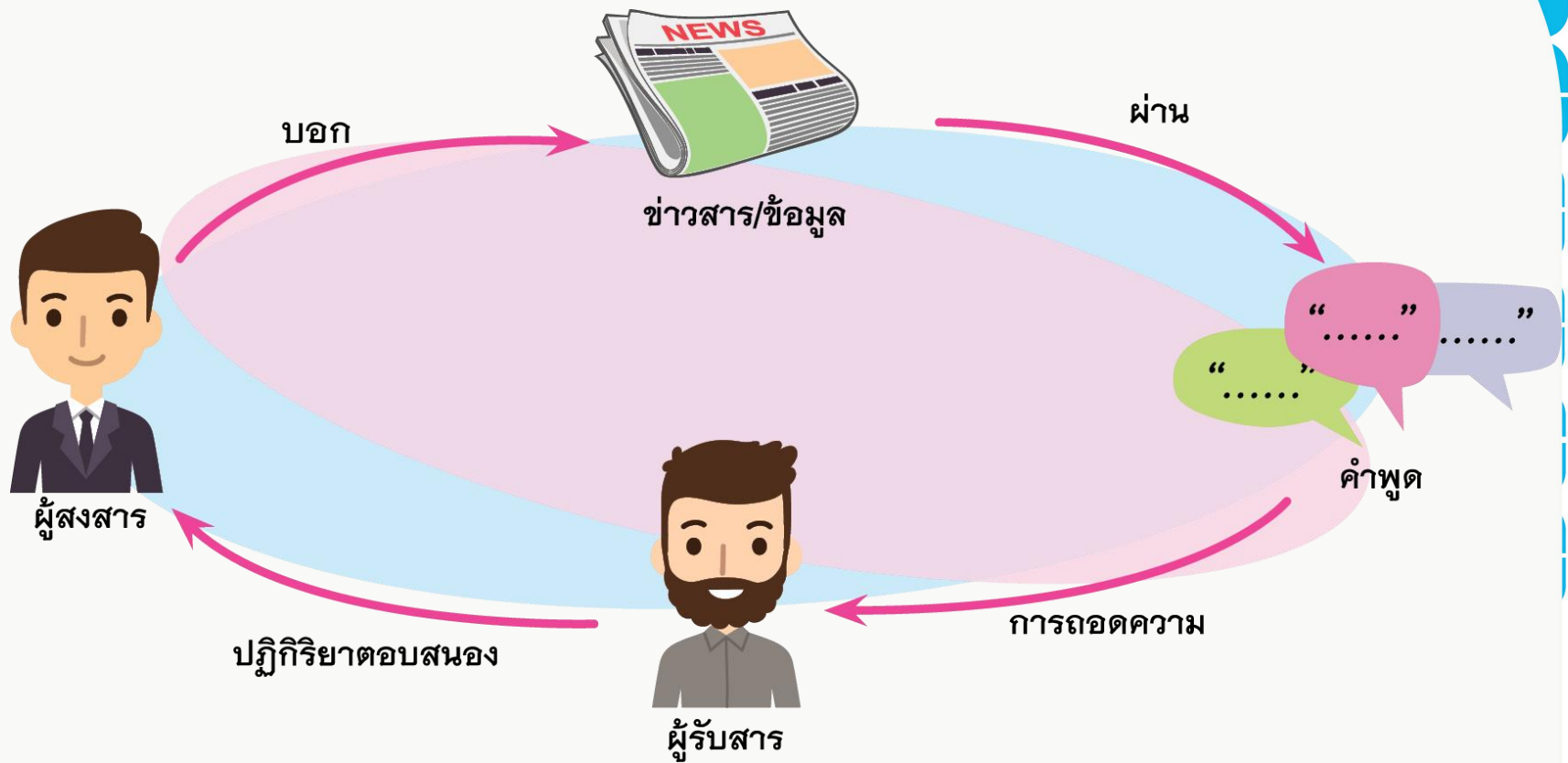
องค์ประกอบของการพูด ติดต่อสื่อสารในงาน

การพูดติดต่อสื่อสาร โดยปกติจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔ ประการได้แก่

๑. ผู้ส่งสาร (ผู้พูด)	เป็นผู้ที่ต้องการส่งข่าวสารหรือข้อมูลให้กับผู้รับสารโดยมีจุดมุ่งหมายบางประการ
๒. ข่าวสารหรือข้อมูล	หากเป็นเรื่องการพูดติดต่อสื่อสารงาน ข่าวสารหรือข้อมูลนั้นก็คือนั่นคือเนื้อหาที่ผู้ส่งสารพูดเกี่ยวกับงานให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับ
๓. สื่อที่ใช้	เป็นเสียงพูดและภาษากายที่ผู้พูดแสดงออก
๔. ผู้รับสาร (ผู้ฟัง)	เป็นผู้ที่รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับงานจากผู้ส่งสารและปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร



เมื่อมีองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารครบแล้ว จึงเกิด
กระบวนการสื่อสารตามแผนผังต่อไปนี้



ปฏิกิริยาตอบสนองที่ผู้รับสารตอบกลับไปยังผู้ส่งสาร จะเป็นตัวบ่งชี้
ผลของการสื่อสารว่าสัมฤทธิ์ผลหรือไม่



ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรบริษัท หรือหน่วยงานเดียวกัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กร



การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กร บริษัท หรือหน่วยงาน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันกับบุคคล องค์กร บริษัท หรือหน่วยงานภายนอก

การสื่อสารในแนวทแยง
(Diagonal Communication)

๔

การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง
(Downward Communication)

๑

การสื่อสาร
ภายในองค์กร
มี ๔ ทิศทาง

การสื่อสารในแนวนอน
(Later หรือ Horizontal
Communication)

๓

การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน
(Upward Communication)

๒

การติดต่อสื่อสาร ทั้ง ๔ ทิศทางนี้ สามารถแบ่งช่องทางการติดต่อสื่อสาร
ได้ ๒ ช่องทาง คือ

๑

ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ

๒

ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ





ข้อควรรู้ :

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการจะสอดคล้องกับตำแหน่ง
และอำนาจหน้าที่ในการทำงานของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร



ข้อควรระวัง ในการพูดติดต่อสื่อสาร

คำพูดมีความสำคัญมาก เพราะสามารถแปรเปลี่ยนเป็นพลังได้ทั้ง
ด้านบวกและด้านลบ คำพูดที่ดีจะเป็นพลังบวก สร้างกำลังใจให้แก่ผู้ฟัง และ
สร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ส่วนคำพูดที่ไม่ดีจะเป็นพลังลบบั่นทอน
จิตใจของผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและไม่อยากร่วมงานด้วย



สิ่งที่ไม่ควรทำ
ในการพูด
ติดต่อสื่อสารงาน

- ๑ พูดโดยไม่ยั้งคิด
- ๒ ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอับอาย
- ๓ ไม่รักษาน้ำใจ



ข้อควรรู้ :

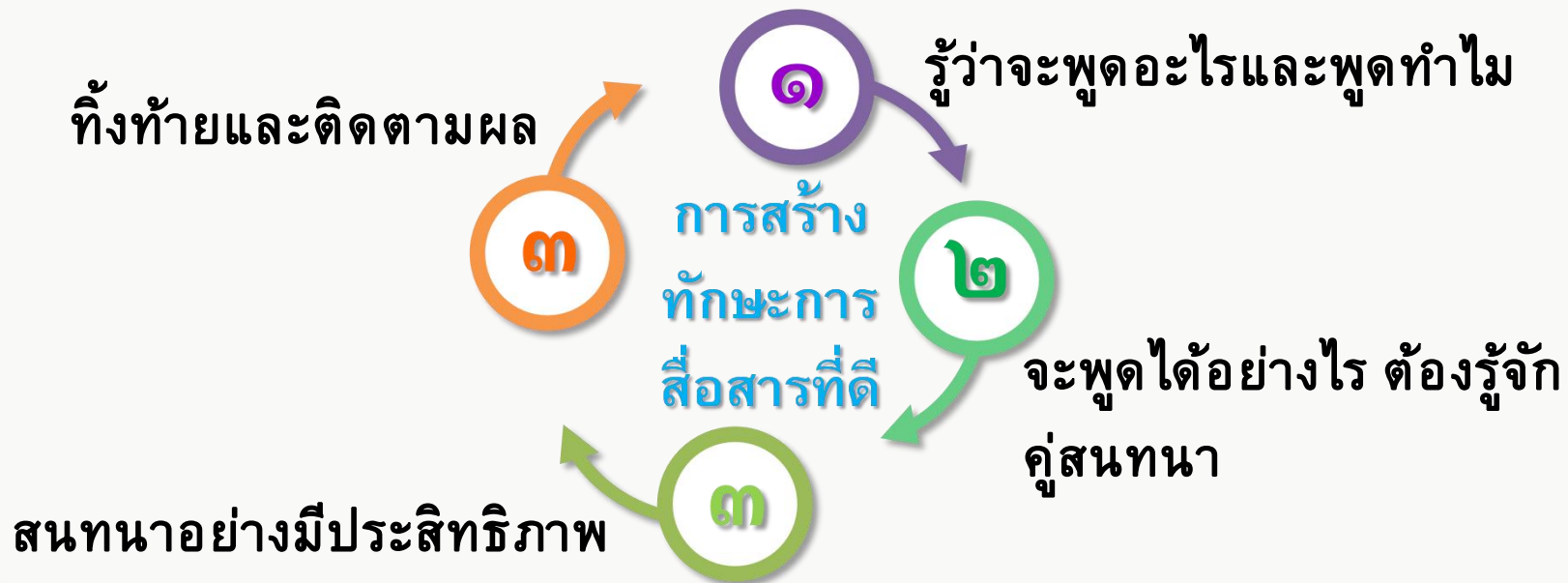
วิธีจำสิ่งที่ไม่ควรทำในการพูดติดต่อสื่อสารงานให้จำว่า

ไม่คิด	อาย	ใจ
↓	↓	↓
พูดไม่คิด	ทำให้อาย	ไม่รักษาน้ำใจ



การสร้างทักษะการสื่อสารที่ดี

การสร้างทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดผลสำเร็จในงานได้ง่ายขึ้น
ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้





ประโยชน์ ของการติดต่อสื่อสารงาน

การติดต่อสื่อสารงานมีประโยชน์ต่อการทำงานดังนี้

๑. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร
๒. เพื่อกระตุ้นและจูงใจ
๓. เพื่อประเมินผลการทำงาน
๔. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ
๕. เพื่อวินิจฉัยสั่งการ





การพูดติดต่อสื่อสารงาน เป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ และ ประสพการณ์ซึ่งกันและกัน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ๔ ประการตาม องค์ประกอบของการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร โดยมี ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับสารเป็นตัวบ่งชี้ว่าการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผล หรือไม่ ผู้พูดติดต่อสื่อสารในฐานะผู้ส่งสาร ควรเลือกประเภทและช่องทางใน การติดต่อสื่อสารให้เหมาะสม และควรระมัดระวังการพูดที่กระทบต่อ ความรู้สึกของผู้ฟัง ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือในการทำงานต่อไปได้