

กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

ในการทำงานเราต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้มาติดต่อ ตลอดไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด เพราะฉะนั้นการวางตัว และการปฏิบัติตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเป็นທີ່พอใจของบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

สิ่งต่าง ๆ ที่ควรปฏิบัติในการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเอง จำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวปฏิบัติได้คือ

การทำตัวเป็นคนงานที่ดี ในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ชยัน และชวนขวยแสงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

การรักษา มารยาท และระเบียบในที่ทำงาน การปฏิบัติงานโดยยึดถือระเบียบ เคารพกติกา มารยาทจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ

การสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การช่วยกันสร้างบรรยากาศที่ดีใส เอื้ออาทร สามัคคี ในที่ทำงาน จะช่วยทำให้เกิดรอยยิ้มในที่ทำงาน ทำให้เกิดความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน

การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

การสื่อสารในการทำงาน

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การสื่อสารในองค์กร

หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการสื่อสารในการทำงาน เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อมที่เป็นบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เช่น การสนทนาแบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์ การประชุม การประกาศ การใช้สิ่งตีพิมพ์เพื่อการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารในองค์กรจะมีความสำคัญต่อการบริหารงาน เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร ช่วยให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือของบุคลากรและหน่วยงาน ช่วยให้การงานเกิดประสิทธิภาพ อีกทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน องค์กรที่ขาดการสื่อสารที่ดีจะทำข้อมูลข่าวสารขาดการหมุนเวียน พนักงานอาจรู้สึกถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากเจ้านายและอาจส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารองค์กรจึงต้องตระหนักเสมอว่าพนักงานทุกคนควรมีโอกาสได้รับข่าวสารและสามารถสื่อสารข้อมูลกันได้ในทุกๆระดับ

วิธีการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปมักใช้วิธีการสื่อสารหลักๆคือ การพูด การเขียน การพูดและการเขียน และการสื่อสารด้วยภาพ

การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกันออกไป ตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่องค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องก็คือ

ผู้บังคับบัญชา ในองค์กรของไทยเราส่วนใหญ่ควรใช้การสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจกันในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในสังคมไทยจึงควรมีลักษณะของการมีทั้งพระเดชและพระคุณ คือมุ่งความสัมพันธ์ในงานที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงความสามารถให้เป็นที่ยอมรับ และมุ่งในความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ผู้บังคับบัญชาพึงเอื้ออาทรต่อทุกข์สุขต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบข้อมูลในการทำงาน และสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ผู้ใต้บังคับบัญชาควรต้องกล้าแสดงความคิดเห็น ท้วงติงให้ข้อเสนอแนะเมื่อผู้บังคับบัญชาตัดสินใจผิดพลาด รู้จักเสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน การสื่อสารของผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นกลไกในการผลักดันให้เกิดผลงานหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง ดังนั้นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานจะต้องรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำ รวมถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลงานหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดี และผลงานที่ดีจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนทำ สำหรับการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่แล้วก็มีวัตถุประสงค์เพื่อ การออกคำสั่งรวมถึงการติดตามงานและรายงานผลการทำงาน การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาความไม่แน่นอนต่างๆ

ระดับการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมักมีการไหลเวียนของข่าวสารใน 3 ลักษณะคือ

การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่างๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้ง (Downward communication) มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

การสื่อสารจากบุคลากรระดับต่างๆไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้ง (Upward communication) เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือสภาพปัญหาต่างในการทำงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน มักเรียกกันว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน(Lateral communication) เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือ การร่วมมือและประสานการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่างๆในการทำงาน

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานต่างจะต้องมีคุณธรรมประจำใจอันได้แก่

ความจริงใจ การแสดงความจริงใจสามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียนแต่ต้องเป็นจากใจที่มีอยู่จริง แต่ก็ไม่จำเป็นต้องแสดงออกมาทั้งหมดเหมือนที่คิด แสดงออกมาเท่าที่จำเป็นและคิดว่าเหมาะสม เช่นการชม การวิจารณ์ และการออกความเห็น

ความปรารถนาดี การแสดงความปรารถนาดีก็สามารถแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการเขียนได้เช่นกัน เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะ การตัดทอนและการดักเตือน

ความมีน้ำใจ การแสดงความมีน้ำใจเป็นศิลปะของการอยู่ร่วมกัน การรู้จักการให้และรู้จักการรับเป็นการแสดงถึงความมีน้ำใจ เช่นการให้ความช่วยเหลือ การขอความเห็น

อุปสรรคการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการเช่นกัน สำหรับปัญหาที่มักเกิดขึ้นก็คือ

การรับรู้ที่แตกต่างกัน การรับรู้ข่าวสารเดียวกันแต่ผู้รับแต่ละคนตีความไปแตกต่างกัน ก็จะทำให้เกิดความคลุมเครือและสับสนได้ ดังนั้นในการสื่อสารทุกครั้งจึงควรมั่นใจว่าข่าวสารนั้นมีความชัดเจนที่จะทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจตรงกัน

การบิดเบือนข้อมูล การส่งข่าวสารผ่านกันเป็นทอดๆผ่านคนจำนวนมากอาจทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น หรือบางครั้งมีการปรุงแต่งข้อมูล จึงอาจทำให้ข้อมูลเกิดการบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้

การกลั่นกรองข่าวสาร เป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการสื่อสารในองค์กรก็คือ กรณีที่ผู้ให้ข่าวสารเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ โดยไม่ให้ข่าวสารในส่วนที่เป็นลบหรือคาดว่าจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่พอใจและเกิดผลลบต่อตนเอง ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างเข้าใจอันดีระหว่างคนในองค์กรเพื่อขจัดความกลัวในเรื่องของความผิดพลาดในการทำงาน

จังหวะเวลาของการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารบางชนิดนั้นควรตั้งสื่อสารให้รับรู้พร้อมกัน แต่ข่าวสารบางชนิดก็ควรสื่อสารให้รับรู้เมื่อถึงเวลา ดังนั้นจึงควรเลือกเวลาในการสื่อสารให้เหมาะสมด้วยเช่นกัน

การปรับปรุงการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

การเป็นผู้ฟังที่ดี ผู้ฟังที่ดีนั้นจะต้องสามารถจับประเด็นของข่าวสาร จับความรู้สึกของผู้ให้ข่าวสาร สังเกตปฏิกิริยา มีการตอบสนองและแสดงความรู้สึกในการสื่อสารกลับ

การเป็นผู้ตอบสนองที่ดี ผู้ตอบสนองที่ดีจะต้องให้ข้อมูลย้อนกลับบอกคู่สนทนาว่าตนเองรู้สึกอย่างไรและเข้าใจข่าวสารหรือไม่ การให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นศิลปะถ้าปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและการไม่ยอมรับได้

การพัฒนาทักษะที่ดี ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ดี มีหลักสำคัญอยู่ 10 ประการ ซึ่งจะ สามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ก็คือ

- สร้างความคิดให้ชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร
- กำหนดเป้าหมายในการสื่อสารทุกครั้ง
- พิจารณาสภาพแวดล้อมของการสื่อสาร
- ขอคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญในการวางแผนการสื่อสาร
- ควรระวังการสื่อสารทางสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง
- พยายามทำการสื่อสารกับผู้ร่วมงานในทุกครั้งที่มีโอกาส
- คอยติดตามผลการสื่อสารอยู่เสมอ
- วางแผนการติดต่อสื่อสารทั้งเรื่องที่จะทำทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ควรปฏิบัติตามสิ่งที่ได้พูดไว้
- ควรเป็นผู้ฟังที่ดี

จบเนื้อหาตอนที่ 1