

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



NPRU

Nakhon Pathom
Rajabhat University

วิชา ภาษาไทยสำหรับการสื่อสารใน องค์กร (1542106) บทที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารใน องค์กร



1.1 ความหมายของการสื่อสาร



- การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ต้องมี **ความตั้งใจ (intention)** เป็นปัจจัยพื้นฐานในการส่งและรับข้อมูลข่าวสาร โดยความตั้งใจนั้นอาจเป็นทั้งของผู้ส่งและผู้รับ หรือแม้แต่ผู้ส่งมีความตั้งใจที่จะถ่ายทอดสารเพียงฝ่ายเดียว ก็ถือว่าการสื่อสารได้เกิดขึ้นแล้ว
- การสื่อสาร หมายถึง **การสร้างความหมายร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่า** โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนกันผ่านทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา
- ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการสื่อสารขึ้นอย่างแท้จริงก็คือ ขอบเขตของการมี **ความหมายร่วมกัน (Shared Meaning)** หรือการที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารตีความหมายของสาร (Message) ไปในแนวทางเดียวกัน

1.1 ความหมายของการสื่อสาร



- ผู้รับผิดชอบงานสื่อสารขององค์กรต้องตระหนักเป็นพื้นฐานนั่นคือ **ความหมาย (meaning)** ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้น
- การที่องค์กรใด ๆ จะสามารถสร้างความหมายร่วมกันให้เกิดขึ้นระหว่างตัวองค์กรเองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกลุ่มต่าง ๆ ได้ดีนั้น ต้องอาศัยการสื่อสารทั้งใน **รูปวัจนภาษา และอวัจนภาษา**
- ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับใดขององค์กร หรือพนักงานในฝ่ายสื่อสารองค์กรเอง ล้วนจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารในระดับที่ดีมากพอที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพตรงตามความมุ่งหมาย

1.2 บทบาทและความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อองค์กร



- จุดมุ่งหมายที่เป็นหัวใจของการสื่อสารในองค์กรก็คือ เพื่อ **ช่วยให้องค์กรทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ** และ **ช่วยสื่อสารเรื่องราวที่ยุ่งเหยิงสลับซับซ้อนให้สามารถเข้าใจได้**
 - เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งประกอบขึ้นด้วยบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมารวมตัวกันอย่างมีระเบียบ ภายใต้โครงสร้างที่กำหนดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่ชี้นำ ดังนั้น การที่จะเชื่อมโยงองค์ประกอบแต่ละส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญ





1.2 บทบาทและความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อองค์กร

- **การสื่อสารช่วยผลักดันภารกิจพื้นฐานขององค์กรให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี**
 - การสื่อสารที่ดีขององค์กรสามารถช่วยจัดข้อมูลข่าวสารที่สร้างความสับสนและตัดต้นตอของข่าวการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารผ่านการประชุมต่าง ๆ จัดเป็นกุญแจสำคัญของสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานขององค์กร
 - ลดข่าวลือที่บั่นทอนเสถียรภาพขององค์กรได้



1.3 หน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร

1.3.1 จัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น

- การดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น สำหรับการแข่งขันระหว่างองค์กรจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลหลายอย่างเพื่อนำมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน หากมีข้อมูลพร้อมย่อมทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง

1.3.2 ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ

- ความสำเร็จขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับการตัดสินใจเรื่องสำคัญของผู้บริหาร เช่น การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน การขยายงาน เป็นต้น การตัดสินใจเรื่องเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยข้อมูลในรูปแบบต่างๆ

1.3.3 สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร

- พนักงานควรได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานและตัวพนักงานเอง



1.4 กิจกรรมที่อาศัยการสื่อสารในองค์กร

1.4.1. การตัดสินใจในองค์กร

- การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญมากขององค์กร ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารจะต้องมีเทคนิคการตัดสินใจมากมาย เช่น ต้องใช้ระบบข้อมูลทางการบริหาร การวิเคราะห์ทางสถิติ เป็นต้น เพื่อให้ตัดสินใจอย่างแม่นยำและมีความผิดพลาดน้อยที่สุด

1.4.2. ความเจริญและการพัฒนาองค์กร

- องค์กรที่สร้างขึ้นจะต้องมีความเจริญก้าวหน้าในองค์กร และการพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น ทางด้านผลิตภัณฑ์ การผลิต องค์กรจะเจริญก้าวหน้าได้ต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และได้รับการพัฒนาทักษะ องค์กรจึงมีส่วนสำคัญมากในการจัดกิจกรรมหรือโครงสร้างเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในการทำงาน



1.4 กิจกรรมที่อาศัยการสื่อสารในองค์กร

1.4.3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

- องค์กรแต่ละแห่งมีความเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งตามลักษณะงานขององค์กรนั้น การทำงานให้บรรลุเป้าหมายก็ต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความรู้และทัศนคติด้านดีต่อการทำงานที่ตนถนัดและเชี่ยวชาญ

1.4.4. เทคโนโลยี

- การสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยี โดยองค์กรควรจัดให้มีคู่มือการแนะแนว และหนังสือเอกสารต่างๆ เพื่อเก็บบันทึกความรู้ไว้



1.4 กิจกรรมที่อาศัยการสื่อสารในองค์กร

1.4.5. การควบคุมและการประสานงาน

- งานหลักของผู้บริหารคือการควบคุมและชักจูงให้พนักงานปฏิบัติงานตามความต้องการผู้บริหารจะต้องควบคุมกิจกรรมต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

1.4.6. สภาพแวดล้อม

- สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี ผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการติดตามข่าวสารภายนอกองค์กร



1.5 ความหมายของ “องค์กร”

- **องค์กร** คือ การประสานงานอย่างมีแบบแผนของกิจกรรมร่วมกันของคนสองคนหรือมากกว่านั้นที่ทำงานในลักษณะที่ต่อเนื่อง
- **องค์กร** เป็นการรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์กรดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย
- **องค์กร** คือ หน่วยทางสังคมที่รู้จักกัน และมีการประสานเข้าด้วยกันเป็นอันหนึ่งอันเดียว พร้อมกับการมีขอบเขตที่สามารถแยกชัดเป็นเอกเทศได้





1.5 ความหมายของ “องค์กร”

- **องค์กร** คือ กลไกหรือโครงสร้างที่ช่วยให้คนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- **องค์กร** คือ โครงสร้างหรือกระบวนการที่กลุ่มคนได้คิดขึ้นเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการมอบหมายงานให้สมาชิกทำ กำหนดความรับผิดชอบระหว่างสมาชิกและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไว้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้สมาชิกผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
- **องค์กร** คือ การจัดระเบียบโดยนำเอาส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมารวมกันในรูปของส่วนรวม เพื่อให้มีการใช้อำนาจบริหารงานและเป็นศูนย์อำนวยการ เพื่อให้การดำเนินงานลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.5 ความหมายของ “องค์กร”



- จากคำจำกัดความข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรมีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ดังนี้



1. มีกลุ่มบุคคล
รวมตัวกัน
อย่างถาวร

2. ร่วมกันทำ
กิจกรรมของ
องค์กร

3. เพื่อให้บรรลุ
เป้าหมายของ
องค์กรร่วมกัน



สรุปความหมายขององค์กร

- ความหมายขององค์กร คือ กลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง (มากกว่า 2 คนขึ้นไป) ที่มาร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย โดยมีการจัดแบ่งงานและหน้าที่ มีลำดับขั้นตอนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ



“องค์กร” หรือ “องค์การ”

- จากความหมายขององค์กร จะเห็นได้ว่าห้างหุ้นส่วน บริษัท สโมสร หน่วยราชการ โรงเรียน โรงพยาบาล มูลนิธิ และชมรม ล้วนเป็นองค์กรทั้งสิ้น อนึ่ง คำว่า องค์กร และ องค์การ มีความหมายเดียวกัน
- อย่างไรก็ตาม ทั้งองค์กรและองค์การมีการใช้กันอย่างแพร่หลายปะปนกัน เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วอาจมีความแตกต่างกันเล็กน้อย **คำว่าองค์การนิยมเรียกหน่วยงานขนาดใหญ่มีกิจการมาก ซับซ้อนและมีบุคลากรจำนวนมาก** เช่น องค์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย องค์การท่าเรือ กระทรวง กองทัพ เป็นต้น **ส่วนคำว่าองค์กร นิยมเรียกหน่วยงานขนาดเล็ก มีภารกิจและบุคลากรไม่มาก** เช่น กรม กอง บริษัทเล็ก ๆ ห้างร้าน สมาคม เป็นต้น



1.6 ลักษณะที่สำคัญขององค์กร

1.6.1. องค์กรเป็นหน่วยทางสังคม (social entity) หมายถึง การเป็นหน่วยงานที่มีการรวบรวมเอาคนหรือกลุ่มบุคคลเข้ามาทำกิจกรรมเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน และการเข้ามาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มนี้เอง

1.6.2. การมีเป้าหมาย (goals) องค์กรทุกแห่งที่จัดตั้งขึ้นต่างมีเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ เป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์ทุกคนต้องมีติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เพราะเป้าหมายขององค์กรจะสูงเกินกว่าที่จะทำได้เพียงคนเดียว

1.6.3. การประสานงาน (cooperation) หมายถึง การที่บุคคลดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน พร้อมกันกับการแบ่งเป็นระดับชั้นและหน้าที่



1.7 องค์ประกอบขององค์กร

จำแนกตามวัตถุประสงค์

- องค์กรเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก
- องค์กรทางธุรกิจ
- องค์กรเพื่อการบริหาร
- องค์กรเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน

จำแนกตามต้นกำเนิดขององค์กร

- องค์กรแบบปฐม
- องค์กรแบบมัธยม

จำแนกตามโครงสร้างขององค์กร

- องค์กรที่เป็นทางการ
- องค์กรที่ไม่เป็นทางการ



1.8 ประเภทขององค์กร

องค์กรที่เป็น
ทางการ
(formal
organization>

จัดตั้งขึ้นโดย
กำหนดความ
รับผิดชอบและ
หน้าที่อย่างเป็น
ทางการ

มีโครงสร้าง
อำนาจ
รับผิดชอบที่
กำหนดทิศ
ทางการสื่อสาร
อย่างชัดเจน



1.8 ประเภทขององค์กร

- องค์กรที่ไม่เป็นทางการ (informal organization)

1. เป็นส่วน
หนึ่งของ
องค์กรที่เป็น
ทางการ



2. เป็นกลุ่ม
สังคมเล็กๆ ที่
เกิดในทุก
ระดับของ
องค์กรที่เป็น
ทางการ ไม่มี
กำหนด
ความสัมพันธ์
ชัดเจน



3. จัดตั้งขึ้นเพื่อ
สนองความ
ต้องการ
บางอย่างของ
สมาชิกที่ไม่ได้
รับการ
ตอบสนองจาก
องค์กรที่เป็น
ทางการ



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง



ตัวอย่าง

1.9 ประโยชน์ของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กร



1.9.1 ช่วย
ให้เข้าใจ
กระบวนการ
ทำงานใน
องค์กร



1.9.2 ทำให้
ตระหนักถึง
ความสำคัญ
ของทักษะ
การสื่อสาร



1.9.3 ช่วย
เพิ่มโอกาส
ทางวิชาชีพ



1.10 สรุป

- การสื่อสาร คือ *การสร้างความหมายร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่าโดยอาศัยการแลกเปลี่ยนกันผ่านทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา* การที่องค์กรใด ๆ จะสามารถสร้างความหมายร่วมกันให้เกิดขึ้นระหว่างตัวองค์กรเองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกลุ่มต่าง ๆ ได้ดีนั้น ต้องอาศัยการสื่อสารทั้งใน*รูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา*
- การสื่อสารมีบทบาทสำคัญคือช่วยให้องค์กรทันเหตุการณ์และช่วยสื่อสารเรื่องราวให้เข้าใจง่ายขึ้น การสื่อสารองค์กรมีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดหาข้อมูลเพื่อแข่งขันกับองค์กรอื่น ช่วยในการตัดสินใจ ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ในองค์กร และช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า



1.10 สรุป (ต่อ)

- ความหมายขององค์กร คือ กลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง (มากกว่า 2 คนขึ้นไป) ที่มาร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย โดยมีการจัดแบ่งงานและหน้าที่ มีลำดับขั้นตอนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
- คำว่า องค์กรและองค์การมีการใช้กันอย่างแพร่หลายปะปนกัน เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วอาจมีความแตกต่างกันเล็กน้อย คำว่าองค์การนิยมเรียกหน่วยงานขนาดใหญ่ มีกิจการมาก ซับซ้อน และมีบุคลากรจำนวนมาก ส่วนคำว่าองค์กรนิยมเรียกหน่วยงานขนาดเล็ก มีภารกิจและบุคลากรไม่มาก
- องค์กรมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นหน่วยทางสังคม มีเป้าหมายชัดเจน มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยต่าง ๆ ในองค์กร
- ประเภทขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่เป็นทางการ และองค์กรที่ไม่เป็นทางการ
- การศึกษาการสื่อสารในองค์กร ช่วยให้เข้าใจกระบวนการสื่อสารในองค์กร ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร และช่วยเพิ่มโอกาสทางวิชาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

