



บทที่ 4 การสื่อสารในงาน ธุรกิจ

อาจารย์ผู้สอนรัตนภรณ์ ปรีดีวงษ์

ความหมาย ของการ สื่อสารใน งานธุรการ

การสื่อสารในงานธุรการ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยน ข้อมูล ความคิดเห็น หรือคำสั่ง ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน ทั้ง ภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการ ปฏิบัติงาน สนับสนุนให้การบริหารงานสำนักงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

การสื่อสารในงานธุรการมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งเอกสาร การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การ ประสานงาน การเขียนรายงาน รวมถึงการติดต่อกับผู้รับบริการ และหน่วยงานภายนอก หากมีการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือไม่ เหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ช่องทางการสื่อสารในงาน ธุรการ

1 การสื่อสารทางวาจา (Verbal Communication)

- การพูดคุยโดยตรง (Face to Face)
- การประชุม
- การพูดผ่านโทรศัพท์หรือวิดีโอคอล
- การตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการ

ข้อดี: เกิดความเข้าใจได้รวดเร็ว สามารถสังเกตอารมณ์และท่าทีได้

ข้อเสีย: ไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนได้

ช่องทางการ สื่อสารในงาน ธุรการ

2. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (Written Communication)

- บันทึกข้อความ
- หนังสือราชการ
- อีเมล
- รายงาน/บันทึกการประชุม
- ใบคำขอ/แบบฟอร์ม

ข้อดี: มีหลักฐานอ้างอิงได้ ตรวจสอบย้อนหลังได้

ข้อเสีย: อาจใช้เวลามากในการจัดทำ ต้องใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม

ช่องทางการสื่อสาร ในงานธุรการ

3. การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- โปรแกรม Line หรือ Application ภายในองค์กร
- ระบบฐานข้อมูลภายใน (Intranet)
- ระบบจัดการเวชระเบียน / ระบบจองห้องแพทย์ ฯลฯ

ข้อดี: รวดเร็ว ประหยัดเวลา สามารถส่งให้หลายคนพร้อมกัน

ข้อเสีย: ต้องพึ่งพาเทคโนโลยี หากระบบล่มอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

การเขียนบันทึกข้อความ
และอีเมลราชการ

การเขียนบันทึกข้อความ

1. หลักการเขียนบันทึกข้อความ (Memo)

บันทึกข้อความ (Memo หรือ Memo Note) คือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อราชการ ภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานในสังกัดเดียวกัน เพื่อแจ้งข้อมูล ขออนุมัติ ขอความร่วมมือ รายงานผล ฯลฯ

องค์ประกอบของบันทึกข้อความ

1. ส่วนหัว (หัวกระดาษราชการ)

- ชื่อหน่วยงาน
- ที่ (เลขหนังสือ)
- วันที่
- เรื่อง
- เรียน (ผู้รับ)

2. ส่วนเนื้อความ

- แนะนำหัวข้อเรื่อง (เขียนโดยตรงไม่อ้อมค้อม)
- รายละเอียดเนื้อหา
- ข้อเสนอแนะ/คำขอ/แนบเอกสารประกอบ

องค์ประกอบของบันทึกข้อความ

3. ส่วนลงชื่อ

- ชื่อ—นามสกุลผู้จัดทำ
- ตำแหน่ง
- หน่วยงาน

ตัวอย่างหัวเรื่อง:

• “ขอความอนุเคราะห์จัดส่งอุปกรณ์การแพทย์”

• “แจ้งวันหยุดราชการประจำเดือน”

ภาษาที่ใช้: สุภาพ กระชับ ไม่ใช่คำย่อที่ไม่เป็นทางการ

2. การเขียนอีเมลราชการ

การใช้อีเมลในงานราชการ
ถือเป็นหนึ่งในช่องทางสื่อสารที่
สำคัญ โดยเฉพาะกับหน่วยงาน
ภายนอกหรือการแจ้งข้อมูลในระบบ
ที่ต้องการความรวดเร็ว

ข้อควรระวังในการเขียนอีเมล

- หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาไม่เป็นทางการ
- ตรวจสอบคำผิด/ประโยคกำกวม
- เขียนให้อ่านง่าย แบ่งวรรคตอนเหมาะสม

องค์ประกอบของอีเมลราชการ:

- **Subject (หัวข้อ):** ต้องชัดเจน สื่อสารเนื้อหาหลัก
- **Greeting (คำขึ้นต้น):** เช่น เรียน ผู้จัดการ โรงพยาบาล...
- **Body (เนื้อหา):** เขียนตามรูปแบบเดียวกับบันทึกข้อความ
- **Closing (ปิดท้าย):** ด้วยความเคารพ / ขอแสดงความนับ
ถือ
- **Signature:** ชื่อ — ตำแหน่ง — หน่วยงาน — เบอร์ติดต่อ
— อีเมลสำรอง

แนวทางการสื่อสารอย่างมืออาชีพใน
งานธุรการ

ใช้ภาษาที่สุภาพและ
เหมาะสมกับบริบท

- เวลาสื่อสารกับหัวหน้า/บุคลากรระดับสูง ควรใช้คำลงท้ายเช่น “ครับ/ค่ะ”, “ขออนุญาต”, “กรุณา”

ฟังให้เข้าใจและไม่พูดแทรก

- สื่อสารสองทางให้ดี ฟังเพื่อเข้าใจ ไม่ใช่เพียงรอฟังเพื่อตอบโต้

หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์
หรือการประชดประชัน

- หากไม่พอใจ ควรใช้วิธีการรายงานผ่านช่องทางอย่างเหมาะสม

จดบันทึกและส่งต่อข้อมูลที่
ถูกต้อง

- ในกรณีรับโทรศัพท์/รับเรื่อง ควรมีบันทึกข้อความหรือรายงานต่อผู้เกี่ยวข้อง

รักษาความลับของข้อมูล

- เช่น ข้อมูลผู้ป่วย เอกสารเวชระเบียน การสื่อสารต้องอยู่ในระบบที่ปลอดภัย

THANK YOU

