

บทที่ 5

การติดต่อสื่อสารในทีม



ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการ
การสื่อความหมาย ส่งผ่านข้อมูลหรือการนำเอาข่าวสารจาก
บุคคล กลุ่ม หรือองค์การ ไปสู่บุคคลอื่น ด้วยการแลกเปลี่ยน
ข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์การ เพื่อสร้างความ
เข้าใจที่ดีต่อกัน

ประโยชน์ของการ ติดต่อสื่อสารของ ทีมงาน

01

เพื่อแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ แก่สมาชิกในทีม เพื่อให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายที่ทีมงานกำหนดไว้ร่วมกัน

02

เพื่อกระตุ้นและจูงใจสมาชิกในทีมงานให้เกิดการพัฒนาการทำงาน เช่น การสื่อสารด้วยวาจา การบอกกล่าว การเล่าปัญหา การช่วยกันแก้ปัญหา

03

เพื่อประเมินผลการทำงานของทีมงาน การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทำให้ทีมงานต้องพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

04

เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทีม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกในทีม สมาชิกกับสมาชิกด้วยกัน สามารถช่วยลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในทีมงานอีกด้วย

ประโยชน์ของการ ติดต่อสื่อสารของ ทีมงาน

05

เพื่อวินิจฉัยสั่งการ ควบคุมการทำงานของทีม ผู้นำจำเป็นต้องบริหารทีมงานโดยการสั่งการและดูแลการทำงานของทีมงาน ซึ่งต้องผ่านกระบวนการสื่อสารทั้งสิ้น

06

การสื่อสารที่ดีจะช่วยประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายของทีมงาน

07

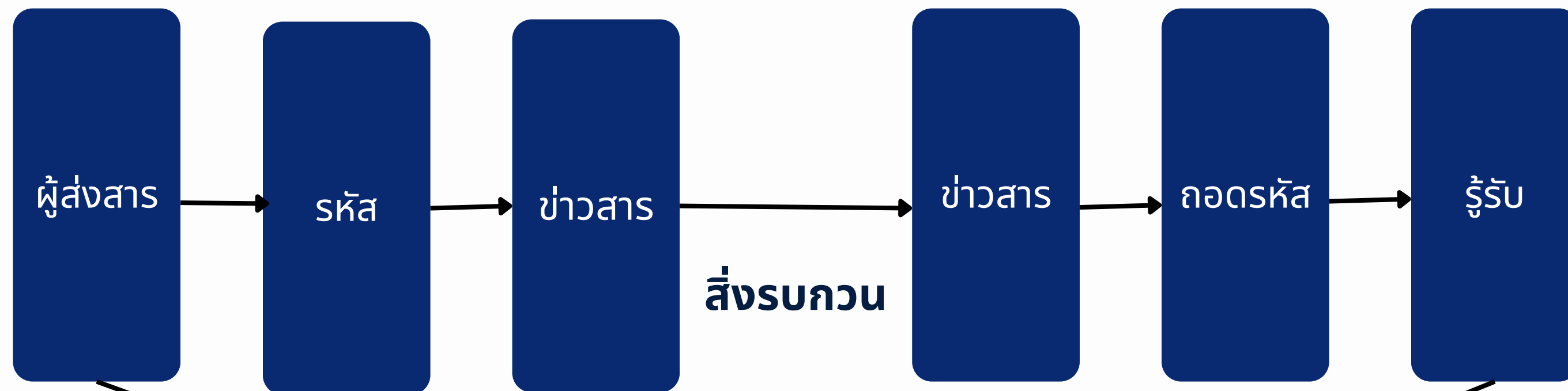
การสื่อสารที่ดีสามารถป้องกันการทำงานที่ซ้ำซ้อน

08

การสื่อสารที่ดีจะช่วยประหยัดทรัพยากรในการทำงาน

กระบวนการติดต่อสื่อสารของทีมงาน

การติดต่อสื่อสารมีรูปแบบของการสื่อสารหรือเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงผู้รับสาร ผู้ส่งสาร และสื่อกลางในการใช้ติดต่อสื่อสาร



ข้อมูล
ย้อนกลับ

รูปแบบกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ผู้นำทีมสามารถนำหลักการติดต่อสื่อสารให้เป็นประโยชน์ได้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือของผู้นำทีมในการบริหารงาน การสั่งการที่มีความสะดวกรวดเร็วและยังช่วยทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำทีมสมาชิกของทีม เพื่อให้เป็นความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน
3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจของทีมงานและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกัน และสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในทีม
4. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
5. ช่วยให้เกิดการควบคุมงานที่ได้ผลดียิ่งขึ้นและก่อให้เกิดเอกภาพในการบริการ
6. ทำให้เกิดความสามัคคีในทีมงาน
7. สามารถเก็บข้อมูลและข่าวสารเป็นหลักฐานสำหรับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

1. ผู้ส่ง (Sender) คือ ผู้แสดงเจตนาในการสื่อสารเพื่อต้องการให้ผู้อื่นทราบความคิดเห็นของตน
2. ส่งรหัส (Encoding) คือ ผู้ส่งทำการเรียบเรียงความคิดออกมาเป็นการพูด การเขียน การเสนอ การแสดงท่าทาง เป็นรหัสโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ให้รับทราบ
3. ข่าวสาร (Message) แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่
 - ข่าวสารที่ใช้วาจา คือ การใช้คำพูด
 - ข่าวสารที่ไม่ใช้วาจา คือ การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อในการส่งข่าวสาร
4. ช่องรับข่าวสาร (Channel) คือ การถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง
5. การถอดรหัส (Decoding) เป็นกระบวนการแปลความหมายของผู้รับสาร
6. ผู้รับ (Receiver) คือ ผู้รับทราบข้อมูลจากผู้ส่งสาร ซึ่งการรับข้อมูลที่ตีมีองค์ประกอบหลายอย่างด้วยกัน เช่น สื่อที่ดี วยของผู้รับสาร การศึกษา เป็นต้น
7. สิ่งรบกวน (Noise) สิ่งที่ทำให้เกิดความแปรปรวน หรือเกิดข้อผิดพลาดในการส่งข้อมูลข่าวสาร เช่น เสียงไม่ชัดเจน สภาพแวดล้อมทั่วไป สื่อที่ใช้ เป็นต้น
8. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการตอบกลับของผู้รับสาร โดยจะเปลี่ยนผู้รับสารเป็นผู้ส่งสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารมีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เพื่อความสำเร็จในการประสารกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
2. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล
3. เพื่อแสดงถึงความรู้สึกละอารมณ์

การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่มีผลถึงความต้องการของผู้ส่งเพื่อให้ผู้รับได้เข้าใจ หรือได้รับทราบ และสนองตอบความต้องการของผู้ส่ง

ผู้ส่งต้องการข้อมูลย้อนกลับที่ตรงกับความต้องการ ดังนั้นในกระบวนการส่งสารที่จะมีประสิทธิภาพได้นั้นควรมีส่วนประกอบที่มีคุณภาพ เช่น สื่อที่มีคุณภาพ สภาพแวดล้อมที่ไม่รบกวนในระหว่างการส่งสาร ผู้รับที่มีความพร้อมในการรับข่าวสาร



องค์ประกอบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

1. สภาพของการสื่อสาร (Communication Context)
2. แหล่งข่าว และผู้ส่งสาร (Source and Sender)
3. การเข้ารหัส (Encoding)
4. ข่าวสาร (Message)
5. ช่องทางของการสื่อสาร (Communication Channel) หรือ สื่อ (Medium)
6. การถอดรหัส (Decoding)
7. ผู้รับสาร (Receiver) หรือจุดมุ่งหมาย (Destination)
8. สิ่งรบกวน (Noise)
9. การตอบสนอง (Response)
10. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

วิธีการสื่อสารของทีมงาน

การสื่อสารของสมาชิกในทีมงานสามารถถ่ายทอดความหมาย ความคิดระหว่างกันและกันได้ โดยใช้วิธีการ **3 ประการ** ดังนี้

1. การสื่อสารโดยการพูด (Oral Communication) เป็นวิธีการถ่ายทอดหรือส่งข้อความต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดคือ การสื่อสารโดยการพูด การอภิปรายระหว่างคนสองคน และการอภิปรายกลุ่ม เป็นรูปแบบการสื่อสารโดยการพูดที่เห็นได้บ่อย จึงถือว่าการสื่อสารด้วยการพูดเป็นการสื่อสารที่พบมากที่สุด

ข้อดีหรือข้อได้เปรียบของการสื่อสารด้วยการพูด

1. รวดเร็ว และได้ข้อมูลป้อนกลับ
2. ง่ายในการสื่อสาร สามารถพูดโต้ตอบกันได้ ณ ขณะนั้น
3. ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล

ข้อเสียหรือข้อเสียเปรียบของการติดต่อสื่อสารด้วยการพูด

1. การบิดเบือนของข้อมูล เช่น การส่งข้อมูลผ่านบุคคลหลาย ๆ คนอาจทำให้เกิดความผิดพลาด
2. ไม่มีการจดบันทึกเป็นหลักฐาน
3. นำไปสู่การเกิดความขัดแย้งได้ง่าย

2. การสื่อสารโดยการเขียน (Written Communication) เป็นการสื่อสารด้วยเอกสาร สามารถนำไปเป็นหลักฐาน ประกอบด้วย บันทึกข้อความ จดหมาย อีเมล การจดยางงานการประชุม การส่งข้อความพูดคุยทางอินเทอร์เน็ต วารสารขององค์การ ประกาศต่าง ๆ อุปกรณ์อื่นที่ใช้ในการเขียน หรือสัญญาลักษณะต่าง ๆ ผู้ส่งสารมักเลือกการสื่อสารโดยการเขียนเพราะเป็นหลักฐานตรวจสอบยืนยันได้ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีบันทึกในการสื่อสาร ข้อความก็สามารถเก็บได้นาน

ข้อดีหรือข้อได้เปรียบของการสื่อสารด้วยการเขียน

1. สามารถจัดเก็บเอกสารไว้แบบถาวร และสามารถสืบค้นได้ในภายหลัง
2. สามารถแจกจ่ายได้อย่างกว้างขวาง และเลือกสื่อสารได้ตามความต้องการ
3. สามารถใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง
4. มีรูปแบบที่ชัดเจน
5. มีแนวโน้มความถูกต้อง

ข้อเสียหรือเสียเปรียบของการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียน

1. อุปสรรคในการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือขาดข้อมูลป้อนกลับ
2. อุปสรรคในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน
3. เสียเวลามาก
4. การตีความของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน
5. ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับผู้ที่มีทักษะในการเขียน

3. สื่อสารโดยใช้อวัจนภาษา (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารส่งผ่านที่ไม่ใช่การพูดหรือการเขียน โดยมีลักษณะของการแสดงออก เช่น การขำเล็ง การจ้อง การยิ้ม เลิกคิ้ว หรือการเคลื่อนไหวร่างกายที่ทำให้เกิดการยั่วยุต่าง ๆ ล้วนสื่อความหมายทั้งสิ้น ซึ่งผู้ส่งสารอาจรู้สึกหรือไม่รู้สึกตัวก็ได้ การสื่อสารที่เกิดขึ้นสามารถเกิดขึ้นควบคู่กันไป ระหว่างการสื่อสารแบบการพูดหรือที่เรียกว่าการสื่อสารแบบอวัจนภาษากับการสื่อสารแบบอวัจนภาษา ซึ่งประกอบด้วยการพูดที่แสดงท่าทางหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย ลักษณะเสียงสูงต่ำ หรือการเน้นเสียง การแสดงสีหน้า ระยะห่างระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารการแสดงภาษากาย ภาษากายมักมีความซับซ้อน และช่วยเสริมความหมายที่ต้องการสื่อ ตำแหน่งและการเคลื่อนไหวร่างกายไม่มีความหมายที่แน่นอน และเป็นสากล แต่เมื่อเชื่อมโยงกับภาษาพูด ก็จะช่วยสื่อความหมายได้บริบูรณ์มากขึ้น

4. ระยะห่างกาย (Physical Distance) หรือเรียกว่าระยะห่างระหว่างบุคคลในขณะสื่อสาร (Proxemics) เป็นอวัจนภาษาที่สื่อความหมายอีกประเภทหนึ่ง ระยะห่างที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมด้วย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ระยะใกล้ชิด (Space Zone) การกำหนดระยะห่างในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบใกล้ชิด สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์อันดี และความห่วงใยที่มีต่อกัน

2. ระยะห่างระหว่างบุคคลแบบปกติ (Personal Zone) การกำหนดระยะห่างแบบปกติในการสื่อสารทั่วไป มักจะมีช่องว่างห่างกันประมาณ 2-4 ฟุต

3. ระยะห่างตามความแตกต่างทางสังคม (Social Zone) การกำหนดระยะห่างระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันทางสังคม ในขณะสื่อสารมักมีช่องว่างห่างกันประมาณ 4-12 ฟุต

4. ระยะห่างแบบทั่วไป (Public Zone) การกำหนดระยะห่างระหว่างบุคคลที่พบปะกับคนแปลกหน้า ในขณะสื่อสารมักจะมีช่องว่างห่างกันประมาณ 12 ฟุตขึ้นไป

อุปสรรคของการสื่อสารของทีมงาน

การทำงานของทีมงานส่วนใหญ่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำ การทำงานที่ประสบผลสำเร็จของทีมงานก็จำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร แต่ถ้าการติดต่อสื่อสารผิดพลาดหรือบิดเบือน ก็ทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จ การสื่อสารที่ล้มเหลวเป็นอุปสรรคสำคัญของการปฏิบัติของทีมงาน อาจทำให้งานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็นคือ

1 การบิดเบือนการสื่อสาร การบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายที่สื่อสารไปนั้นถูกดัดแปลงแก้ไข การบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ

2. ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร ภาระในการสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับปริมาณและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร บุคคลสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อความที่สลับซับซ้อนและไม่อาจคาดคะเนได้


ปัจจัยอื่นๆที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

- 1. การเลือกรับข้อมูลข่าวสาร** ผู้รับสารจะได้เห็นได้ยินสิ่งต่าง ๆ ในทางที่ตนเลือก ตามความต้องการ แรงจูงใจ ประสบการณ์ ลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงการแปลหรือตีความข้อความของผู้รับข่าว
- 2. อารมณ์** ความรู้สึกขณะที่รับรู้ข่าวสารข้อมูลจะมีอิทธิพลต่อการตีความหมายในเรื่องที่ได้รับ เช่น การรับฟังข้อความอันเดียวกัน ถ้ารับรู้ขณะโกรธ หรือ ขณะที่กำลังกังวลใจ มักตีความหมายแตกต่างจากการรับรู้ขณะมีความสุข
- 3. จำนวนข่าวสารจำนวนมากเกินไป** บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความจำกัดในการจัดการข้อมูลข่าวสาร คือ เมื่อมีข้อมูลมากเกินไป จะทำให้เกิดปัญหา เช่น การเลือกรับ เพิกเฉย หรือหลงลืมไป โดยมีได้คำนึงถึงข้อมูลที่หายไป ก่อให้เกิดการสื่อสารที่ขาดประสิทธิผล
- 4. ภาษา** ถ้อยคำต่าง ๆ มักมีความหมายที่แตกต่างไปในแต่ละบุคคล ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแปลความหมายของถ้อยคำ เช่น อายุ การศึกษา ภูมิสำเนา เป็นต้น โดยปกติควรใช้ภาษาที่ง่ายเป็นที่เข้าใจทั่วไป

การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิภาพการองค์การเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์การที่ดีจึงเป็นสิ่งที่จะต้องเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญของผู้บริหารองค์การ คือ การจัดระบบสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์การ และลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow-up and Feed Back)
2. การใช้สื่อสารหลายวิธี (Parallel Channels and Repetition)
3. ระยะเวลา (Timing)
4. ให้ความสนใจกับภาษา (Attention to Language)
5. ศูนย์กลางข้อมูล (Information Communication and Information Centers)

- 
6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The Exceotion Principle and The Need to Know)
 7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication Etiquette)
 8. การฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively)

****สรุป****

พื้นฐานที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารของทีมงานขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดีโดยจะ ทำให้เกิดผลด้านความเข้าใจความร่วมมือและการประสานงานที่ดีและนำไปสู่การปฏิบัติได้ อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิด การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่ทีมงาน

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องอยู่กับการมีส่วนร่วมของสมาชิก ในทีมงาน เพื่อให้สมาชิกทุกคนพาทีมงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางอย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้นั้นต้องอยู่กับการมีส่วนร่วมของ สมาชิกในทีมงานตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ส่งสารและผู้รับสารก็มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องมีความรู้ในการรับข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง โดยต้องผ่านการวิเคราะห์ ประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริง มากที่สุดสำหรับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ทีม งานปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

THANK YOU!

