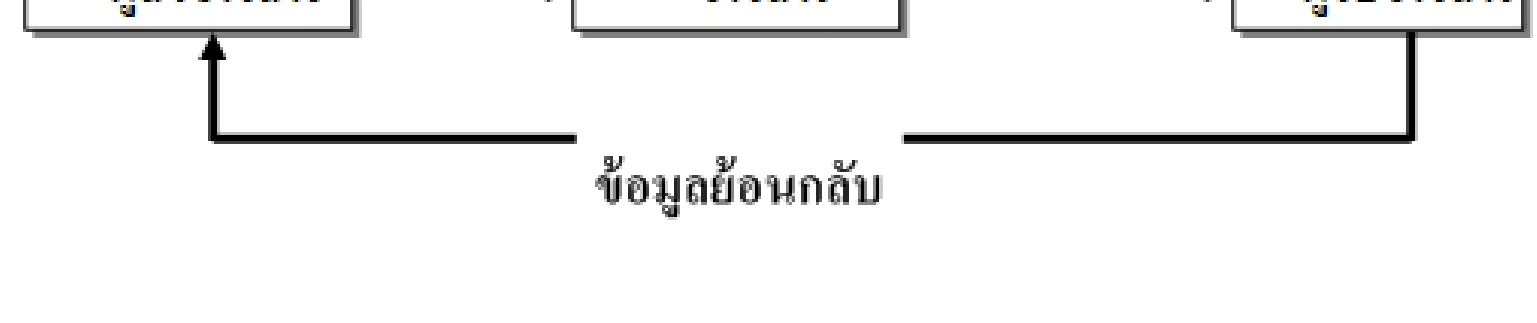


การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และท่าทีต่างๆ จากบุคคลหนึ่ง หรือหลายคนไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน

ความสำคัญของการสื่อสาร มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในสังคม เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี และการเพิ่มขึ้นของประชากร ความจำเป็นในการติดต่อสื่อสาร จึงเพิ่มขึ้นตามลักษณะของการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันที่สะดวกรวดเร็ว มีสื่อที่ทันสมัย ทำให้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดมากขึ้น ซึ่งการติดต่อสื่อสารนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาความเจริญ ของสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของโลก

องค์ประกอบของการสื่อสาร มีองค์ประกอบสำคัญ 4 อย่าง คือ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ข่าวสาร (Message) และผู้รับข่าวสาร (Receiver) และสื่อหรือเครื่องมือ (Media of Communication) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ส่งข่าวสาร หมายถึง ผู้ที่ถ่ายทอดข่าวสารด้วยวิธีใดก็ได้ แต่ โดยมีจุดมุ่งหมาย ให้ผู้รับเข้าใจความหมาย หรือเข้าใจความคิดของผู้ส่งข่าวสาร ได้ถูกต้อง



2. ข่าวสาร หมายถึง ตัวข่าวสาร หรือเรื่องของผู้ส่งต้องการส่งไปให้ผู้รับ
3. ผู้รับข่าวสาร หมายถึง ผู้ที่ได้รับข่าวสารจากผู้ส่ง จะด้วยวิธีใดก็ได้แล้วแต่แล้วพยายาม แปลความข่าวสารนั้นๆ ให้เข้าใจตรงกันกับผู้ส่งข่าวสารต้องการ
4. สื่อหรือเครื่องมือ คือ สิ่งที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร อาจจะเป็นสื่อโดยตรง หรือใช้เครื่องมือต่างๆ ก็ได้ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ หนังสือ รวมทั้งกิริยาท่าทาง

ลักษณะของการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารแบบทางเดียว เป็นการสื่อสารประเภทที่ไม่ต้องการข้อมูลย้อนกลับ ข่าวสารประเภทนี้ มักจะเป็นแบบลายลักษณ์อักษร เช่น คำสั่ง นโยบาย ประกาศ กฎหมาย ผู้รับข่าวสารไม่มีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัย หรือแสดงความรู้สึกให้แก่ผู้แจ้งข่าวสารได้ทราบ
2. การสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่ต้องการข้อมูลย้อนกลับ ผู้รับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซักถามข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้

วิธีที่จะใช้ในการส่งข่าวสารนั้น ทุกประเภทสามารถใช้ วิธีพูด หรือประกาศ ส่งจดหมาย ใช้ภาษาท่าทาง โทรศัพท์ ฯลฯ แต่สื่อที่ดีที่สุดก็คือตนเอง เพราะผู้รับสามารถรับรู้ได้จาก กิริยาท่าทาง สีหน้า คำพูดของผู้ส่ง ซึ่งจะช่วยให้ได้รับข่าวสารที่มีคุณภาพ

การสื่อสารในองค์กรเพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์

การสื่อสารในองค์กร คือ การติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ตามสายงานในองค์กร ซึ่งมี 2 ประเภทคือ

1. การสื่อสารเป็นทางการ (Formal Communication) คือการติดต่อด้วยข่าวสาร ข้อมูลที่มีการยอมรับจากองค์กรอย่างเป็นทางการ ได้แก่ คำสั่ง รายงานสรุปผลงาน ประกาศ ฯลฯ การสื่อสารประเภทนี้แบ่งออกเป็น
 - 1.1 การสื่อสารจากข้างบนลงมาข้างล่าง คือ การส่งข่าวสาร จากผู้บังคับบัญชาถึง ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมักจะเป็นคำสั่ง หรือมีลักษณะเป็นข้อมูลต่าง ๆ มากกว่าอย่างอื่น
 - 1.2 การสื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบน เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาถึง ผู้บังคับบัญชา เช่น การรายงานสรุปผลการทำงาน รายงานค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ ข้อความร้องทุกข์ของพนักงาน ฯลฯ
 - 1.3 การสื่อสารตามแนวนอน คือ การสื่อสารของบุคคล ที่อยู่ตำแหน่งหน้าที่ การงานระดับเดียวกัน เช่น พนักงานกับพนักงาน ผู้จัดการฝ่ายขายกับผู้จัดการงานบุคลากร วิธีการที่นิยมใช้ก็คือ การประชุม การปรึกษาหารือ ฯลฯ
2. การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารด้วย ข่าวสาร ข้อมูลที่ไม่มีการยอมรับ จากองค์กรอย่างเป็นทางการ เช่น ข่าวลือ เป็นต้น

ลักษณะของการสื่อสารที่ดี

- การสื่อสารที่ดี มีหลักเกณฑ์และแนวทาง ดังนี้
1. มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีเจตนาให้สนองตอบได้ถูกต้อง
 2. ผู้ติดต่อสื่อสาร ต้องมีเทคนิคการจูงใจให้ผู้รับข่าวสาร เกิดการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่ง
 3. มีวิธีการส่งข่าวสาร ที่กำหนดชัดเจน
 4. ผู้ส่งข่าวสารต้องมีความซื่อสัตย์ ข่าวที่ส่งต้องเป็นจริง เชื่อถือได้
 5. มีการใช้ภาษาที่ชัดเจน ไม่วกวน ไม่ใช้ภาษาต่างประเทศปนไทย
 6. เลือกใช้เวลาในการสื่อสารที่เหมาะสม
 7. มีการคำนึงถึงผู้รับหรือผู้ส่งสาร ในเรื่องการเลือกใช้ภาษา คำนึงถึงสติปัญญา ภูมิหลัง ความสนใจ และลักษณะนิสัยของผู้รับสาร
 8. มีการประเมินผลการส่งข่าวสารว่าได้ผลหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อจะได้แก้ปัญหามาให้การติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หลักการสื่อสารที่มีคุณภาพ

การติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร ทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องมีความต้องการที่สอดคล้องกัน คือ ต้องการข่าวสารที่มีคุณภาพ ซึ่งสิ่งที่จะสามารถทำให้การสื่อสารมีคุณภาพได้นั้น อยู่ที่องค์ประกอบของการสื่อสาร คือ บุคคลนั่นเอง

- หลักการสื่อสารที่มีคุณภาพ จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ
1. ทักษะการฟัง การฟังมีความสำคัญเท่า ๆ กับการพูด เพราะการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องนั้น ต้องมีวิธีที่เป็นวงจร ลักษณะที่บุคคลแสดงออกมาในการฟังต่อผู้พูดนั้น เป็นได้ทั้งการส่งเสริม และขัดขวางการติดต่อสื่อสาร การฟังที่จะทำให้เกิดการสื่อสารที่ดีและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้น ควรให้ความสนใจ เนื้อหาที่ฟัง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ ควรตั้งใจฟัง และให้ความสนใจต่อผู้พูด
 2. เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีความรู้สึกเหมือนกันในเรื่องต่อไปนี้
 - 2.1 ตนเองมีความสำคัญ
 - 2.2 ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
 - 2.3 ไม่ต้องการการบีบบังคับ ต้องการอิสระ
 - 2.4 มีนิสัยอยากรู้อยากเห็น
 - 2.5 ต้องการความก้าวหน้า
 3. ข่าวสารต้องชัดเจน และมีเจตนาให้สนองตอบได้ถูกต้อง
 4. ต้องมีเทคนิคการจูงใจ ให้ผู้รับเกิดความสนใจเข้าร่วมด้วย ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งข่าวสาร
 5. ต้องวางแผนให้รอบคอบ ว่าจะส่งข่าวอย่างไร วิธีใด ที่ไหน เรื่องอะไร
 6. มีการประเมินผลการส่งข่าว หากมีปัญหาอุปสรรคจะได้แก้ไขปรับปรุง

ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างมนุษย์สัมพันธ์

1. การบิดเบือนข่าว คือการส่งข่าวที่ผ่านคนหลาย ๆ คน ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจาก ความงุนงงหรือไม่สนใจของผู้รับข่าวสารในลำดับแรกๆ ในกรณีที่มีการส่งข่าวผ่านคนที่ 1 ที่ 2 3 และผู้รับข่าวสาร คนใดบิดเบือนข่าวสาร ผิดไปจากความเป็นจริง
2. ข่าวลือ เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ คือ การขาดข่าวสารข้อมูลที่เพียงพอ ไม่รู้แน่ชัด เกิดการคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเอาเอง หรือการขาดความรู้สึกรับประกัน มีความวิตกกังวลยอม ทำให้มองเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปในทางลบ
3. ความขัดแย้งทางอารมณ์ เมื่อบุคคลมีความขัดแย้งกัน มักมีข่าวลือในเรื่องไม่ตี เพราะแต่ละ ฝ่ายจะพยายามแปลความหมาย หรือบิดเบือนเหตุการณ์ ให้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง
4. การได้รับข่าวสารข้อมูลมากเกินไป ทำให้การรับหรือส่งข่าวผิดพลาด ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้
5. ปัญหาจากการใช้ภาษา ภาษาที่มีความหมายมากกว่าหนึ่งอย่างอยู่เสมอ ความหมายของผู้ส่งข่าวสาร อาจจะแตกต่างจากที่ผู้รับข่าวสารเข้าใจก็ได้ หรือผู้รับข่าวสารจะแปลความหมายตามความเข้าใจและประสบการณ์ของตนเอง
6. ปัญหาทางด้านตัวบุคคล ประกอบด้วย
 - 6.1 สถานภาพที่แตกต่างกัน สถานภาพอาจจะเป็นอุปสรรค ต่อกระบวนการติดต่อสื่อสารได้ เช่น การติดต่อจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไปยังผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมตระหนักดีว่า อนาคตด้านการทำงานของตนขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมมีความกลัว ที่จะรายงานอุปสรรคและข้อผิดพลาด ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพราะกลัวจะโกรธ
 - 6.2 อารมณ์ อารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์ย่อมอยู่เหนือเหตุผล ถ้าหากผู้บริหารเป็นผู้มีอารมณ์ฉุนเฉียว ลูกน้องก็มักจะหลีกเลี่ยง ไม่ทำให้ผู้บริหารอารมณ์เสีย จึงทำให้ต้องบิดเบือนข้อมูลข่าวสารจากความเป็นจริง เพื่อเอาใจผู้บริหาร