บทวิจารณ์หนังสือ

"การสื่อสารภายในองค์กร แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้"

เขียนโดย เจษฎา นกน้อย
วิจารณ์โดย สุรศักดิ์ ชะมารัมย์[1]

หนังสือเล่มนี้จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2559 จำนวน 1,300 เล่ม เนื้อหามีจำนวน 353 หน้า เป็นหนังสือที่น่าอ่านเล่มหนึ่งสำหรับผู้ศึกษาที่กำลังศึกษาทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารธุรกิจ การจัดการ และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การ โดยวัตถุประสงค์ของหนังสือเพื่อเป็นแนวทางในการมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งผู้เขียนหวังว่าจะเป็นแนวทางหนึ่งในการสรรค์สร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นภายในองค์การ ดังนั้น หนังสือเล่มนี้จึงสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไปเกี่ยวกับองค์ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์การเป็นอย่างดี การนำเสนอเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ค่อนข้างละเอียด และดำเนินการถ่ายทอดเรื่องราวอย่างเป็นขั้นตอน และเป็นระบบที่ชัดเจน โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 10 บท เรียงลำดับดังนี้

บทที่ 1 บทนำ เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์การและการสื่อสาร เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ ตลอดจนพัฒนาการของการสื่อสารภายในองค์การ มุมมองต่อการสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงสถานะของแนวคิดการสื่อสารภายในองค์การ ทำให้เห็นมองเห็นภาพรวมของแนวทางในการจัดระบบและการอธิบายการสื่อสารภายในองค์การในมุมมองที่แตกต่างกันอย่างไร

---

[1]อาจารย์ประจำคณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

บทที่ 2 การสื่อสารและหน้าที่ของการสื่อสาร เป็นความพยามยามอภิปรายถึงหน้าที่ของการสื่อสาร โดยสร้างความตระหนักถึงข้อควรระวังในความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและหน้าที่ สร้างความเข้าใจต่อการสื่อสาร สารสนเทศและความหมาย โดยการให้ความสนใจกับวัจนภาษาและอวัจนภาษา จากนั้นได้กล่าวถึงประเภทของการสื่อสาร หน้าที่ของการสื่อสาร ระดับของการสื่อสาร ต้นตอของปัญหาและการแปลความหมายของการสื่อสาร และดัชนีความสำเร็จของการสื่อสาร อันเป็นแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3 โครงสร้างการสื่อสาร เป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบเครือข่าย

บทที่ 4 ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการอธิบายถึงแนวคิดซึ่งเกิดขึ้นในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 คือ แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ อันดับแรกได้กล่าวถึง Hawthorn Studies ซึ่งเป็นการวิจัยที่ดำเนินการในช่วงปลายทศวรรษที่ 1920 จนถึงต้นทศวรรษที่ 1930 จากนั้นได้อธิบายถึงทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ 3 ทฤษฎี ประกอบด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัยของ Herzberg และทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor การเปรียบเทียบทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ทั้ง 3 ทฤษฎี การสื่อสารตามแนวทางมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ที่องค์การในปัจจุบันนำไปทั้งในแง่ผลกระทบต่อทัศนคติทางการบริหารและผลกระทบต่อการออกแบบงาน

บทที่ 5 แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการศึกษาและการสื่อสารภายในองค์การโดยใช้แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แรงกระตุ้นสำหรับแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎีพื้นฐานของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การสื่อสารภายในองค์การที่เน้นทรัพยากรมนุษย์ และองค์การที่เน้นทรัพยากรมนุษย์

บทที่ 6 วัฒนธรรมองค์การ เป็นการนำเสนอวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้พิจารณาองค์การและการสื่อสารผ่านมุมมองวัฒนธรรม แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ตัวแบบวัฒนธรรมองค์การ ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ ผู้สื่อสารวัฒนธรรมองค์การ การสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การในรูปแบบต่าง ๆ และวิธีการศึกษาวัฒนธรรมองค์การ

บทที่ 7 การกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ เป็นการนำเสนอบทบาทของการสื่อสารภายในองค์การในการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ โดยเริ่มต้นด้วยการกล่าวถึงกระบวนการและวัตถุประสงค์ในการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ และอธิบายถึงตัวแบบการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การทั้งในแง่ของขั้นตอนและเนื้อหา รวมทั้งกระบวนการสื่อสารซึ่งเกิดขึ้นในการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ

บทที่ 8 การจัดการความขัดแย้ง เป็นการอธิบายถึงบทบาทความขัดแย้งในองค์การ โดยเริ่มตั้งแต่การนิยามของความขัดแย้ง ระดับของความขัดแย้ง และขั้นของความขัดแย้ง โดยการให้ความสำคัญกับกระบวนการสื่อสารสำหรับจัดการกับความขัดแย้งภายในองค์การ จากนั้นอธิบายถึงอิทธิพลของบุคคล อิทธิพลของความสัมพันธ์ และอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อกระบวนการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งทางเลือกในการจัดการกับความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง จากตัวแบบแห่งการแลกเปลี่ยนไปสู่การให้ความสำคัญกับบทสนทนาและกระบวนการทางสังคมที่ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีองค์การเชิงสตรีนิยม (Feminist organizational theory)

บทที่ 9 ความหลากหลายภายในองค์การ เป็นการอธิบายถึงความหลากหลายภายในองค์การปัจจุบัน อันประกอบด้วย ผู้หญิงและคนผิวสี ผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ และผู้สูงอายุ โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องทำความเข้าใจและให้โอกาสแก่กลุ่มคนดังกล่าวอย่างเท่าเทียม องค์การที่มีความหลากหลายก็ต้องเผชิญกับความท้าทายทั้งผลกระทบด้านลบของโปรแกรมการจัดความหลากหลาย การจัดการความหลากหลายจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้นกับองค์การ

บทที่ 10 เทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์การ กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์การ โดยเริ่มที่การพิจารณารูปแบบของเทคโนโลยีทางการสื่อสารและความแตกต่างของเทคโนโลยีจากสื่อทางการติดต่อสื่อสารในองค์การแบบเดิมกับองค์การในปัจจุบัน จากนั้นได้อภิปรายในประเด็นตัวแบบการใช้สื่อในการสื่อสาร และผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการสื่อสารภายในองค์การ

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากหนังสือเล่มนี้คือ เป็นหนังสือที่มีการอธิบายเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ใช้ภาษาไม่ยากจนเกินไป มีเนื้อหาสาระที่ครบถ้วนทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีการลำดับหมวดหมู่ตามความสำคัญของเนื้อหาไว้อย่างเหมาะสม นอกจากนั้น หนังสือเล่มนี้ยังมีจุดเด่นที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ มีการสรุปเนื้อหาสาระสำคัญและมีแบบฝึกหัดให้ฝึกทบทวนความรู้ความเข้าใจในทุกบทไว้ด้วย ดังนั้น หนังสือเล่มนี้จึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะใช้เป็นตำราเรียนหรือหนังสืออ่านประกอบสำหรับนิสิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารธุรกิจ การจัดการ และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์การ รวมถึงผู้บริหารองค์การในยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องการสร้างสรรค์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นภายในองค์การ