

บทที่ 2

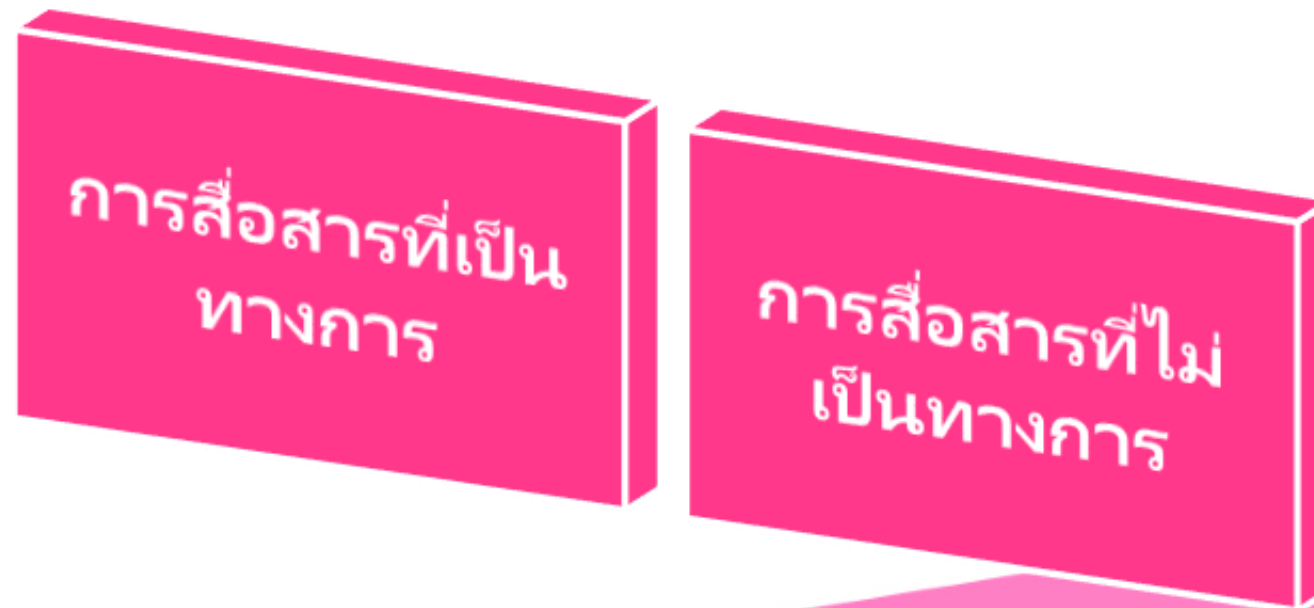
โครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กร





แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างการสื่อสารในองค์กร

- โครงสร้างการสื่อสาร คือ เส้นทางของการสื่อสารในองค์กร หรือเส้นทางที่ข่าวสารได้ไหลภายในองค์กร
- ข่าวสารเปรียบเสมือนสิ่งของที่เป็นรูปธรรม และสามารถส่งทอดผ่านช่องทางการสื่อสาร ทั้งในรูปแบบภาษาพูดและภาษาเขียน





การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication)

- การสื่อสารที่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นตามช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการหรือตามโครงสร้างขององค์กรที่ออกแบบขึ้นอย่างเป็นทางการ



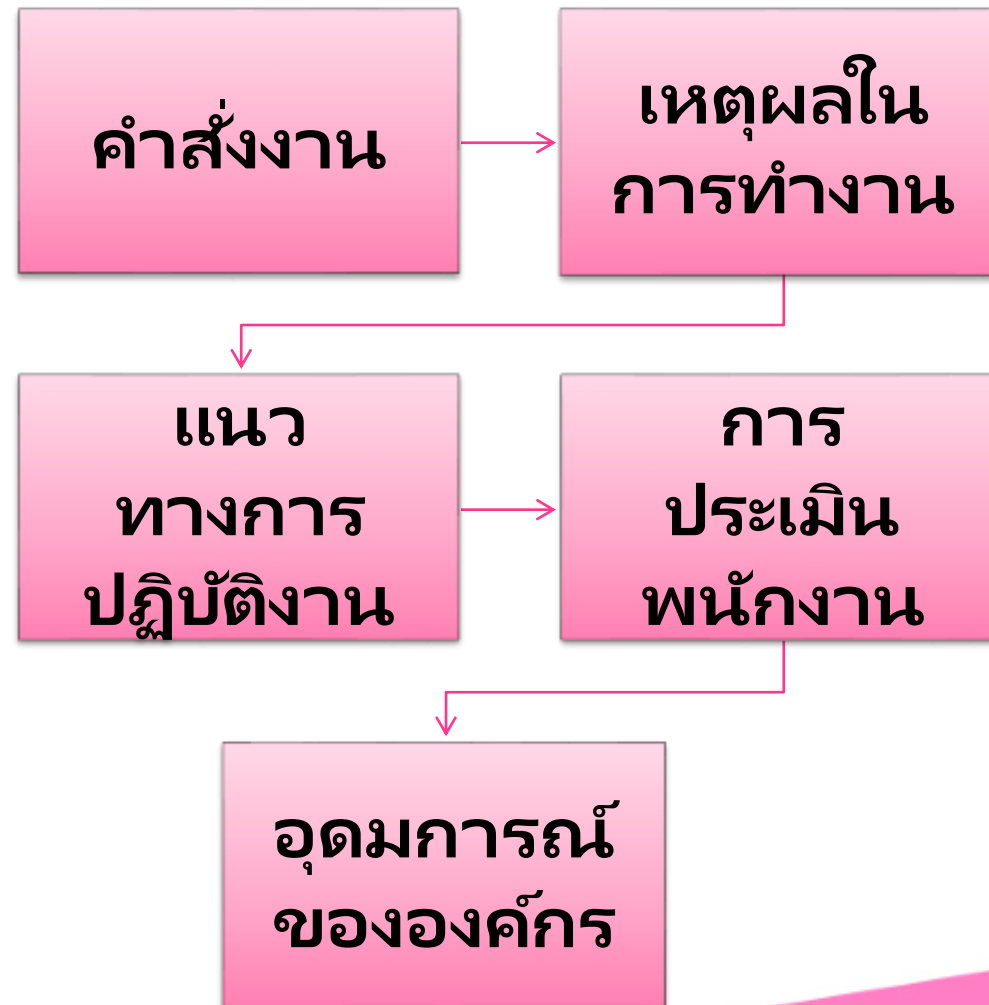


1. การสื่อสารแนวดิ่ง (Downward Communication)





ประเภทของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแนวคิด





วิธีการสื่อสารแนวดิ่ง

- การสื่อสารด้วยวาจา ได้แก่ การพูดคุยแบบซึ่งหน้า การประชุมกลุ่ม เป็นต้น และการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ได้แก่ บันทึกข้อความ รายงาน เป็นต้น
- การสื่อสารด้วยวาจามีข้อดีคือ สามารถส่งสารได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็มีข้อด้อยคือสารอาจถูกบิดเบือน
- การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรมีความเป็นทางการและบิดเบือนสารได้ยากกว่า แต่ก็มีข้อด้อยที่ความล่าช้าและความไม่เป็นส่วนตัวของเอกสาร





การเลือกวิธีการสื่อสารแนวดิ่ง

1. ใช้วิธีที่มีอยู่แล้วตามปกติ



2. คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้



3. คำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร



4. คำนึงถึงความสัมพันธ์กับเนื้อหา



5. ทำให้ได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม





ปัญหาของการสื่อสารในเนตเวิร์ก

1. ทำให้เกิดความห่างเหินระหว่างผู้ร่วมงาน

- 2. ได้รับข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากเกินไป ทำให้ข้อมูลอาจตกหล่น

3. ระยะเวลาการส่งข้อมูลไม่เหมาะสม ควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้พนักงานได้เตรียมตัว

- 4. ข้อมูลผิดพลาดอันเกิดจากการส่งข้อมูลในบุคคลหลายระดับ





2. การสื่อสารแนวตั้ง (Upward Communication)



การถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลที่อยู่ใน
ตำแหน่งระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า หรือ
การส่งข้อมูลจากลูกจ้างไปหานายจ้าง



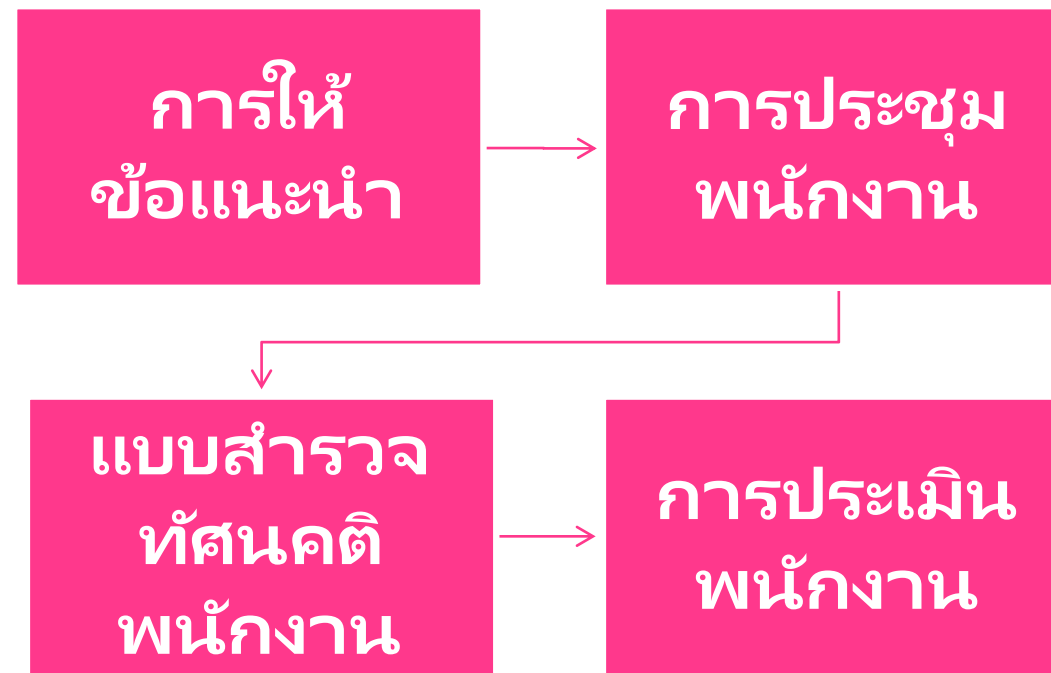
การสื่อสารแนวตั้งช่วยส่งเสริมการทำงาน
และช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ
ตัดสินใจ





วิธีการสื่อสารแนวตั้ง

- ปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการสื่อสารในแนวตั้ง คือ บรรยากาศการทำงานที่มีความไว้วางใจ พนักงานจะกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา





ปัญหาของการสื่อสารแนวตั้ง

1. ความแตกต่างทางสถานภาพ



2. พนักงานปิดบังความคิดของตนเอง



3. พนักงานรู้สึกว่ายี่ห้อหน้าไม่สนใจ
ปัญหาที่พนักงานต้องประสบ



4. พนักงานรู้สึกว่ายี่ห้อหน้าไม่มี
เวลามากพอ



5. ผู้บริหารไม่ยอมรับหรือไม่ตอบสนอง
ต่อความเห็นในด้านลบ





การปรับปรุงการสื่อสารแนวตั้ง

1. ผู้บริหารควรสื่อสารกับพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

- 2. ควรมีระบบที่ชัดเจนว่าผู้บริหารจะนำความคิดเห็นของพนักงานไปปรับปรุง

3. องค์กรควรมีการรายงานความก้าวหน้าของงาน

- 4. ควรสำรวจทัศนคติของพนักงานอย่างเป็นระบบ

5. ควรสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน



3. การสื่อสารในเนวราบ

- การสื่อสารเนวราบเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันขององค์กร
- เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือระหว่างแผนกในองค์กรเดียวกัน





วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเนวราบ





การสื่อสารแนวราบ

วิธีสื่อสาร แนวราบ

1. การประชุม
กรรมการ
2. การแลกเปลี่ยน
ความเห็นในช่วงพัก
3. การคุยโทรศัพท์
4. กิจกรรมทางสังคม
5. การควบคุมคุณภาพ
งาน

ปัญหาการสื่อสาร แนวราบ

1. ขาดความพยายามในการ
สื่อสารกับบุคคลในระดับ
เดียวกัน
2. บุคคลไม่ไว้วางใจกัน
3. ต้องแข่งขันกันระหว่าง
หน่วยงาน





4. การสื่อสารต่างหน่วยงานและต่างระดับ

- คือ การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่อยู่คนละสายงานและอยู่คนละระดับกัน
- การสื่อสารต่างหน่วยงานและต่างระดับอาจเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมขององค์กรได้





วัตถุประสงค์ของการสื่อสารต่างหน่วยงาน และต่างระดับ

1. เพื่อส่งเสริมการสื่อสารอย่างอิสระและการบริหารแบบมีส่วนร่วม

- 2. ทำให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานราบรื่นมากขึ้น

3. ช่วยให้องค์กรประหยัดเวลาและเงิน



การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

การสื่อสารแบบพวงอูงุ่น

- เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นลำดับ ไม่มีขั้นตอนตายตัว
- ทำให้เกิดข่าวลือภายในองค์กร หรือส่งข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ



สรุป

- โครงสร้างการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ การสื่อสารแนวตั้ง คือ การสื่อสารระหว่างพนักงานขึ้นไปที่ผู้บริหาร การสื่อสารแนวดิ่ง คือ การสื่อสารระหว่างผู้บริหารไปที่พนักงาน การสื่อสารแนวราบ คือ การสื่อสารระหว่างพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน การสื่อสารต่างหน่วยงานและต่างระดับ คือ การสื่อสารระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างกันหรือต่างหน่วยงานกัน ส่วนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการได้แก่ การสื่อสารแบบพวงอูงุ่น



ฉบับที่ 2

