

การสื่อสารภายในองค์กร (คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล) เรื่องที่ไม่อาจมองข้าม

พริยา ศิริวรรณ

งานวิชาการ, สำนักงานคนบดี, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร 10700.

การบริหารองค์กรให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้า ต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายให้ชัดเจน รวมถึงการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุม กำกับดูแล และนำทางให้บุคลากรในองค์กรสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กรได้นั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือการสื่อสาร

การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เกิดการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติงาน การสื่อสารภายในองค์กรที่มีมาอย่างยาวนานอาจมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตามยุคสมัย ซึ่งในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ก็เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบใดความสำคัญในการสื่อสารที่สำคัญที่สุดขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นหลักซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ถูกส่งต่อไปนั้นมีประสิทธิภาพและจะก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

ในปัจจุบันการส่งเสริมให้เกิดพัฒนาที่ต่อเนื่องขององค์กรเพื่อแข่งขันกับสภาวะการณ์ที่เป็นอยู่ในโลกปัจจุบันนั้นเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แม้กระทั่งองค์กรของภาครัฐ การนำสิ่งที่ได้จากการวิเคราะห์ หรือองครุใหม่ รวมถึงการส่งเสริมด้านนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ก็เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กรได้ และการเล็งเห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรที่มีอยู่

ในองค์กรนั้นจะเป็นสิ่งที่สามารถนำไปสู่การบริหารการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะมีส่วนช่วยให้ช่วยลดความขัดแย้งและความเข้าใจที่อาจคลาดเคลื่อนของบุคลากรในองค์กร หากมีกระบวนการในการสื่อสารที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งมากขึ้น

แนวทางที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและมีศักยภาพในการแข่งขันได้นั้นต้องอาศัยทักษะการสื่อสารที่ดีที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสื่อสารให้ทุกคนภายในองค์กรมีความเข้าใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานเพื่อทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้

1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

องค์กรแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมเป็นของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย¹ การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรจึงมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง

การสื่อสาร (communication) มีผู้ให้นิยามไว้แตกต่างกัน ถึงกระนั้น การสื่อสารก็ยังถูกกล่าวถึงในแง่มุมที่คล้ายกัน กล่าวคือ เป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร โดยการเชื่อมโยงความคิด สัญลักษณ์ ความหมาย การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลถึง บุคคลถึงองค์กร องค์กรถึงบุคคล และองค์กรสู่องค์กร

กระบวนการสื่อสารมีหลากหลายรูปแบบและอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับยุคสมัยด้วย ดังนั้น องค์กรและผู้บริหารควรคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารให้มาก เพื่อที่จะปรับปรุงกระบวนการในการสื่อสารเพื่อสื่อข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับสารให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันได้ เพราะการสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่งซึ่งเป็นการผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจ เพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ²

2. ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน³

3. องค์ประกอบของการสื่อสาร เส้นทางการสื่อสารในองค์กร และหลักการสื่อสารในองค์กร

องค์ประกอบของการสื่อสาร องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารนั้นมี 4 ประการ เพราะถ้าหากขาดองค์ประกอบประการใดประการหนึ่งไป การสื่อสารก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลย องค์ประกอบทั้งหมด 4 ประการ (รูปที่ 1) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (sender)
2. สาร (message)
3. สื่อและช่องทาง (medium and channel)
4. ผู้รับสาร (receiver)



รูปที่ 1. แสดงภาพการสื่อสาร

4. หลักการสื่อสารในองค์กร

ในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้การสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสรุปได้ดังนี้⁴

1. การสื่อสารที่เป็นทางการ (formal communication)

- 1.1 ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
- 1.2 อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ
- 1.3 เส้นทางการสื่อสาร (line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น
- 1.4 ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน
- 1.5 เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการไม่ควรขัดขวางเส้นทางการสื่อสาร

- 1.6 ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

2. การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication)

- 2.1 ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเคารพตนเอง และการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ

- 2.2 ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร

การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่สื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

5. เส้นทางการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วทันใจในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสารในองค์กรที่มี

ประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้⁵

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง
การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ดำเนินการอยู่ในภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทั้งนี้เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยเน้นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงมาถึงผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบหนังสือราชการที่เวียนเป็นระบบตามสายบังคับบัญชา การสื่อสารลักษณะนี้เป็นที่ยอมรับเป็นอย่างดีสำหรับการสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน
การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถามและให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กร อันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

การสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดเสียงสะท้อนจากผู้ปฏิบัติงานถึงผู้บริหาร เช่น การประชุม การถาม-ตอบในเวทีเสวนา ด้วยวิธีการนี้

จะทำให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเพิ่มเติมและนำไปสู่การปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารองค์กรเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่จะต้องทำร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

การสื่อสารในแนวนอนมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เช่น การจัดฝึกอบรม ซึ่งเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายและจำเป็นต้องมีการประสานงานในแนวนอนเพื่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการจัดฝึกอบรมให้น้อยที่สุด

4. การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้อง

รวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรใน ลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงาน ที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้อง สื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้ การขายความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงาน จะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็น ความรับผิดชอบของพวกเขาก็จะแสดงผลงานให้ไป เกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจ จะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูง อยู่เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การ สื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่าง มากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้น องค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสาร ข้ามสายงานไว้ด้วยเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน

การสื่อสารในรูปแบบนี้อาจเกิดขึ้นไม่บ่อย มากนัก โดยส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่สื่อถึงการ รายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมที่มีผู้แทนแต่ละ ฝ่ายเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกันเพื่อรับทราบผล เสนอแนะแนวทางในแก้ไขปัญหา แผนการดำเนินการ แบบบูรณาการร่วมกัน เช่น การประชุมปฏิบัติการคณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่เป็นการประชุมระดับ หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย และผู้บริหาร

นอกเหนือจากเส้นทางการสื่อสารในองค์กรแล้ว การสื่อสารภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ยังมีอีกหลายช่องทาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ลงใน วารสารภายในคณะฯ (รูปที่ 2) แผ่นปลิว โปสเตอร์ สติกเกอร์ วัฒนธรรมองค์กร แผนยุทธศาสตร์คณะฯ ฉบับพกพา เป็นต้น และการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารด้วยการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่



รูปที่ 2. การประชาสัมพันธ์ในวารสารภายในคณะฯ



รูปที่ 3. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ของคณะฯ⁶

สามารถให้ข้อมูลข่าวสารและรับรู้ข้อความที่สื่อออกมาได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ (รูปที่ 3) อีเมลล์ ระบบอินทราเน็ตภายใน (Intranet) เพชบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) การสื่อสารทางไกล (teleconferencing) จอ LED ข้อความในโทรศัพท์มือถือ (SMS) ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล ถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และแม้ว่าผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรจะมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงกันหลากหลายรูปแบบแล้ว แต่ก็ยังเกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เข้าใจคลาดเคลื่อน ปฏิบัติงานได้ไม่เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบแก่องค์กรได้ ทั้งนี้ สาเหตุของการเกิดปัญหาดังกล่าวอาจมาจากหลายสาเหตุ เช่น

1. ผู้ส่งสาร สื่อข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับสารไม่ชัดเจน ลำช้า ขาดทักษะ ไม่มีรูปแบบการนำเสนอที่ดีที่จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจอย่างถ่องแท้ การใช้ภาษาที่เข้าใจได้ยาก ความลำเอียงในการสื่อสาร
2. สาร ที่อาจจะยากเกินกว่าที่ผู้รับสารจะเข้าใจ หรือมีการเบี่ยงเบนตัวสารทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดเพี้ยนไป
3. ผู้รับสารไม่สามารถจับประเด็นความสำคัญหรือสรุปความสำคัญไม่ถูกต้องทำให้เกิดความเข้าใจผิด ขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารที่ได้รับ มีทัศนคติเชิงลบต่อผู้ส่งสารหรือองค์กร รับฟังข้อมูลข่าวสารที่ส่งต่อหรือบอกต่อ ๆ กัน ทำให้เกิดความเชื่อ ความเข้าใจผิด ผู้ส่งสารอาจติดตามผลลัพธ์หลังจากสื่อข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับสารไม่ทั่วถึง ผู้รับสารไม่เปิดรับสื่อ ขาดทักษะในการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยี

แนวทางแก้ไขปัญหา

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการความหมายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการพัฒนา การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ การสร้างความตระหนักในหน้าที่เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน รวมถึงความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร โดยแนวทางแก้ไขปัญหานี้ อาจทำได้ด้วยการทบทวน

นโยบายและกลยุทธ์ที่สื่อข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรทั้งองค์กรเกิดความเข้าใจที่ตรงกันและปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดการเกิดข้อผิดพลาดด้วยการให้ข้อเท็จจริง นำปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปหาวิธีแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา และป้องกันการเกิดปัญหาจากการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่บิดเบือน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบเท่าที่จำเป็นต้องรู้ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป การเพิ่มเส้นทางการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารข้ามสายงาน การสื่อสารในหัวข้อที่ต้องการย้ำให้กระทำซ้ำ สร้างจิตสำนึกในการรับรู้ การจดจำ พัฒนาทักษะให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

อาจกล่าวได้ว่าการที่ผู้บริหารองค์กรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเพื่อที่จะส่งให้แก่ผู้รับสารได้ทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรในหลากหลายรูปแบบเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยมีเป้าหมายเดียวกันได้นั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จได้

ในขณะที่ปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ ผู้บริหารควรศึกษาถึงสาเหตุและที่มาของสาเหตุเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา การสื่อสารที่เข้ากับยุคสมัย การใช้เครื่องมือเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการนำเส้นทางการสื่อสารในองค์กร และหลักการสื่อสารในองค์กรมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กร จะทำให้เกิดการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ เพื่อเป็นการลดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรนั้น คณะฯ เล็งเห็นถึงการใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นเรื่องที่มีความทันสมัยและเป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ตลอดเวลา โดยจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีในรูปแบบ Mobile application ซึ่งจะใช้สำหรับบุคลากรภายในของคณะฯ เพื่อตอบสนองความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตอันใกล้

สรุป

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร ถือเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมืออันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนได้ การสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง ตรงไปตรงมา ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จะสามารถเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด การบริหารองค์กรจะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ไปตามยุคตาม

สมัยเพียงใด การสื่อสารภายในองค์กรก็ยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ควรใช้ให้เกิดประโยชน์ ใช้ในการสื่อสารไปในทิศทางเชิงบวก โดยอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาประยุกต์ให้มากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. ทรงธรรม ชีระกุล. การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารขาด มหาวิทยาลัยทักษิณ ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 เมษายน – กันยายน; 2548 หน้า 51-61.
2. ระวีวรรณ ประกอบผล. “องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร” ใน: เอกสารการสอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2540 หน้า 134-40.
3. ณัฐวัฒน์ พระงาม. การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก; 2555 หน้า 20.
4. นิตยาเงินประเสริฐศรี. ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2544 หน้า 191-19.
5. ธิติภาพ พยวรัช. แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีทีบุ๊คแสดนคาร์ด; 2548 หน้า 137-40.
6. <http://www.si.mahidol.ac.th/th/> วันที่สืบค้น 1 มีนาคม 2558