

บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียน ในอำเภอสมเด็จ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. การสื่อสาร
2. รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในวงการ
3. รูปแบบการสื่อสาร
4. การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการบริหาร เพราะการสื่อสารเป็นวิธีที่จะช่วยนำความคิดเห็น ความต้องการ คำสั่งของบุคคลให้ดำเนินไปเรียบร้อย ถูกต้องเป็นที่รับรู้ และเข้าใจตรงกันอันจะทำให้การบริหารงานขององค์การบรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการ ได้มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายคนดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2534, หน้า 93 - 94) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกรู้จักและมีความเข้าใจเหมือนความคิด หรือความเข้าใจของผู้ส่งสาร ตามธรรมชาติของมนุษย์การได้รับข่าวสารอย่างเดียวกันมาก ๆ แต่อาจจะมีความเข้าใจและความรู้สึก นึกคิดที่แตกต่างกันไป การสื่อสารที่ดีจะต้องสามารถช่วยให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกนึกคิดและการปฏิบัติไปในทางเดียวกันซึ่ง อรรถพร ปิณฑน์โอวาท (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลคนหนึ่งถ่ายทอดไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลหลังมีปฏิกิริยาตอบโต้ ปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ (คือใช้เครื่องหมายทั้งที่เป็นภาษาคำพูด และภาษาไม่ใช่คำพูด) การมีปฏิสัมพันธ์ นั่นคือการมีปฏิกิริยาตอบโต้ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ในทำนองเดียวกัน พูนสุข ธรรมรัต (2544, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นกระบวนการที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร มนุษย์ได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิดจากคนรุ่นที่หนึ่งมายังคนอีกรุ่นหนึ่ง

โดยระบบสัญลักษณ์ และสื่อ ในทัศนะของกิติมา สุรสนธิ (2548, หน้า 1) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสร้างความร่วมมือกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ ส่วนนรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542, หน้า 3) ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวให้เกิดผลในการให้เกิดการ (1) รับรู้หรือ (2) ให้เปลี่ยนทัศนคติ หรือ (3) ให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง (คือทั้ง 1, 2, 3) ขณะที่สมพร สุทัศนีย์ (2544, หน้า 283) ที่ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในทัศนะของ Smith (อ้างในเมตตา กฤตวิทย์ และคณะ, 2530, หน้า 3) ว่า การสื่อสารของมนุษย์ (Human Communication) เป็นกลุ่มของกระบวนการลึกซึ้งและแบบยล การสื่อสารจะประกอบด้วย ส่วนประกอบปลีกย่อยมากมาย เช่น สัญญาณต่าง ๆ รหัส ความหมาย ฯลฯ ไม่ว่าสารที่ถ่ายทอดต่อกันจะเรียบง่ายเพียงใด นอกจากนี้การสื่อสารของมนุษย์เป็นกลุ่มของกระบวนการที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจจะใช้วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอย่างใดจากวิธีการต่าง ๆ จำนวนนับร้อย อาจจะใช้คำพูดหรือท่าทาง อาจใช้การสนทนาอย่างสนิทชิดเชื้อ หรือการติดต่อผ่านสื่อมวลชนถึงผู้รับทั่วโลก ฉะนั้นเมื่อใดก็ตามที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มนุษย์ก็กำลังสื่อสารกันอยู่ เมื่อมนุษย์มีการควบคุมซึ่งกันและกัน มนุษย์ก็ทำเช่นนั้นได้โดยผ่านการสื่อสารเป็นเบื้องต้น ส่วนวนิดา เสนีเศรษฐ (2530, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่าเป็นการส่งข้อความหรือเรื่องราวจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง ซึ่งอาจเป็นคน ๆ เดียว หรือหลายคน เพื่อให้ผู้นั้นทราบข้อความดังกล่าว การติดต่อสื่อสารที่ดีและจะได้ผลประโยชน์สมบูรณ์ก็ต่อเมื่อผู้รับสามารถรับทราบข้อความนั้นได้ถูกต้องเข้าใจ ข้อความนั้นโดยต้องแท้และมีปฏิริยาหรือพฤติกรรมต่อไป เป็นไปตามที่ผู้ส่งข้อความนั้นประสงค์จะให้มีความหมายนอกจากนี้ เสนาะ ดิยาว (2544, หน้า 26 - 30) ได้ให้ความหมายการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือการสื่อสารระหว่างกลุ่มก็ถือเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับคนสองคนขึ้นไปการแลกเปลี่ยนข่าวสารยังรวมถึงทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม ความคิดเห็น และความรู้สึกซึ่งกันและกันด้วย

สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหาร ทำให้ผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกันและเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร ได้มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้

กิตติมา สุรสนธิ (2548, หน้า 1 - 2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการ (Process) ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา จนอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคมที่ทำให้สังคมดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (Instrument) และวิธีการ (Means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม ดังนั้นเราจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการสื่อสารเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งจนไม่อาจละเลยที่จะนำมาศึกษาให้ทราบและเข้าใจถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ ของการสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็น การศึกษาในเรื่องของความหมาย องค์ประกอบ วัตถุประสงค์ หรือแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวจะเป็นหนทางที่ทำให้ผู้ศึกษาสามารถรู้ เข้าใจ วิเคราะห์ และประเมินคุณค่าของการนำเอาการสื่อสารไปใช้ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปัจเจกบุคคล องค์กรและสังคม

สำหรับการนิยามหรือการให้ความหมายคำว่า การสื่อสารนั้น เป็นเรื่องที่ยากยิ่งเนื่องจาก การสื่อสารมีความหมายที่กว้างขวาง ครอบคลุม กิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ ดังนั้น กิตติมา สุรสนธิ (2548, หน้า 2 - 3) ได้รวบรวมคำนิยามการให้ความสำคัญและพิจารณาการสื่อสารในภาพหรือมิติที่แตกต่างกันไปดังนี้

Aristotle ได้นิยามการสื่อสารไว้ว่า คือการแสวงหาวิธีการชักจูงในที่พียงมีอยู่ทุกรูปแบบ ส่วน Sapir กล่าวว่า การสื่อสารคือ การตีความหมายโดยสัญลักษณ์ต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิด และต่อพฤติกรรมของบุคคล ขณะที่ Weaver ให้ความหมายการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นคำที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่ได้หมายความว่าแค่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากยังรวมไปถึงดนตรี ภาพการแสดงบัลเลต์ และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย

ส่วน Ruesch and Batyeson ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารไม่ได้หมายความว่าแค่การถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจน และแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้อึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้นหมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คนๆหนึ่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คน ๆ นั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น ซึ่ง Miller กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่ง

ไปยังอีกที่หนึ่ง ขณะที่ Gerbner ได้นิยามการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารคือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสื่อสาร (Message System) ส่วน Hovland และคณะกล่าวถึงการสื่อสารว่า การสื่อสารคือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น (ผู้รับสาร) ในทำนองเดียวกัน Cherry ได้นิยามการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการกระทำซึ่งเครื่องหมายอันดับแรก (สิ่งเร้า) ก่อให้เกิดเครื่องหมายอันดับสอง (ปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งขึ้นอยู่กับผู้รับสิ่งเร้าเป็นราย ๆ ไปว่า จะมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไรตามลักษณะนิสัยของเขาซึ่งได้มาจากประสบการณ์ในอดีต) สำหรับ Schramm กล่าวถึงการสื่อสารว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (Information Signs) นอกจากนี้ Osgood ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่ง คือ ผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างทั้งสองฝ่าย

จากความหมายของการสื่อสารดังกล่าวจะเห็นได้ว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารโดยเน้นการทำความเข้าใจในเชิงจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ ภาษาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดล้วนแล้วแต่สามารถนำมาอธิบายกระบวนการสื่อสารได้ทั้งสิ้น เนื่องจากลักษณะวิชาทางด้านการสื่อสารมีลักษณะเป็น สหวิทยา (Interdiscipline) ที่มีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการต่าง ๆ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการที่จะเข้าใจวิชาการด้านการสื่อสารให้ถ่องแท้นั้นจำเป็นต้องใช้พื้นฐานความรู้ความเข้าใจศาสตร์ในสาขาวิชาอื่น ๆ ดังกล่าวข้างต้นมาประกอบในการทำความเข้าใจวิชาการด้านการสื่อสารเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ในส่วนที่คล้ายกันวุฒิพงศ์ ถายะพิงค์ (2546, หน้า 13) ได้สรุปว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอด (Message) จากผู้ส่งสาร (Source) ไม่ว่าจะด้วยภาษาใจ ภาษากาย หรือภาษาพูด ไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) ชนิดต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสาร

ขณะที่มัลลิกา คุณานุรักษ์ (2547, หน้า 4 - 5) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่กระทำหรือแสดงออกด้วยสัญลักษณ์อันเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ และพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ทุกรูปแบบ มีความเกี่ยวข้องกับ กระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ โดยที่กระบวนการสื่อสารของมนุษย์เกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการติดต่อ ปฏิกิริยาตอบสนอง และสิ่งรบกวน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยา ส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่เกิดจากพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบตามลักษณะแตกต่างของมนุษย์

กิจกรรมการติดต่อสื่อสารของมนุษย์เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติเหมือนกับการหายใจ โดยมนุษย์เองก็แทบจะไม่ต้องรู้ว่าได้มีการสื่อสารเกิดขึ้นแล้ว มนุษย์ใช้สัญลักษณ์สื่อความหมาย ซึ่งมีทั้งวจนภาษาภาษาที่ใช้ถ้อยคำ และอวจนภาษาภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ซึ่งวจนภาษา (Verbal Language) คือภาษาพูดและภาษาเขียนที่เป็นถ้อยคำที่มนุษย์ในแต่ละสังคม แต่ละชาติสร้างขึ้นโดยตกลงใช้ร่วมกันเพื่อทำหน้าที่แทนมโนภาพของสิ่งต่าง ๆ ภาษาพูด จะใช้เสียงพูดเป็นถ้อยคำ และในภาษาเขียนจะใช้ตัวอักษรประสมเป็นเป็นถ้อยคำ ภาษาถ้อยคำจึงเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมจะต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจและใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียน และคิด

การใช้วจนภาษา หรือภาษาถ้อยคำนั้นต้องใช้ให้ชัดเจนถูกต้อง โดยคุณลักษณะของคำ คุณหน้าที่ของคำ ตำแหน่งของคำ ความหมายของคำ และต้องใช้ให้เหมาะสม นั่นคือต้องเหมาะสมกับลักษณะการสื่อสาร เหมาะกับงานแต่ละประเภท เหมาะกับสื่อ เหมาะกับผู้รับสารที่เป็นเป้าหมาย นอกจากนี้ยังต้องใช้ให้มีน้ำหนัก กล่าวคือ ต้องใช้คำที่มีพลังสามารถกระทบใจผู้รับสารทันที และใช้คำน้อยแต่กินความหมายมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้วจนภาษาให้เหมาะสมกับบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากคนมีต่างเพศ ต่างวัย ต่างฐานะ คำบางคำใช้เฉพาะเพศ หากนำมา ใช้ผิดเพศก็ดูเป็นเรื่องตลก และอาจทำให้ผู้รับสารไม่พอใจ หรือทำให้ผู้อื่นเข้าใจบุคลิกภาพของผู้รับสารผิดไปก็ได้ อันมีผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ผู้ที่รู้หลักจิตวิทยาจะสามารถเลือกใช้วจนภาษาที่เหมาะสมกับบุคคล เหมาะกับโอกาส และเหมาะสมกับความรู้สึก

อวจนภาษา (Non - Verbal Language) คือภาษาที่ไม่เป็นถ้อยคำ แต่สามารถเข้าใจความหมายได้ เช่น กริยาอาการ สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง การใช้สายตา การสัมผัส และทุกอย่างที่เห็นหรือได้ยินแล้วสามารถเข้าใจความหมายได้ ก็จัดได้ว่าเป็นอวจนภาษาทั้งสิ้น อวจนภาษามีทั้งที่เป็นสากล คือเข้าใจความหมายเหมือนกันทั้งโลกและไม่เป็นสากล คือต้องเป็นไปตามวัฒนธรรม ประเพณีของแต่ละชาติที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุปการสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจระหว่างสมาชิกให้เข้าใจตรงกัน เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคนสองคนขึ้นไป โดยมีกระบวนการสื่อสารที่หลากหลาย มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งอาจจะใช้วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอย่างใดจากวิธีการต่าง ๆ จำนวนนับร้อย อาจจะใช้คำพูดหรือท่าทาง เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

จุดมุ่งหมายในการติดต่อสื่อสารนั้น มีแตกต่างกันไป ตามที่มีผู้ให้จุดมุ่งหมายไว้ดังนี้
 เรียม ศรีทอง (2542, หน้า 242) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมายคือ

1. เพื่อรับและส่งข่าวสารด้านต่าง ๆ สำหรับผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยมุ่งให้ความรู้
 และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. เพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกันและนำไปสู่
 การปรับปรุงแก้ไข

3. เพื่อรับส่งความรู้สึกที่ดีและมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน

ในทำนองเดียวกันเอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, หน้า 91) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของ
 การสื่อสารมักจะมีดังนี้

1. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร

2. เพื่อชักชวนหรือชักจูงให้ผู้รับข่าวสารเกิดความคิดคล้อยตามหรือเกิดการกระทำตาม
 ที่ผู้ส่งสารต้องการ

3. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

4. เพื่อการสอนงาน

5. เพื่อความสนุกสนานหรือสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง

ส่วนสมพร สุทัศนีย์ (2544, หน้า 294) กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร
 ในองค์กร คือ

1. เพื่อให้ข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การให้ข้อเท็จจริงนั้น ไม่ว่าจะ
 อธิบายด้วยวาจาหรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่จำเป็นต้องใช้ข้อความเยิ่นเย้อ แต่ควรใช้ภาษา
 ที่กระชับและชัดเจน

2. เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ การกระตุ้นให้คน
 ปฏิบัติตามแผนต้องใช้ศิลปะอย่างยิ่ง บางครั้งต้องใช้ถ้อยคำสำนวนที่เชื่อมโยงกับธรรมชาติของ
 บุคคลด้วย

การสื่อสารนั้นไม่ว่าจะมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรก็ตาม ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจ
 วัตถุประสงค์ของตนเองให้ชัดเจนก่อนจะส่งข้อมูลข่าวสารให้ใคร โดยวิธีใดและต้องการให้เกิด
 อะไรขึ้นจากการส่งข่าวสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากการศึกษาถึงนิยามการสื่อสารที่ผ่านมามากิมา สุรสนธิ (2548, หน้า 8) ได้สรุปไว้ว่า
 กระบวนการสื่อสารนั้นประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๆ 4 ส่วนเป็นอย่างน้อยคือ ผู้ส่งสาร (Sender)

สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ส่งสาร (Sender)

ผู้ส่งสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการสื่อสาร มีคำศัพท์หลายคำที่หมายถึงถึงผู้ส่งสารในลักษณะที่เหมือนหรือใกล้เคียงกัน เช่น แหล่งข้อมูลข่าวสาร (Information Source) แหล่งสาร Source ผู้สื่อสาร (Communicator) ผู้เข้ารหัส (Encoder) ผู้พูด (Speaker) หรือผู้เล่าเรื่อง (Generator) เป็นต้น นักวิชาการได้ให้คำนิยามของผู้ส่งสารไว้ว่าผู้ส่งสารหมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความคิดมีความต้องการ มีความตั้งใจที่จะส่งข้อมูลข่าวสาร อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ทศนคติ ความเชื่อ และอื่น ๆ ไปยังผู้รับสาร เพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในแง่ของการเป็นผู้เลือกข้อมูลข่าวสารที่จะส่งหรือจะถ่ายทอดไป การเลือกวิธีการ และช่องทางที่จะทำให้อาสาไปถึงผู้รับสาร รวมทั้งการเลือกและการพยายามกำหนดตัวผู้ที่จะเป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่ง หรือในด้านใดด้านหนึ่งกับบุคคลที่เป็นผู้รับสาร เช่น ความต้องการในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้หรือความรู้ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติและพฤติกรรมของบุคคลของกลุ่มคนหรือของสังคม เป็นต้น

คุณสมบัติในการเป็นผู้ส่งสารที่ดี

ผู้ส่งสารอาจประสบผลสำเร็จ หรืออาจประสบผลล้มเหลวในการสื่อสารได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ส่งสารที่สำคัญ ๆ คือความน่าเชื่อถือ ความน่าเลื่อมใสของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source Credibility) ซึ่งแมคโครสกีได้กล่าวถึงปัจจัย 5 ประการที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ส่งสารคือ

1. ความสามารถ (Competence) อันได้แก่ ความรู้ความสามารถในข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องที่จะสื่อสาร เช่น การควบคุมการรับรู้ของผู้รับสารนาขณะทีพูดหรือในขณะที่ทำการสื่อสารได้ดี เป็นต้น

2. คุณลักษณะหรือบุคลิกลักษณะ (Character or Apparent) ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะที่ดีทั้งภายนอกและภายใน จะต้องแสดงถึงความฉลาด มีไหวพริบที่ดีสามารถตัดสินใจกระทำในสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม แสดงออกต่อผู้รับสารทั้งลักษณะให้ ความอบอุ่น เป็นที่น่าไว้วางใจ ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกดีมีความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้ส่งสารแต่ถ้าผู้ส่งสารมีบุคลิกลักษณะที่ไม่ดี ผู้รับสารก็จะพยายามหลีกเลี่ยงที่จะรับสารหรือสื่อสารจากผู้ส่งสารได้

3. ความสุขุม เยือกเย็น (Composure) และความคล่องแคล่วในการสื่อสารหมายถึง การควบคุมไม่ให้มีอาการที่แสดงความตื่นเต้น หรือไม่แสดงถึงอาการที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกในขณะที่ทำการสื่อสารของผู้ส่งสารได้ หรือการไม่คิดที่จะใช้คำใดคำหนึ่งอันแสดง อาการทางประสาทเช่น อ้อ อ้อ อ้าในเวลาพูด ฯลฯ เหล่านี้ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารมีความรู้สึกที่ไม่ดี ต่อผู้ส่งสาร

4. การเป็นคนที่สังคมให้การยอมรับหรือการเป็นที่รู้จักทางสังคม (Sociability) การเป็น คนที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปนั้น จะทำให้ได้รับความรู้สึกที่ดีจากผู้รับสาร ผู้รับสาร จะให้ความนิยม เชื่อถือ ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการสื่อสารเกิดขึ้น (Prior Attitudes) เป็นความรู้สึกที่ผู้รับสนใจที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสารที่เขาชื่นชอบอยู่ก่อนแล้ว อย่างไรก็ตามหากผู้ส่งที่ผู้รับชื่นชอบอยู่ก่อนทำการสื่อสารไม่ดีอาจทำให้เกิดผลในทางลบต่อ ความรู้สึกของผู้รับสารเช่นกัน

5. การเป็นคนเปิดเผย (Extroversion) การเป็นคนเปิดเผยเป็นสิ่งที่สร้าง ความไว้วางใจในตัวผู้ส่งสารให้เกิดขึ้นกับผู้รับสารโดยการให้ข้อมูลที่เพียงพอและการไม่ปิดบังข้อมูล ที่ไม่จำเป็นของผู้ส่งสาร ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนิทสนมเป็นกันเองและรู้สึกไว้วางใจ ผู้ส่งสารรวมทั้งจะมีผลให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หรือความต้องการของ ผู้ส่งสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและทำให้การสื่อสารมีแนวโน้มประสบความสำเร็จได้ง่ายมากยิ่งขึ้นด้วย

สรุปได้ว่าองค์ประกอบในการสื่อสารนั้น ประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 ส่วน เป็นอย่างน้อย คือ ผู้ส่งสาร(Sender) สาร (Message) ช่องสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) เพื่อให้การสื่อสารนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

หลักสำคัญในการสื่อสารที่วิจิตร อาวะกุล (2534, หน้า 102) ได้เสนอความคิดเห็น ไว้ว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผลต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหรือมีหลักที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข่าวสารและวิธีการส่งข่าวสาร ผู้รับสารจะต้อง มีความเชื่อมั่นในผู้ส่งข่าวสาร

2. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม(Context) ความสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่ท่าทาง คำพูด ภาษาที่เหมาะสม นอกเหนือจากสังคม วัฒนธรรม หรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายต่อผู้รับสาร มีลักษณะ น่าสนใจและเป็นเรื่องราวที่อาจจะให้ความพึงพอใจ พร้อมกับมีการชี้แจงแนะนำให้มีการตัดสินใจ ด้วย

4. ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (Continuity and Consistency) ต้องมีกรรมวิธีที่สม่ำเสมอต่อเนื่องหรือทำบ่อย มีการย้ำหรือซ้ำเพื่อเตือนความจำ และต้องมีความเที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางสื่อสาร (Channels) ข่าวสารและเผยแพร่ได้ดีจะต้องส่งให้ถูกช่องสื่อสารที่ควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of audience) ต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับข่าวสาร สะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจให้มากที่สุด ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้พื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

7. ความแจ่มชัดของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารควรจัดขึ้นด้วยถ้อยคำและภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ศัพท์ที่ยากหรือข้อความที่มีความหมายคลุมเครือหลายแง่ไม่ควรใช้ เพราะยังการเดินทางของข่าวสารระยะทางยาว จะทำให้ข่าวสารมีความคลาดเคลื่อนได้ง่าย

สรุปได้ว่าการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้ ความน่าเชื่อถือของสาร การพูดที่เหมาะสมกับโอกาส เนื้อหาสาระน่าสนใจมีความเที่ยงตรงรวดเร็ว คำนึงถึงระดับความสามารถของผู้รับสารและข่าวสารที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ

ในการสื่อสารด้วยทางวาจาและด้วยลายลักษณ์อักษร อรรถวรรณ ปิตินันท์โอวาท (2542, หน้า 138 - 139) กล่าวว่าผู้ส่งสารต้องพิจารณาถึงปัจจัยหลายประการก่อนการตัดสินใจใช้ช่องทางใด เขาอาจจะเลือกการเขียนสาร การเสนอสารในภาวะที่เห็นหน้าพร้อมได้ยินเสียง ก่อนที่จะเลือกสื่อสารด้วยวิธีใด ควรพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้

1. สารนั้นมีความยากอย่างไร

พิจารณาตามเนื้อหาของสารแล้วการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรดีกว่าทางวาจา เพราะผู้อ่านสามารถรับรู้และเข้าใจได้ด้วยตนเองในขณะที่อ่านอยู่และสามารถอ่านทวนซ้ำให้เข้าใจยิ่งขึ้นในขณะที่ถ้าสารนั้นถูกเสนอด้วยทางวาจาผู้ฟังต้องคอยฟังผู้พูดตลอดเวลาและต้องเข้าใจในเนื้อหาของสารนั้นตั้งแต่เริ่มแรก

2. ทักษะทางภาษาของผู้รับสาร ยังมีประชากรที่ไม่รู้หนังสืออีกมากมาย ในกลุ่มประชากรที่ไม่รู้หนังสือนี้ควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจด้วยลายลักษณ์อักษร ถึงแม้บางคนอ่านหนังสือได้แต่ต้องใช้ความพยายามมากจึงเป็นสิ่งที่ยากของเขา ดังนั้นจึงควรหลีกเลี่ยงการเสนอสารในรูปแบบการเขียนเพราะหากเขามีโอกาสเลือกรับสารอย่างอื่นแล้วเขาจะปฏิเสธการอ่าน

3. ประเภทของผู้รับสาร ขนาดของผู้รับสารชุมชนที่มีขนาดใหญ่ผู้ส่งสารไปไม่อาจพบเห็นกับทุกคนได้ การเสนอสารด้วยวิทยุ และโทรทัศน์ อาจไม่ทั่วถึงทุกคน ในภาวะเช่นนี้มักจะรวมการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรกับทางวาจาเข้าด้วยกัน

4. งบประมาณที่ผู้ส่งสารมีอยู่ งบประมาณของผู้ส่งสารในอันที่จะใช้จ่ายเพื่อสารนั้น งบประมาณเป็นเรื่องสำคัญ ความสำเร็จของสารนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนเงินเช่นกัน

5. ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารหรือแหล่งสารนั้นไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ ข่าวสารนั้นก็ไม่น่าสนใจ หากผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือสารนั้นก็จะเป็นที่สนใจและ ผู้รับสารให้ความสำคัญมากขึ้น ในภาวะที่ผลการโน้มน้าวใจของข่าวสารนั้นขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารแล้ว การติดต่อสื่อสารด้วยการพูดเป็นวิธีการที่ได้ผลดี

การสื่อสารด้วยวาจาและด้วยลายลักษณ์อักษร

การสื่อสารด้วยวาจาและด้วยลายลักษณ์อักษรผู้ส่งสารต้องพิจารณาถึงปัจจัยหลาย

ประการดังที่อรรถาธิบาย ปิลันธน์โอวาท (2542, หน้า 138-139) กล่าวว่าก่อนจะตัดสินใจใช้ช่องทางใด อาจจะเลือกการเขียนสาร การเสนอสารในภาวะที่เห็นหน้าพร้อมได้ยินเสียง ก่อนที่จะเลือกสื่อสารด้วยวิธีใด ควรพิจารณาถึงปัจจัยต่อไปนี้

1. สารนั้นมีความยากอย่างไร พิจารณาตามเนื้อหาของสารแล้วการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรดีกว่าทางวาจา เพราะผู้อ่านสามารถรับรู้และเข้าใจได้ด้วยตนเองในขณะที่อ่านอยู่ และสามารถอ่านทวนซ้ำได้ให้เข้าใจขึ้น ในขณะที่ถ้าสารนั้นถูกเสนอด้วยทางวาจาผู้ฟังต้องคอยฟัง ผู้พูดตลอดเวลาและต้องเข้าใจในเนื้อหาของสารนั้นตั้งแต่เริ่มแรก

2. ทักษะทางภาษาของผู้รับสาร ยังมีประชากรที่ไม่รู้หนังสืออีกมากมาย ในกลุ่มประชากรที่ไม่รู้หนังสือควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ถึงแม้บางคนอ่านหนังสือได้ แต่ต้องพยายามมากจึงเป็นสิ่งที่ยากของเขา ดังนั้นจึงควรหลีกเลี่ยงการเสนอสารในรูปแบบกรเขียน เพราะหากเขามีโอกาสรับสารอย่างอื่นแล้ว เขาจะปฏิเสธการอ่าน

3. ประเภทของผู้รับสาร ขนาดของผู้รับสาร ในชุมชนที่มีขนาดใหญ่ผู้ส่งสารไม่อาจพบเห็นกับทุกคนได้ การเสนอสารด้วยวิทยุ และโทรทัศน์ อาจไม่ทั่วถึงทุกคน ในภาวะเช่นนี้ มักจะรวมการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรกับทางวาจาเข้าด้วยกัน

4. งบประมาณที่ผู้ส่งสารมีอยู่ งบประมาณของผู้ส่งสารในอันที่จะใช้จ่ายเพื่อสารนั้น งบประมาณเป็นเรื่องสำคัญ ความสำเร็จของสารนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนเงินเช่นกัน การเตรียมวิธีการเสนอสารให้มีคุณภาพสูงต้องเสียทั้งเวลาและเงิน ผู้ส่งสารอาจไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้ ถ้าวิธีการส่งสารไปยังผู้รับไม่มีประสิทธิภาพดีพอ

5. ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารหรือแหล่งสารนั้นไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ ข่าวสารนั้นก็ไม่น่าสนใจ หากผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือสารนั้นก็จะเป็นที่สนใจและผู้รับสารให้ความสำคัญมากขึ้น ในภาวะที่ข่าวสารนั้นมีความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารแล้ว การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดเป็นวิธีการที่ได้ผลดี

ในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้วิธีการส่งสารไปยังผู้รับวิธีใดระหว่างการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือพูดด้วยวาจา ควรพิจารณาถึงประเภทของข่าวสารที่มีอยู่ การเลือกใช้วิธีการส่งสารให้เหมาะสมกับเรื่องนั้น ๆ ประเภทของผู้รับสาร งบประมาณที่มี เพื่อที่จะปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

การสื่อสารในองค์กร

สำหรับการสื่อสารในองค์กร วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547, หน้า 115 - 122) กล่าวว่ารูปแบบการสื่อสารมี 4 รูปแบบคือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) คือ การติดต่อสื่อสารจากผู้บริหารไปยังพนักงานผู้ปฏิบัติ ในรูปของการแจ้งข่าวสาร การสั่งการ คำสั่ง ประกาศ การประสานงาน หรือการประเมินผลงาน
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือ การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บริหารในรูปของการรายงานผล การปฏิบัติงาน หรือปัญหาต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน หรือปัญหาต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดเห็น เสนอแนะต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา
3. การสื่อสารแบบระนาบ (Lateral Communication) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน เป็นการสื่อสารแนวนอน (Horizontal) ทำให้เกิดความร่วมมือเป็นการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร
4. การสื่อสารแบบทแยงมุม (Diagonal Communication) คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเดียวกันแต่ข้ามแผนกหรือข้ามหน่วยงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านเอกภาพของการบังคับบัญชา (Unity of Command) รูปแบบการติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง (Fact) ทักษะ (Viewpoints) ความคิดเห็น (Ideas) และประสบการณ์ (Experiences) จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์กัน กระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในสังคมจะมีรูปแบบการติดต่อสื่อสาร 2 รูปแบบคือ

4.1 กระบวนการสื่อสารทางเดียว (One - way)

4.2 กระบวนการสื่อสารแบบสองทาง (Two - way)

การสื่อสารกับการบริหาร

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน
2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ

4. การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าการสื่อสารในองค์กรมีรูปแบบการสื่อสารหลายรูปแบบที่ผู้บริหารใช้

ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์กร เพื่อประสานงานกับบุคคลในองค์กร เป็นการสื่อสารที่แลกเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลในองค์กรเดียวกัน ทำให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

รูปแบบการติดต่อสื่อสารในวงราชการปรีชา ทรัพย์ประดิษฐ์ (2553, หน้า 19 - 28) ได้แบ่งแบบกว้างๆเป็น 3 ระดับ คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารกลุ่มย่อย และการติดต่อสื่อสารสาธารณะ

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารเฉพาะหน้าระหว่างคน 2 คน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความไว้วางใจกัน ซื่อสัตย์ และปรารถนาดีต่อกัน และต่างก็พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการของกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ต่างฝ่ายต่างมีสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมจะทำให้การดำเนินงานในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะเอื้ออำนวยบรรยากาศที่ดีต่อการทำงานดังนั้นผู้ที่อยู่ในวงราชการทุกคน จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และพยายามปรับปรุงการสื่อสารของตนให้ดีขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารกลุ่มย่อย เป็นการสื่อสารของกลุ่มบุคคลจำนวนหนึ่ง ซึ่งสามารถที่จะสื่อสารเฉพาะหน้าระหว่างกันได้ และมีความสนใจและการแสดงออกร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การติดต่อสื่อสารในราชการนั้น กลุ่มคนที่มารวมกันเป็นกลุ่มย่อยอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่กำหนดสมาชิกของกลุ่มอย่างแน่นอน มีวัตถุประสงค์ภารกิจอำนาจหน้าที่อย่างเด่นชัด กลุ่มเช่นนี้จะเกิดจากความต้องการของหน่วยงาน เช่น กลุ่มที่อยู่ในรูปของคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่งคือ กลุ่มที่รวมกันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจเกิดจากความพึงพอใจเป็นส่วนตัวก็ได้ อย่างไรก็ตามเมื่อมีการรวมตัวกันเป็นกลุ่มแล้ว ปัจจัยที่พึงพิจารณา ได้แก่

2.1 ผู้นำกลุ่มย่อยมีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในกลุ่ม ทำให้การติดต่อสื่อสารในกลุ่มเป็นไปด้วยดีและผลักดันให้กลุ่มทำงานสำเร็จตามจุดประสงค์

2.2 สมาชิกในกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มมีหน้าที่ปฏิบัติงานและให้ความร่วมมือ งานของกลุ่มลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ยังต้องมีความสมัครสมานสามัคคีระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อประโยชน์ของงาน

2.3 การแก้ปัญหาและการตัดสินใจของกลุ่ม ข้าราชการหลายคนเชื่อว่า การแก้ปัญหา และการตัดสินใจโดยกลุ่มจะดีกว่าการกระทำโดยลำพัง “เพราะหลายหัวย่อมดีกว่าหัวเดียว” การพิจารณาปัญหาและการตัดสินใจจะรอบคอบรัดกุม เนื่องจากมีข้อมูลหลายด้าน มีความคิดเห็นในแง่ต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากขึ้น และสมาชิกในกลุ่มยอมรับและเข้าใจในการตัดสินใจของกลุ่ม อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาคัดสินใจโดยกลุ่ม อาจมีข้อบกพร่องได้ถ้าหากสมาชิกแต่ละคนไม่รับผิดชอบในผลของการแก้ปัญหา มักอ้างว่าเป็นมติของกลุ่ม จึงเป็นเรื่องที่ผู้นำกลุ่มหรือผู้รับผิดชอบควรระมัดระวัง

3. การติดต่อสื่อสารสาธารณะ เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคนกลุ่มใหญ่ โดยใช้ การสื่อสารเฉพาะหน้า หรือการใช้สื่อ ๆ ในการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารสาธารณะทั้งเฉพาะหน้า และการสื่อสารมวลชนมักเป็นการสื่อสารทางเดียว ดังนั้นผู้ส่งสารจะต้องเตรียมการในการติดต่อสื่อสารกับคนหมู่มากเป็นพิเศษ โดยจะต้องทำงานอย่างมีระบบ มีการแบ่งงานกันทำ รู้จักหลักและวิธีการสื่อสารกับคนหมู่มาก และยังต้องฝึกฝนตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้วย องค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อสารสาธารณะที่ผู้ส่งสารพึงพิจารณาได้แก่

3.1 ผู้รับสาร ผู้รับสารมีจำนวนมาก และมีความแตกต่างกันทั้งในด้านวัย เพศ พื้นฐานการศึกษา ความสนใจ ทักษะคติ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารทุกคนและไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะส่งสารไปที่ใครโดยเฉพาะดังเช่นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารในกลุ่มย่อย ดังนั้นผู้ส่งสารมักจะประสบปัญหาในการเตรียมเนื้อหาสาระและภาษาให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องพยายามปรับเนื้อหาสาระตลอดจนภาษาให้เข้าใจง่ายเพื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารซึ่งมีจำนวนมาก

3.2 ตัวสารหรือเนื้อหาสาระ ตัวสารจะมีลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เป็นส่วนตัว และจำเพาะเจาะจงไปที่บุคคลใดหรือกลุ่มใด ผู้รับสารจำนวนมากสามารถรับเนื้อหาสาระเหมือนกันในเวลาเดียวกัน หรือเวลาใกล้เคียงกัน เช่นการพูดในที่สาธารณะ การฟังวิทยุกระจายเสียง การชมวิทยุโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารสาธารณะภายในส่วนราชการมีหลายประเภทเช่น การประชุมใหญ่ การบรรยายพิเศษ การสัมมนา ฯลฯ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้มักเป็นการสื่อสารทางเดียวมากกว่า นอกจากนี้ก็ยังมีการจัดทำวารสาร นิตยสาร โปสเตอร์ ป้ายประกาศ เป็นต้น สำหรับการติดต่อสื่อสารกับสาธารณชนภายนอกส่วนราชการ ก็มีหลักและวิธีการเช่นเดียวกัน เช่น

การจัดพิมพ์หนังสือออกเผยแพร่ประจำปี การเสนอข่าวทางหนังสือพิมพ์ การจัดรายการวิทยุกระจายเสียง การจัดรายการวิทยุโทรทัศน์ การจัดอภิปรายให้สาธารณชนรับฟัง เหล่านี้เป็นต้น การใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารสาธารณะนั้น หากใช้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาสาระผู้รับและสภาพแวดล้อม ก็จะเป็นประโยชน์แก่ราชการทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

ข่ายการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

ส่วนราชการในปัจจุบันแบ่งสายการปฏิบัติงานและสายการบังคับบัญชาแตกต่างกันตามลำดับ ข่ายการติดต่อสื่อสารในส่วนราชการจึงต้องคล้อยตามการแบ่งสายงานและการบังคับบัญชาด้วย การติดต่อสื่อสารในวงราชการ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไปตามลำดับขั้นชั้นยศตามขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้แล้วอย่างแน่นอน ตามระบบระเบียบ การบริหารงานของทางราชการ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในส่วนราชการที่เป็นทางการ อาจแบ่งได้กว้าง ๆ ดังนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่าง คือการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าหากสายการบังคับบัญชามีหลายระดับชั้น การติดต่อสื่อสารก็จะมีช่องทางยาวขึ้น ซึ่งทำให้สารที่ส่งมาเกิดการบิดเบือนได้ เช่น สารที่ส่งมาโดยการติดต่อด้วยวาจา ตัวต่อตัวนั้นถ้าผ่านหลายระดับ ความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารอาจไม่ตรงกัน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่างจึงมักใช้การเขียนหรือวิธีอื่น เช่น ออกเป็นคำสั่ง ระเบียบ ประกาศ จดหมายข่าว เป็นต้น

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในราชการนั้นมีหลายอย่าง เช่น ตั้งงาน ชี้แจง ข้อมูลเหตุผล อธิบายเรื่องราว แจ้งเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบ บอกวิธีการและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ ชมเชยการปฏิบัติงาน เน้นย้ำในเรื่องสำคัญ และเรื่องอื่น ๆ ในการติดต่อสื่อสาร จากข้างบนลงข้างล่างนั้น ผู้ส่งสารจะต้องติดตามผล ตรวจสอบว่าผลการสื่อสารเป็นอย่างไร เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงวิธีการสื่อสารให้ได้ผลในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้น

1.2 การติดต่อสื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบน คือการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป โดยทั่วไปมักเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อมูลเสนอแนะเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารประเภทนี้จะมีผลในการสร้างขวัญและกำลังใจ เพราะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ หรือมีส่วนตัดสินใจในการดำเนินงานของทางราชการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่งานอย่างมาก การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาส่งสารกลับมายังผู้บังคับบัญชาจะเป็นการตอบสนองขั้นพื้นฐาน

ด้านความต้องการแสดงออก ด้านการระบายความรู้สึกและด้านการแสดงความคิดเห็นของบุคลากร อันเป็นการส่งเสริมการทำงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตย เป็นการสนับสนุนการสื่อสารสองทาง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรจัดให้มีกิจกรรมที่จะส่งเสริม การติดต่อสื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบนบ้าง เช่น การพบปะสังสรรค์พูดคุยอย่างเป็นกันเอง การจัดผู้รับคำแนะนำจากบุคลากร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาจัดทำ ซึ่งอำนวยความสะดวกในด้านที่ได้รับข่าวสารข้อมูล ที่กว้างขวางกว่าเดิม

1.3 การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน คือการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือ บุคคลในระดับเดียวกันตามลักษณะการจัดสายงานหรือตามขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบในระดับ เดียวกัน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันนี้มักเป็นการติดต่อในเรื่องของการปฏิบัติงานและ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน เช่น การแก้ปัญหาต่าง ๆ การปฏิบัติงานร่วมกัน การขอความร่วมมือ ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็น เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันนี้ เป็นผลประโยชน์สำหรับการดำเนินงานของราชการอย่างมาก โดยเฉพาะในแง่ของการประสานงาน

2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามแบบแผน ของการจัดสายงานหรือการบังคับบัญชา เกิดจากความสัมพันธ์ความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่าง บุคคล ในบางครั้งการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอาจอยู่ในลักษณะของการซุบซิบนินทา หรือข่าวลือได้ การติดต่อสื่อสารแบบนี้มีความรวดเร็วและแพร่กระจายไปได้อย่างกว้างขวาง โดยอาจเริ่มจากการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการระหว่างคน 2 - 3 คน กระจ่ายออกไปยังกลุ่มต่าง ๆ เรื่อย ๆ จนในที่สุดก็รู้กันทั่วหน่วยงาน สำหรับสารที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ นั้นบางครั้งอาจรักษาใจความเดิมและความถูกต้องไว้ได้ แต่บางครั้งถูกบิดเบือนไปตามความเข้าใจ ความรู้สึกของผู้สื่อสาร ในที่สุดอาจไม่คงเค้าความเดิมไว้เลยก็มี ผู้บังคับบัญชาจึงควรสนใจข่าวสาร จากการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการบ้าง เพราะเป็นช่องทางที่กระจายข่าวสารได้รวดเร็ว กว้างขวาง และยังชี้ให้เห็นทัศนคติของผู้ทำงานอีกด้วย ในกรณีที่ข่าวสารนั้นก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องชี้แจงแก้ไขเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานราชการเข้าใจถูกต้อง ไม่ควรปล่อย วางเฉย เพราะจะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น

ปัญหาการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

การติดต่อสื่อสารในวงราชการทุกระดับและทุกรูปแบบอาจมีปัญหาก่อเกิดขึ้นได้เสมอ ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรตระหนักในเรื่องนี้และต้องหาทางขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไป ปัญหา ในการติดต่อสื่อสารในวงราชการที่พบบ่อย ๆ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารขาดตอน การติดต่อสื่อสารขาดตอนเกิดขึ้นได้หลายกรณี เช่น

1.1 ส่วนราชการขนาดใหญ่ มีโครงสร้างของการบังคับบัญชาซับซ้อน และมีข้าราชการมากย่อมเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารขาดตอนได้ง่าย เป็นต้นว่า การติดต่อทางโทรศัพท์ทำได้ยาก เนื่องจากโทรศัพท์ไม่ว่าง ไม่รับโทรศัพท์ หรือถูกบอกรับจากผู้รับโทรศัพท์ หรือการส่งสารทางจดหมายอาจหายระหว่างเส้นทางการส่ง หรือผู้ที่ต้องการจะสื่อสารด้วยไม่อยู่ในที่ทำงาน

1.2 ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการซึ่งเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา จากข้างบนลงมาข้างล่าง (จากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชา) หรือจากข้างล่างขึ้นข้างบน (จากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปหาผู้บังคับบัญชา) เหล่านี้จะต้องส่งผ่านผู้รับผิดชอบหลายระดับ เช่น การสื่อสารจากข้างล่างขึ้นไปข้างบน ต้องผ่านหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง รองอธิบดีที่รับผิดชอบงานนั้น แล้วจึงจะถึงอธิบดี เป็นต้น บางครั้งสารที่ส่งจากข้างล่างขึ้นข้างบนนั้นอาจไม่ได้รับการเสนอ เพราะถูกเก็บไว้ที่จุดใดจุดหนึ่ง หรืออาจได้รับการเสนอแต่ล่าช้าไม่ทันการ หรือได้รับการกลั่นกรองโดยบันทึกย่อเรื่อง เป็นต้น

1.3 ผู้มีหน้าที่ในการนำส่งหรือแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารไม่ส่งสารไปให้ผู้ที่เหมาะสม ได้รับ กรณีเช่นนี้อาจเกิดความเข้าใจผิดของผู้ส่งสารว่าผู้รับสารบางคนไม่เกี่ยวข้องกับสาร หรือเห็นว่าผู้รับสารไม่สนใจ หรืออาจต้องการกีดกันไม่ให้ผู้อื่นรู้ข่าวสารนั้นก็ได้

2. การบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารอาจเกิดขึ้นได้ในกรณีต่าง ๆ เช่น

2.1 ในการกรองสารเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้มีหน้าที่ในการกรองอาจบิดเบือนสารโดยไม่ตั้งใจ ยิ่งถ้าเอกสารที่เสนอมามีความยาวมาก และผู้กรองจะต้องสรุปให้สั้นกะทัดรัดเพื่อสะดวกในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ข้อมูลซึ่งถูกย่อให้สั้นอาจถูกตัดสาระสำคัญก็ได้ หรือผู้กรองสารอาจเสนอความเห็นในเชิงที่ตีความสารผิดไปจากความต้องการของผู้ส่งสารก็ได้

2.2 ในการรับข่าวสารข้อมูล ผู้รับสารอาจรับข่าวสารข้อมูลที่ตนเองต้องการและเป็นประโยชน์แก่ตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่จะเลือกรับรู้และตีความสารที่ตนเองสนใจหรือมีประสบการณ์อยู่ ดังนั้นเมื่อสารมาถึงก็จะรับฟัง รับรู้ และจดจำเฉพาะสารที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความประสงค์ของตน สารอื่น ๆ ก็จะถูกตัดทิ้งไป ทำให้ข่าวสารข้อมูลขาดความสมบูรณ์

3. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีผลให้ผู้รับข้อมูลข่าวสารตีความหมายผิดไปซึ่งอาจเกิดได้ในกรณีต่าง ๆ เช่น

3.1 ผู้รับสารได้รับข่าวสารข้อมูลมากเกินไป เช่น ส่วนราชการบางแห่งส่งข่าวสารให้กับข้าราชการหลายรูปแบบ ทั้งในรูปของจดหมายข่าว หนังสือเวียน หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ การกระจายเสียงในเวลาพัก และอื่น ๆ ข้อมูลข่าวสารที่มากมายเกินความจำเป็นและบางครั้งซ้ำซากทำให้ผู้รับเบื่อหน่ายหรือขาดความสนใจ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาบางคนนิยมส่งข้อมูลข่าวสารและสั่งงานให้ข้าราชการบางคนปฏิบัติอย่างมากมายทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจา ซึ่งอาจทำให้ผู้รับสารไม่สามารถรับข่าวสารข้อมูลได้ทั้งหมด ในที่สุดข่าวสารข้อมูลที่ส่งมาในระยะหลัง ๆ จะไม่ได้รับความสนใจและผู้รับสารก็ไม่เต็มใจจะรับสารด้วย

3.2 ความพึงพอใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้รับสารไม่พอใจ หรือไม่ไว้วางใจผู้ส่งสาร สารที่ส่งมาย่อมจะไม่สามารถได้รับความสนใจ

3.3 ความบกพร่องจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการสื่อสารอาจมีความบกพร่องเกิดขึ้น เช่น หนังสือราชการที่สำเนาและเลื่อนติดบ้างไม่ติดบ้าง มีเสียงรบกวนในขณะที่โทรศัพท์ การประชุมในห้องประชุมที่ร้อนอบอ้าว ไมโครโฟนดังบ้างไม่ดังบ้าง เหล่านี้ทำให้ผู้รับสารรับสารได้ไม่ครบถ้วนหรือตีความหมายผิดไป

4. ตัวสารบกพร่อง ปัญหาที่เกิดจากตัวสารบกพร่องมีหลายอย่าง เช่น

4.1 เนื้อหาสาระที่จัดส่งไปไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร เช่น ยากเกินไปจนผู้รับไม่เข้าใจ ยากเกินไปจนผู้รับไม่ยอมรับสารที่ส่งมา เป็นสารที่ผู้รับคุ้นเคยรู้จักกันดีอยู่แล้ว สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับไม่ยอมรับสารที่ส่งมา บางครั้งสารที่ส่งมานั้นจัดเรียงอย่างสับสน ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้รับสาร

4.2 การตีความหมายของภาษาอาจไม่ตรงกันทั้ง ๆ ที่ใช้ภาษาไทยด้วยกัน เนื่องจากผู้ส่งและผู้รับมีประสบการณ์ต่างกันมาก ฉะนั้นการใช้ภาษาสื่อสารให้ถูกต้อง ตรงตามความหมาย และเหมาะสมกับผู้รับสาร จึงเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารพึงระมัดระวังเป็นพิเศษ

ปัญหาที่สาคัดกันผลของการติดต่อสื่อสารในวงราชการนั้นยังมีอีกมาก และอาจเกิดขึ้น ณ จุดใดจุดหนึ่งก็ได้ ทางแก้ไขก็คือตรวจสอบให้พบและจัดปัญหาให้หมดไป เพื่อให้การติดต่อสื่อสารดำเนินไปจนสัมฤทธิ์ผลตามจุดประสงค์

เงื่อนไขที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

การป้องกันอุปสรรคจากการติดต่อสื่อสารในวงราชการนั้น มีเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ปราศจากอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ เนื้อหาที่ใช้ติดต่อสื่อสารและวิธีการจะต้องเชื่อถือได้และถูกต้อง ไม่มีการบิดเบือน แต่งเติมหรือปนด้วยอคติ อีกทั้งผู้สื่อสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับ และไว้วางใจ

2. บริบท การจะกล่าวถึงสิ่งใดจะต้องมีบริบทหรือข้อความแวดล้อมช่วยอธิบาย ความหมายของสิ่งที่กล่าวถึงอย่างชัดเจน เพื่อจะได้แน่ใจว่าผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องตรงตาม ที่ผู้ส่งสารต้องการ

3. เนื้อหาสาระ ผู้ส่งสารต้องรู้จักเลือกเนื้อหาสาระให้เหมาะสมกับความนิยม ความสนใจ และความคิดของผู้รับสาร การเสนอเนื้อหาควรให้ทั้งสองแง่ทั้งด้านดีและไม่ดี เพื่อผู้รับสารจะได้ ตัดสินใจได้ถูกต้อง

4. ความชัดเจน ภาษาที่ผู้ส่งสารใช้ จะต้องชัดเจน เข้าใจง่ายควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ ที่เข้าใจยาก

5. ความต่อเนื่องและการเน้นย้ำ การติดต่อสื่อสารจะได้ผล ถ้าสารที่ส่งไปเรียงลำดับ อย่างต่อเนื่อง และถ้าต้องการผลในการจูงใจ จะต้องมีการเน้นย้ำโดยสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการเตือน ความทรงจำของผู้รับสาร

6. ช่องทางหรือสื่อในการติดต่อ ผู้ส่งสารจะต้องเลือกช่องทางหรือสื่อให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ โดยสื่อ นั้นจะต้องไปถึงผู้รับสารได้โดยง่าย

7. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะได้ผลดี ถ้าผู้ส่งสารมีความรู้ เกี่ยวกับสารที่จะส่งและมีทักษะการส่งสาร และผู้รับสารมีความรู้เกี่ยวกับสารที่ได้รับและ มีทักษะ ในการรับสาร

เทคนิคในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารในวงราชการนั้น มีเทคนิคหลายประการที่ ผู้บังคับบัญชาควรรู้และนำไปใช้ประโยชน์ เช่น

1. การติดต่อผลของการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาควรตรวจสอบว่า สารที่ส่ง ไปนั้นได้รับการตีความจากผู้รับสารอย่างไร และมีผลย้อนกลับหรือผลตอบสนองต่อสารอย่างไร การตรวจสอบอาจสร้างกลไกเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับสารตามที่เห็นสมควร เช่น การติดต่อ สื่อสารด้วยคำพูด ผู้ส่งสารควรสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้รับสารว่าเข้าใจสารนั้นหรือไม่ หรือ การติดต่อสื่อสารด้วยการเขียน ผู้ส่งสารควรให้ผู้รับสารแสดงความเข้าใจโดยการตอบรับหรือ แสดงความคิดเห็น เป็นต้น

2. การเสริมช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยการเน้นย้ำ ในระหว่างการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้แน่ใจว่าข่าวสารที่ส่งไม่สูญหายไปควรมีการเน้นย้ำด้วย ถ้าหากเป็นการส่งสารด้วยคำพูด

ควรจะมีการส่งสารด้วยการเขียนซ้ำไปอีกครั้งเป็นการช่วยเสริม และเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารครั้งนั้นได้รับการปฏิบัติและผู้รับสารจะได้ไม่ลืมเลื่อนอีกด้วย

3. การให้ความสนใจกับภาษา บุคคลที่ทำงานในหน่วยงานในหน่วยราชการย่อมมีระดับความรู้ ประสบการณ์ และลักษณะพิเศษที่แตกต่างกัน ผู้ส่งสารจะต้องรู้จักผู้รับสารและต้องเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับความรู้ประสบการณ์ของผู้รับสารจึงจะสื่อสารได้ผล เช่น ถ้าส่งสารกับนักการภารโรงควรใช้ภาษาเรียบง่ายไม่ใช้ภาษาไม่ใช้ศัพท์เทคนิค เพราะผู้รับอาจไม่เข้าใจ คำศัพท์ที่ใช้และจะทำให้การส่งสารไม่ได้ผล เป็นต้น

4. การให้ความสนใจกับการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ถ้าพบว่าสารที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือมีข้อผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาควรตรวจสอบกับสารที่ส่งไปอย่างเป็นทางการว่ามีข้อบกพร่องที่จุดใด การรับฟังสารที่ไม่เป็นทางการจึงเป็นการช่วยตรวจสอบผลของการส่งสารที่เป็นทางการได้ทางหนึ่ง

5. การคัดเลือกสารที่จำเป็นต่องาน ในส่วนราชการขนาดใหญ่ ชับซ้อนและมีข่าวสารมากจำเป็นต้องมีการคัดเลือกสารให้ข้าราชการทราบเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่สำหรับส่วนราชการขนาดเล็กอาจจำเป็นต้องให้ข่าวสารทุกอย่างกระจายไปอย่างทั่วถึงเพื่อประโยชน์ในการประสานงาน

6. การจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารในวงราชการจะเป็นประโยชน์แก่ข้าราชการ เช่น การฝึกการบรรยายสรุป การฝึกรายงานผลการทำงาน การฝึกการเขียนจดหมายโต้ตอบ การฝึกการประชุม เป็นต้น

เทคนิคที่กล่าวมานี้เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะนำมาในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในส่วนราชการได้ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาความต้องการหรือความจำเป็นก่อนที่จะตัดสินใจใช้เทคนิคที่กล่าวมาแล้ว

รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารมีหลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารจะเลือกใช้รูปแบบใดนั้นก็แล้วแต่ความชอบซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล McCallister (อ้างในอัมพร ศิริบุญมา, ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบการสื่อสารมี 6 รูปแบบ คือ

1. Noble (N) มีลักษณะคือ เป็นคนตรงไปตรงมา พูดแต่ความจริง พูดเปิดเผย พูดสั้น ๆ และตรงประเด็น เห็นอะไรก็พูดอย่างนั้นหลบหลีกการพูดมาก ๆ ถ้าถูกก็บอกถูก ถ้าผิดก็บอกผิดเท่านั้น

1.1 ข้อดีของ Noble (N)

- 1.1.1 สามารถสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายของตัวเอง
- 1.1.2 สามารถจัดลำดับและสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ทั้งในการพูดและการเขียน
- 1.1.3 สามารถดึงประเด็นหลักจากข้อมูลได้
- 1.1.4 พูดด้วยความมั่นใจและมีหลักการ
- 1.1.5 มีความกระตือรือร้นในการพูด พร้อมทั้งใช้วัจนภาษาประกอบการพูด
- 1.1.6 มีภาพของการเป็นผู้นำที่เข้มแข็ง

1.2 ข้อเสียของ Noble (N)

- 1.2.1 ก้าวร้าว
- 1.2.2 ไม่สนใจฟัง
- 1.2.3 ไม่ยืดหยุ่น
- 1.2.4 ไม่อดทน

2. Socratic (S) มีลักษณะคือ เป็นคนชอบพูด มีวาทศิลป์ในการพูด ชอบใช้สำนวนโวหาร ชอบวิเคราะห์รายละเอียด พูดโดยใช้หลักฐานอ้างอิง และมีความสามารถในการชักจูงผู้อื่นคล้อยตาม

2.1 ข้อดีของ Socratic (S)

- 2.1.1 มีศิลป์ในการพูดเพื่อจูงใจผู้ฟัง
- 2.1.2 มีความสามารถในการชักจูงผู้อื่น
- 2.1.3 มีความสามารถในการวิเคราะห์
- 2.1.4 มีความละเอียดถี่ถ้วน
- 2.1.5 พูดด้วยความเชื่อมั่นและมีความรู้ในเรื่องที่พูด

2.2 ข้อเสียของ Socratic (S)

- 2.2.1 ใช้วาจาแข็งกร้าว
- 2.2.2 พูดมากเกินไป
- 2.2.3 ชอบสั่งสอนผู้อื่น
- 2.2.4 ชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น
- 2.2.5 ดันทุรัง

3. Reflective (R) มีลักษณะคือ เป็นคนมีความสุขภาพ อ่อนโยน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคิดก่อนที่จะพูด

3.1 ข้อดีของ Reflective (R)

- 3.1.1 ถ่ายทอดข้อมูลด้วยความแม่นยำ

3.1.2 มีความอดทน

3.1.3 มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

3.1.4 สร้างบรรยากาศในการพูด

3.1.5 เป็นผู้ประนีประนอม

3.1.6 เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น

3.2 ข้อเสียของ Reflective (R)

3.2.1 หนีปัญหา

3.2.2 มักเสียเปรียบผู้อื่น

3.2.3 ตัดสินใจไม่เด็ดขาด

3.2.4 เหมือนกับไม่มีความจริงใจ

4. Magistrate (NS) มีลักษณะคือ เป็นคนพูดตรง เข้าใจความรู้สึกและมีพลัง ไม่มีการยอมแพ้ เป็นนักพูดผู้ยิ่งใหญ่แต่คำพูดของตัวเองก็เปรียบเสมือนเป็นดาบสองคม

4.1 ข้อดีของ Magistrate (NS)

4.1.1 มีศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจผู้ฟัง

4.1.2 มีความกระตือรือร้นในการพูด

4.1.3 มีความสามารถในการวิเคราะห์และสามารถดึงประเด็นหลักจากข้อมูลได้

4.1.4 มีความละเอียดถี่ถ้วน พูดด้วยความเชื่อมั่นเข้มแข็งและมีความรู้ในเรื่องที่พูด

4.1.5 จัดลำดับการพูด อธิบายและยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจน

4.2 ข้อเสียของ Magistrate (NS)

4.2.1 พูดมากเกินไปและไม่สนใจการพูดของผู้อื่น

4.2.2 ชอบสั่งสอนผู้อื่น

4.2.3 ไม่ฟังผู้อื่นพูด ชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น

4.2.4 ดันทุรัง

4.2.5 ไม่มีความอดทน

5. Candidate (RS) มีลักษณะคือ พูดโดยชอบใช้สำนวนโวหาร มีความสุภาพอ่อนโยน ชอบพูดมาก ถ้าพูดไม่ชนะจะเปลี่ยนเรื่องที่พูดทันที เป็นผู้ที่ชำนาญการพูดด้วยการใช้หลักฐาน อ้างอิงและเป็นผู้ชอบให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น

5.1 ข้อดีของ Candidate (RS)

5.1.1 มีศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจผู้ฟังและมีบรรยากาศในการพูด

5.1.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์และเป็นผู้ประนีประนอม

5.1.3 มีความสามารถในการชักจูงผู้อื่น

5.1.4 มีความอดทนและพูดบนพื้นฐานของความรู้ที่เชื่อถือได้

5.2 ข้อเสียของ Candidate (RS)

5.2.1 พูดมาก มากกว่า Socratic (S)

5.2.2 มักเสียเปรียบผู้อื่น

5.2.3 ตัดสินใจไม่เด็ดขาด

5.2.4 ยึดตัวเองเป็นหลัก

5.2.5 ไม่ฟังผู้อื่นพูด ชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น

6. Senator (N-R) มีลักษณะคือ เป็นคนที่ฟังแบบ R พูดแบบ N สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ง่าย ไม่เปิดเผยความรู้สึกส่วนตัวให้ผู้อื่นเห็น ทำหน้าตายและจะไม่ใช้การสื่อสารแบบ S

6.1 ข้อดีของ Senator (N-R)

6.1.1 ข้อดีของ N และ R

6.1.2 ปรับตัวตามสภาพการณ์

6.1.3 มีความรอบรู้ พูดด้วยความมั่นใจแบบ N

6.2 ข้อเสียของ Senator (N-R)

6.2.1 ข้อเสียของ N และ R

6.2.2 เคาใจยาก

รูปแบบการสื่อสารนี้ไม่ว่าผู้บริหารจะเลือกใช้รูปแบบใดก็แล้วแต่ ย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสียในตัวเอง ไม่มีรูปแบบการสื่อสารใดที่เป็นรูปแบบที่ดีที่สุด เพราะในการสื่อสารนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ไปตามสถานการณ์

การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารไว้ดังนี้

จากการศึกษาของ Berlo (อ้างในเสาหลักชัย สิงห์โกวินท์, 2525, หน้า 7) ในเรื่องการสื่อสารของผู้บริหาร พบว่าการทำงานของนักบริหารหมดไปกับการสื่อความเข้าใจในการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนตามลำดับ นอกจากนี้ยังได้มีผู้สำรวจพบว่าการทำงานของบริหารส่วนใหญ่ จะเป็นการทำความเข้าใจกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรนั้น เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการสื่อความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน

ส่วนศิริตวง คงศิริรัตน์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน : ศึกษากรณีข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมพบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงานปานกลาง และเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งและอายุราชการ มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน

ขณะที่สมเกียรติ เกกกัน (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นนักบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรีพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมความเป็นนักบริหาร โดยภาพรวมสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริหารมีคะแนนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 3 ด้านความสามารถในการสื่อสาร ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านนิสัยในการทำงาน

ในลักษณะที่คล้ายกันจักรพันธ์ ใจงาม (2547, หน้า 68-69) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในสำนักงาน คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ พบว่า รูปแบบการสื่อสารเพื่อการบริหารงานมีความชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย น่าเชื่อถือ ยอมรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรในหน่วยงาน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลหน่วยงาน ส่วนวิธีการติดต่อเรื่องงานหรือสิ่งงานต่าง ๆ ใช้วิธีการสื่อสารโดยการเดินส่งงานด้วยตนเอง และใช้การสื่อสารด้วยการบันทึกอย่างเป็นทางการถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง สำหรับการส่งงานไม่ชัดเจนและไม่เข้าใจผู้ปฏิบัติงานจะใช้วิธีการเข้าพบและถามหัวหน้างาน การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เมื่อมีความคิดเห็นเรื่องงานขัดแย้งกับผู้ร่วมงานส่วนใหญ่จะยอมรับ และปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่ และมีการเปิดรับข่าวสารการเปลี่ยนแปลงภายในจากผู้ร่วมงานส่วนใหญ่

ในปีเดียวกัน ธัญญลักษณ์ พุกยาทร (2547, หน้า 103-104) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกจ้างต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร(ส.ป.ก.) พบว่า รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารคือเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารที่เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล มีทัศนคติ แนวความคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่ง รวมทั้งได้รู้ปัญหาที่แท้จริงของการทำงาน มีการปรับบทบาทการทำงานกระจายความรับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจให้และบุคลากรในหน่วยงาน จัดกระบวนการทำงาน ให้เกิดความยืดหยุ่น คล่องตัว และให้ข้อเสนอแนะแก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานภายในองค์การ และพร้อมที่จะไปสู่การพัฒนาภาคราชการอย่างแท้จริง

ส่วนเบญจรัตน์ ศรีชู (2547, หน้า 54 - 55) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่เมาะ ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบ Socratic (S) ซึ่งเป็นผู้มีวาทศิลป์ในการพูด ชอบการปรึกษาหารือ มีการอภิปรายเพื่อหาเหตุผล นิยมแทรกเกร็ดเล็ก เกร็ดน้อย มีความสามารถในการชักจูงผู้ฟัง มีความสามารถในการวิเคราะห์ มีความละเอียดถี่ถ้วนพูดด้วยความเชื่อมั่นและมีความรู้ที่จะพูด ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบ Senator (N-R) เป็นรูปแบบที่ผู้บริหารสถานศึกษาใช้น้อยที่สุดคือ ไม่เปิดเผยความรู้สึกส่วนตัวให้ผู้อื่นเห็น ทำหน้าตาย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ง่ายมีความรอบรู้และพูดด้วยความมั่นใจ

ในลักษณะที่คล้ายกันมธุรส สุขพงษ์ไทย (2547, หน้า 50-53) ได้ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ควิก พิชี เน็ตเวิร์ค จำกัด พบว่าผู้บริหารเห็นความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรว่ามีความจำเป็นต่อการดำเนินงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน สร้างบรรยากาศในการสื่อสาร มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น แก้ไขปัญหาพร้อมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน รูปแบบการสื่อสารที่ผู้บริหารใช้คือการสื่อสารแบบเป็นทางการ ไม่เป็นทางการ และแบบสื่อสารโดยตรง ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการสื่อสารมากขึ้น

สำหรับ ฐิตาพร ประยูง (2548, หน้า 75) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา พบว่ามีลักษณะการสื่อสารที่มีทิศทางสื่อสารแบบทางเดียว เนื่องจากระบบการบริหารราชการที่มีการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา โดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการ มีความชัดเจน ถูกต้อง เข้าใจง่าย น่าเชื่อถือ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการสื่อสารในองค์กร บุคลากรในองค์กรให้ความเชื่อถือในคำสั่งหรือข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ที่ออกมาจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความชัดเจน ความน่าเชื่อถือ และติดต่อสื่อสารโดยการสั่งงานโดยตรงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความเหมาะสมให้ความเป็นธรรมกับทุกคนเท่าเทียมกัน และเมื่อเกิดเรื่องขัดแย้งกันในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวทุกคนจะยอมรับและปฏิบัติตามความเห็นของคนส่วนใหญ่

นอกจากนี้ บำเรอ จรเกตุ (2548, หน้า 110) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี พบว่าใช้รูปแบบการสื่อสารแบบทางการ มีการสั่งการให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบโดยเคร่งครัด ให้คำปรึกษาและร่วมวางแผนก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง ให้อิสระในการปฏิบัติงานในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย มุ่งเน้นความสำเร็จของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ขณะที่พัชรา แสงประชุมพันธ์ (2548, หน้า 85-89) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร มีบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกันเอง ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันตลอดเวลา สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษาหารือกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรมีความเท่าเทียมกัน รูปแบบการสื่อสารเป็นแบบไม่เป็นทางการ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเปิดเผยซึ่งเป็นการสื่อสารสองทาง บุคลากรมีความรู้สึกอบอุ่น ไว้วางใจ และเข้าใจตรงกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในลักษณะที่คล้ายกันอรรัตน์ สว่างแสง (2548, หน้า 83) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า รูปแบบการสื่อสารเป็นไปในลักษณะที่เข้มงวดตอกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และบรรยากาศในการทำงาน มักจะเคร่งเครียด ยึดหยุ่นน้อย ทำให้บุคลากรเคร่งเครียดต่อการทำงาน ไม่สามารถสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ และปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ และการสื่อสารที่ปฏิบัติตามลำดับขั้นการบังคับบัญชา ทำให้ต้องรอรับคำสั่งจากหลายหน่วยงาน และอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว ทำให้เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานบุคลากรไม่สามารถตัดสินใจเองได้ ทำให้ระบบการทำงานล่าช้า

ในปีถัดไปนิสากร เศรษฐวรานกูร (2549, หน้า 57-60) ได้ศึกษาการศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท มิตซูบิชิ สุมิโดโม อินชัวร์รันซ์ จำกัด สาขาประเทศไทยพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับรูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการจะเป็นการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด การใช้ท่าทาง การพูดคุยกับผู้ร่วมงาน รวมทั้งการแสดงทศณะต่าง ๆ จะเห็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารขององค์กร มีสองรูปแบบ และเห็นตรงกันว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบไม่เป็นทางการ หรือรูปแบบการสื่อสารด้วยการพูด

ในขณะที่มณูญ มะโนหาญ (2549, หน้า 75) ได้ศึกษารูปแบบการสนทนาเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่ใช้เป็นการสื่อสารด้วยวาจา เป็นการสื่อสารแบบอธิบายให้ข้อมูลรายละเอียด อย่างละเอียด ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจและปฏิบัติตาม เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสุกมน อนุศาสนนันท์ (2549, หน้า 94-95) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาองค์กรเภสัชกรรม พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเภสัชกรรมเป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบเป็นทางการจะใช้เอกสารเพื่อชี้แจงและแบบไม่เป็นทางการคือการใช้คำพูดในการสื่อสารเรื่องงาน รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารคือมีอำนาจในการสั่งการ

ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรเสนอความคิดเห็นเรื่องงาน ให้คำปรึกษาเรื่องงานและเห็นความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร และหาแนวทางในการพัฒนาความสัมพันธ์ด้านบุคคลให้มากขึ้น ควบคู่กับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่อภิชาติ เหมะเพชร (2550, หน้า 36) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ใช้คือรูปแบบการสื่อสารโดยใช้คำพูด เปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กรแสดงความคิดเห็น การประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาป้องกันการเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพื่อให้รับทราบสถานการณ์ที่แท้จริง และการสื่อสารเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว เสริมสร้างประชาธิปไตยไปในตัว ให้คำปรึกษาและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล ลดความขัดแย้งอันเกิดจากการคลาดเคลื่อนของการสื่อสาร เพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

สำหรับ ชญานิษฐ์ สุขเกษม (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสัมฤทธิ์ผลของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท เพน พับลิชชิ่ง จำกัด พบว่า มีการสื่อสารสองรูปแบบคือแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ และองค์กรเห็นว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการเหมาะสมกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพราะมีลายลักษณ์อักษรที่ละเอียดชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานรับทราบคำสั่งชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้อย่างเต็มที่เมื่อมีการสื่อสารในแต่ละครั้งส่วนใหญ่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ในทันที ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในองค์กร เพราะการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ต้องใช้การสื่อสารทั้งนี้เพื่อความรู้ความเข้าใจ ตรงกันระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันไป ถ้าในองค์กรได้ใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมก็จะส่งผลให้คนในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบการสื่อสารโดยใช้วัจนภาษาของผู้อำนวยการโรงเรียนในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ในปีการศึกษา 2553 เพื่อประโยชน์ของผู้อำนวยการต่อการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการสื่อสารของตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารองค์กรต่อไป