

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารและขวัญกำลังใจดังนี้

2.1 การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1) ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
- 2) ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 3) จุดหมายของการติดต่อสื่อสาร
- 4) ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร
- 5) องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร
- 6) กระบวนการติดต่อสื่อสาร
- 7) ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร
- 8) ประเภทของการติดต่อสื่อสาร
- 9) ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- 10) หลักสำคัญในการติดต่อสื่อสาร
- 11) อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

2.2 ขวัญกำลังใจ ประกอบด้วย

- 1) ความหมายของขวัญกำลังใจ
- 2) ความสำคัญ of ขวัญในการปฏิบัติงาน
- 3) ประโยชน์ของขวัญกำลังใจ
- 4) องค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 5) พฤติกรรมของบุคคลที่มีขวัญดี
- 6) การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.1 การติดต่อสื่อสาร

2.1.1 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จในการบริหารงานของผู้บริหารเพราะการติดต่อสื่อสารมีความเกี่ยวพันและจำเป็นกับขั้นตอนของการบริหารทุกขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุม การประสานงาน และการอำนวยความสะดวก

นอกจากการติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารแล้ว การติดต่อสื่อสารยังเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การทุกระดับส่งผลให้การปฏิบัติการกิจขององค์การประสบความสำเร็จด้วยดี

2.1.2 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลไปสู่อีกคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล และรวมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล และกลุ่มบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

Newman และ Summer (อ้างถึงใน อรุณ วัชรธรรม, 2527) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น หรือความรู้สึก ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือกระบวนการทางการบริหารที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจของบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือจากหน่วยงานหนึ่ง ไปสู่อีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานทำงานดีขึ้นและช่วยให้ทุกคนในหน่วยงานได้เข้าใจความเคลื่อนไหวของการทำงานอย่างทั่วถึง การติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญประการหนึ่งในอันที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือและสร้างขวัญของบุคลากรในหน่วยงาน ให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จด้วยดี

Davis (อ้างถึงใน นพพงษ์ บุญจิตราตรีย์, 2529) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจของบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกคนหนึ่ง

Bellows, Gilson และ Odiorne (อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2536) ให้คำจำกัดความว่าการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์การหนึ่งองค์การใดเข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้

ไพลิน ผ่องใส (2536) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บุคคลหนึ่ง ถ่ายทอดเรื่องราวข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนความเข้าใจต่าง ๆ จากตัวเขาเอง ไปสู่อีกคนหนึ่ง

ประยูร อาษานาม (2538) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการส่งข่าวสารจากผู้ส่งเพียงบุคคลเดียวไปยังผู้รับที่เป็นบุคคลเพียงคนเดียว หรือกลุ่ม หรือมวลชน หรืออาจจะเป็นการส่งข่าวจากผู้ส่งที่เป็นกลุ่ม ไปยังผู้รับที่เป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่ม หรือมวลชน

จากความหมายของการติดต่อสื่อสาร พอสรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารได้ว่าเป็นการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกซึ่งอาจเป็นคำพูด ไปสู่อีกบุคคลหรืออีกกลุ่มบุคคล หรือระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้เข้าใจความหมายตามที่ต้องการก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ความร่วมมือและสร้างขวัญแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล

2.1.3 จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีจุดมุ่งหมายดังนี้

- 1) เพื่อให้ข่าวสารความรู้ ในกรณีที่มีการส่งข้อความ ในการสื่อสารนั้นถูกกำหนดขึ้น เพื่อเปลี่ยนความเป็นไปได้ในทางเลือกต่าง ๆ
- 2) เพื่อสั่งงาน ในกรณีที่มีการส่งข้อความในการสื่อสารเพื่อสั่งงานให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อจูงใจ ในกรณีที่มีการส่งข้อความในการสื่อสารเพื่อจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

- 4) เพื่อควบคุม ได้แก่ การชี้แจงหน้าที่ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 5) เพื่อแสดงอารมณ์ ได้แก่ การแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ
- 6) เพื่อให้เกิดการยอมรับ คือทำอย่างไรจะให้ผู้อื่นมีทัศนคติที่ดี เห็นด้วยและยอมรับ
- 7) เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อกัน
- 8) เพื่อเป็นการหาข้อมูลเพิ่มเติม
- 9) เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจปัญหาและช่วยแก้ปัญหา
- 10) เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

2.1.4 ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร

จากเอกสารคำสอนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2535) สรุปไว้ว่า การสื่อสารมีประโยชน์ต่อองค์การและต่อสมาชิกขององค์การ 3 ประการ คือ

1) การทำงาน

- (1) ข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมที่ได้จากการสื่อสารจะทำให้รู้ว่าการงานนั้นเป็นไปได้ด้วยดีหรือไม่
- (2) ข้อมูลจากการสื่อสารช่วยในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานได้
- (3) การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงานจะทำให้สามารถแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดได้ทันก่อนที่จะก่อให้เกิดผลเสียหายร้ายแรง
- (4) กลุ่มงานที่มีการติดต่ออย่างเปิดเผย สามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้
- (5) ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผยและช่วยให้การทำงานของกลุ่มและองค์การมีประสิทธิภาพ

2) ความพอใจ

- (1) คนที่มีส่วนอยู่ในโครงข่ายของการสื่อสารจะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่อยู่โดดเดี่ยวลำพัง
- (2) คนที่มีโอกาสติดต่อสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้าจะยังมีความพอใจมากขึ้นเพราะการได้ข้อมูลย้อนกลับอย่างทันที่ทันใดทำให้รู้ผลสำเร็จในการติดต่อสื่อสารของตน และแก้ไขความเข้าใจผิดพลาดได้ทันการ

(3) ความถูกต้องของข้อมูลและการสื่อสารอย่างเปิดเผยทำให้เกิดความพอใจในงาน และหัวหน้างาน

3) ความสัมพันธ์ในกลุ่ม

- (1) การสื่อสารยังมีมากก็ยิ่งทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มมากขึ้น
- (2) การปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้นจะช่วยลดผลกระทบในทางลบของความแย้งในกลุ่มได้

2.1.5 องค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

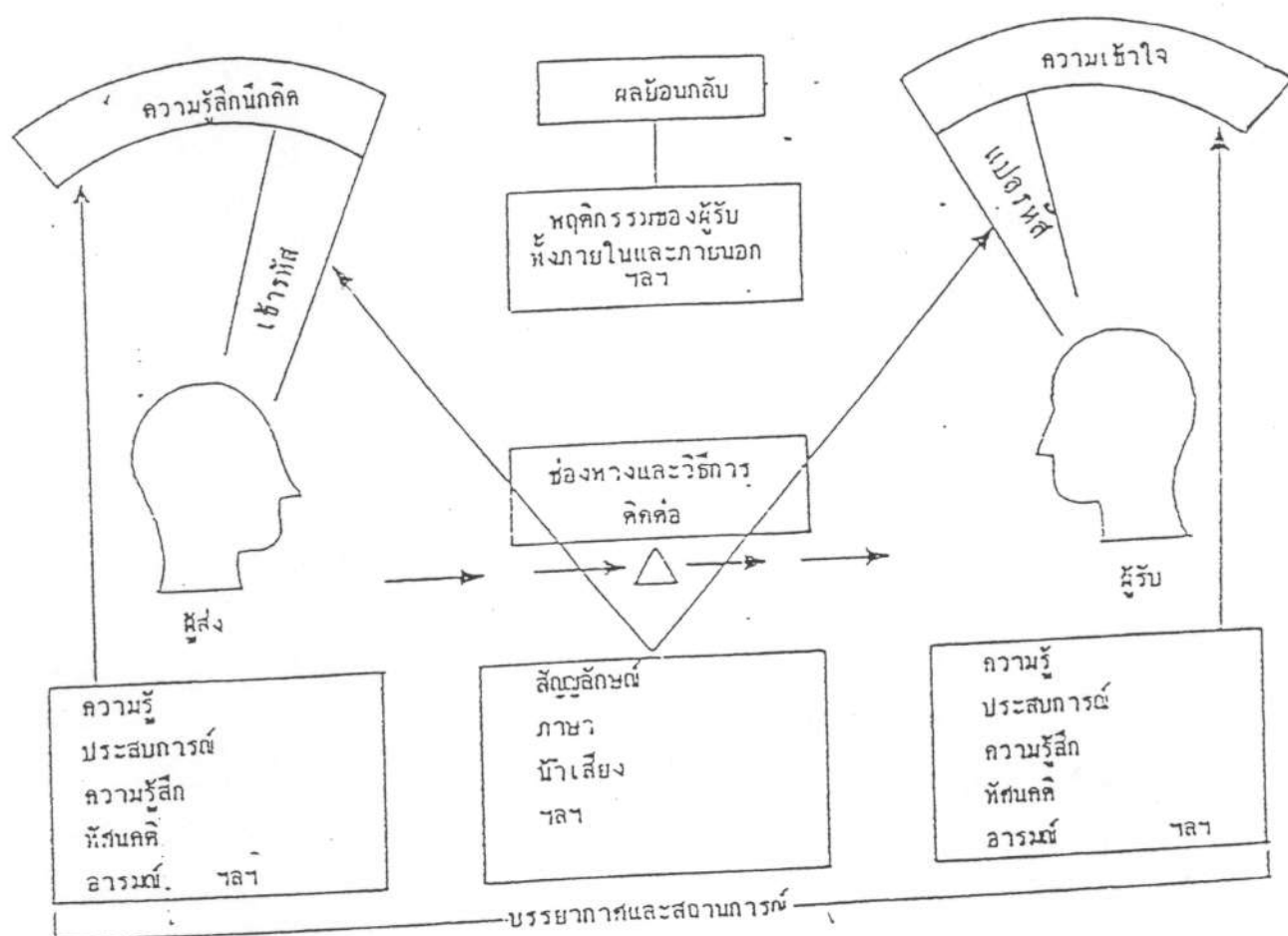
การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร มีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการคือ ผู้ส่งข่าวสาร ข่าวสาร และผู้รับสาร เมื่อพิจารณา จากทุกความเคลื่อนไหวของกระบวนการติดต่อสื่อสารจะพบว่าองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

- (1) ผู้ส่งสาร หรือผู้ติดต่อ
- (2) ผู้รับสาร หรือผู้รับติดต่อ
- (3) ข่าวสารหรือข้อมูล
- (4) การเข้ารหัสของผู้ส่งสารหรือตัวแปรสารของผู้ส่ง
- (5) สื่อ
- (6) ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- (7) การถอดรหัสของผู้รับสารหรือตัวแปรสารของผู้รับ
- (8) ผลย้อนกลับไปยังผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร
- (9) การเก็บรักษาข่าวสารหรือข้อมูล

2.1.6 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งซึ่งมี สารสำคัญคือ เป็นการผ่านข่าวสาร ข้อมูล และความเข้าใจ เพื่อให้บุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามที่ต้องการ

กระบวนการติดต่อสื่อสารขั้นพื้นฐานประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร และข่าวสาร โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารนั้น จะเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสารได้แปลงความรู้สึนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ ทศนคติ อารมณ์ ฯลฯ เป็นข่าวสารในรูปแบบสัญลักษณ์ ภาษา น้ำเสียง ฯลฯ แล้วส่งข่าวสารไปตามช่องทางเดินของข่าวสาร (Channel) ไปยังผู้รับข่าวสาร โดยผู้รับข่าวสารจะถอดความหรือแปลรหัส จากข่าวสารที่ได้รับและเกิดความเข้าใจในความรู้สึนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ ทศนคติ อารมณ์ ฯลฯ ของผู้ส่งข่าวสาร จากนั้นผู้รับข่าวสารจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งข่าวสารต่อไป โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารมีลักษณะต่อเนื่องตลอดเวลา เป็นการกระทำโต้ตอบกลับไปกลับมา ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ดังแผนภูมิที่ 1



แบบภูมิที่ 1 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : ไพลิน ผ่องใส, 2536

2.1.7 ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร

มณฑล ไบบัว (2536) ได้สรุปทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาทฤษฎีนี้เทศศาสตร์ว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แนวทาง คือ

(1) ทฤษฎีสื่อสารเชิงระบบพฤติกรรม (Communication theory systems of behavior) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการสื่อสารในฐานะที่เป็นระบบพฤติกรรม เป็นทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบที่สำคัญในการกระทำการสื่อสารและมองการสื่อสารทั้งระบบแบบจำลองการสื่อสารในทฤษฎีเชิงระบบนี้มุ่งที่จะอธิบายการกระทำทางการสื่อสารของมนุษย์ อาจนำการสื่อสารของมนุษย์ไปเปรียบเทียบกับการทำงานของเครื่องจักร

ตัน ซี บานลันด์ (อ้างถึงใน มณฑล ไบบัว, 2536) ได้พบปัจจัยบรรยากาศหรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่เรียกว่าปริบททางสังคมว่าเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสาร เพราะเป็นตัวกำหนดผลของการสื่อสารและยังพยายามอธิบายว่าการสื่อสารเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง แต่เป็นการสื่อสารเรื่องใหม่ ๆ เข้ามาไม่มีการกระทำที่ซ้ำของเดิมและกระบวนการสื่อสารที่ไม่เป็นเส้นตรง แต่เป็นวงกลม ความหมายหรือเจตนาที่แฝงอยู่ในข่าวสารซึ่งกำหนดขึ้นโดยผู้สื่อสารนั้นเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้กำหนดกับบรรยากาศทางสังคมซึ่งหมายความว่ารวมถึงหลักจิตวิทยา กาลเวลา และสถานที่

Frank E"X" Dance (อ้างถึงใน มณฑล ไบบัว, 2536) ได้เสนอทฤษฎีขดลวด (Helical model) โดยเขาเห็นว่ากระบวนการสื่อสารในรูปของเส้นตรงหรือเป็นการสื่อสารระบบทางเดียว และต่อมาก็ได้มีผู้พยายามอธิบายทฤษฎีการสื่อสารเป็นระบบสองทาง แต่ก็ยังไม่สมบูรณ์ ดันซ์ เสนอว่าการสื่อสารมีกระบวนการในลักษณะขดลวดซึ่งวนออกไปจากจุดเริ่มต้นและอาจกว้างขึ้น ๆ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากขึ้น คำอธิบายของดันซ์เกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารแบบขดลวดนี้ยังหมายถึงการมีปฏิริยาย้อนกลับว่า เมื่อการสื่อสารไม่เป็นกระบวนการเส้นตรงแล้วก็หมายความว่าจะต้องมีการตอบสนองต่อการสื่อสารนั้น ๆ ซึ่งการตอบสนองดังกล่าวถือเป็นพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ปฏิริยาป้อนกลับเกิดจากการวิเคราะห์พฤติกรรมทางการสื่อสารที่เป็นปัจจุบัน คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างที่มีการสื่อสารกัน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แบบจำลองส่วนใหญ่ในทฤษฎีเชิงระบบพฤติกรรมนี้ อธิบายถึงปัจจุบันอื่น ๆ นอกเหนือจากพฤติกรรมการส่ง ถ่ายทอด รับสาร เช่น ลักษณะของปฏิสัมพันธ์ การตอบสนองต่อข่าวสารสภาพแวดล้อมที่ปฏิสัมพันธ์นั้นเกิดขึ้น

(2) ทฤษฎีสื่อสารเชิงพฤติกรรมการถอดรหัสและการเข้ารหัส (Communication theory : social context)

ทฤษฎีนี้ถือว่า การสื่อสารของมนุษย์คือรูปแบบของการควบคุมตรวจสอบหรือมีอำนาจเหนือสิ่งแวดล้อม ดังนั้น กระบวนการถอดและเข้ารหัสก็คือ กระบวนการควบคุมซึ่งต้องถอดหรือแปลสัญญาณเป็นเนื้อหาข่าวสาร และจากเนื้อหาข่าวสารกลับมาเป็นสัญญาณ ในการเข้ารหัสแหล่งสารจะแปลหรือถอดรหัสข่าวสารจากคำอธิบาย แนวคิดนี้เองนำไปสู่การอธิบายถึงระดับความยากในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีนี้มองอธิบายกิจกรรมของผู้ส่งและผู้รับ 3 ประการ คือ

- 1) การรับรู้หรือการถอดรหัส (Perception or decoding)
- 2) ความคิดหรือการตีความ (Cognition or interpretation)
- 3) การตอบสนองหรือการเข้ารหัส (Response or encoding)

ทั้งสามส่วนนี้เกี่ยวข้องกับระบบสังคมที่กว้างใหญ่ไพศาล โดยมีเงื่อนไขว่ามนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กันก็เพราะต้องการที่จะตรวจสอบหรือควบคุมสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา การตรวจสอบสิ่งแวดล้อมจะกระทำได้ดีต่อเมื่อคนเรามีข้อมูลเพียงพอ ดังนั้น เพื่อจะได้ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ จึงต้องมีการถอดรหัสและเข้ารหัสอยู่ตลอดเวลา เพื่อการรับรู้และใช้ความคิดไปเป็นสัญญาณซึ่งจะถูกส่งไปยังผู้รับสาร ส่วนการถอดรหัสสารก็คือ การที่ผู้รับสารถอดหรือแปลสัญญาณกลับมาสู่รูปเดิมของข่าวสาร

ตามความเป็นจริงแล้วการเข้าและการถอดรหัสเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทฤษฎีนี้จะอธิบายถึงกระบวนการรับรู้ การอธิบายเชิงสรีรศาสตร์ เช่น การทำงานของระบบกล้ามเนื้อเกี่ยวกับการฟังและการเขียนกระบวนการทางอารมณ์ สิ่งเร้าแรงสมอง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการจัดประเภทเนื้อหาข่าวสาร ซึ่งมีผลต่อความสนใจและความรู้สึกของผู้รับสารในขณะรับสาร ทฤษฎีนี้ยังได้อธิบายว่า กระบวนการรับรู้เป็นเรื่องของกิจกรรมทางการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนี้ ทฤษฎีนี้ยังได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สำคัญทางการสื่อสารเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสารและส่งสาร ผู้รับสารไม่สามารถจะอยู่โดดเด่นเป็นอิสระได้ จำต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารและเนื้อหาข่าวสาร

(3) ทฤษฎีสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์

ทฤษฎีนี้ให้แนวคิดว่าการสื่อสารหรือปัจจัยทางการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิกริยาหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาข่าวสารกับบุคคล หรือปฏิกริยาแสดงออกมาทางพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้น พฤติกรรมทั้งหลายจึงเกิดจากพฤติกรรมทางการสื่อสารทั้งสิ้น

ในการสื่อสารจะมีปัจจัยหรือตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ เจตคติ ความคิด อิทธิพล ข่าวสาร เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเป็นตัวกำหนดปฏิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร บุคลิกภาพของผู้สื่อสารก็เป็นตัวกำหนดปฏิริยาตอบสนองต่อข่าวสาร ต่างกันก็เพราะว่า คนมีอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด บุคลิกภาพที่ต่างกันอย่างนั้นเอง

นอกจากความแตกต่างของแต่ละบุคคลแล้ว อิทธิพลของสังคมในรูปของการยอมรับหรือปรับตัว เข้ากับสังคม การพิสูจน์หรือการค้นหางานเอง และการกลายกลืนของวัฒนธรรมก็มีผลต่อความ แตกต่างกันในการตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารของแต่ละคนปัจจัยสุดท้ายที่ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับตัวก็คือ ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารเองที่สามารถอธิบายความแตกต่างของปฏิริยาที่มนุษย์แสดงออกมา ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารคือรูปแบบในการเรียบเรียงหรือการจัดเนื้อหาสาระที่มีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ จะมีผลต่อการแสดงออกต่อเนื้อหาข่าวสารนั้น ๆ

(4) ทฤษฎีสื่อสารเชิงบริบททางสังคม

ทฤษฎีนี้อธิบายกระบวนการสื่อสารว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของปัจจัยสังคม และวัฒนธรรม กล่าวคือสภาพแวดล้อมทางสังคมมีอิทธิพลอย่างสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นได้เพราะ สภาพแวดล้อมทางสังคมจะเป็นส่วนที่ทำให้การเคลื่อนไหวของกระแสข่าว และผลของข่าวสารเกิดขึ้น

ทฤษฎีนี้ได้ให้ความหมายของบริบททางสังคมไว้ว่า เป็นแหล่งอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลเหนือการสื่อสาร ในสถานการณ์เฉพาะ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ทางสังคมอื่น ๆ ได้แก่ เวลา ที่ทำการสื่อสาร ความเป็นเอกฉันท์ บรรยากาศของกลุ่ม การรวมตัวกันของกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ ปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การตัดสินใจในการแสดงพฤติกรรม เป็นต้น

ในการสื่อสารนอกจากนี้ เจตคติ ปทัสถานทางสังคม แรงจูงใจ การสื่อสารที่ไม่บิดบังซ่อนเร้น ความเครียด ก็เป็นตัวกำหนดหรือสามารถเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรม ของสมาชิกในกลุ่ม ตลอดจนเป็นตัวกำหนดความสามารถของกลุ่มที่จะตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

การศึกษาวิจัยทฤษฎีนี้ ได้มีการสรุปผลออกมาเป็นกลไก หรือเทคนิคในการเปลี่ยนแปลง ทางสังคมและศิลปวิทยาการ โดยอาศัยการสื่อสาร

2.1.8 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารในองค์การอาจจำแนกประเภทได้หลายรูปแบบตามลักษณะที่พิจารณาดังนี้

1) จำแนกตามลักษณะของการใช้ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

(1) การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีแบบการติดต่อสื่อสาร 3 แบบคือ

ก. การติดต่อสื่อสารแบบบนลงมาล่าง (The downward flow) เป็นการสื่อสารจากผู้อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายงานบังคับบัญชา หรือเรียกว่า from the top down จะออกมาในรูปของคำสั่ง แจ้งนโยบาย บอกวิธีปฏิบัติงาน อำนาจการกำกับดูแล

ข. การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นมาบน (The upward flow) เป็นการสื่อสารจากระดับผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าเสนอไปตามสายงานขึ้นกับผู้บังคับบัญชาหรือเรียกว่า from the bottom up จะออกมาในรูปของความเห็น รายงาน คำร้องทุกข์ ข่าวลือ และมีวิธีการส่งข่าวสารเป็นรูปส่งตัวแทนหรือคณะกรรมการไปเจรจา

ค. การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน (Horizontal Interchange) เป็นการสื่อสารของผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกันช่วยให้มีการร่วมมือกันทำงานดีขึ้น มีการแบ่งส่วนความรับผิดชอบกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยออกมาในรูปการประชุมปรึกษาหารือการสัมมนา และในรูปของการพบปะกันอย่างไม่เป็นทางการ

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ คือเป็นการกระทำที่มีหลักฐานแน่นอน ส่วนข้อเสีย คือ ผู้พูด (ผู้ส่ง) ไม่สามารถจะเน้นปฏิกริยาสนองตอบของผู้ฟัง (ผู้รับคำสั่ง) ว่ามีความรู้สึกละเอียดต่อคำสั่งที่ได้รับ และมีความเข้าใจคำสั่งนั้น ๆ หรือไม่

(2) การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่นำมาซึ่งความรู้จักขอบพอดันเคยเป็นการส่วนตัว การติดต่อมักเป็นไปในแบบพบปะกัน (Face to face communication) เช่น การสนทนา การพูดคุยกัน ข่าวลือ การออกคำสั่งโดยตรง ซึ่งอาจใช้ทำทางประกอบ ฯลฯ

ข้อดีของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ ความรวดเร็วในการติดต่อ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้พูด (ผู้ส่ง) รู้ผลทันทีว่าผู้ฟัง (ผู้รับคำสั่ง) เข้าใจคำสั่งนั้นหรือไม่มีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรต่อคำสั่ง

2) จำแนกตามลักษณะของทิศทางการติดต่อสื่อสาร

(1) การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One way communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำการติดต่อสื่อสาร โดยไม่ต้องมีการตอบรับ เมื่อผู้รับข่าวสารทราบแล้วอาจเป็นความรู้หรือแนวทางปฏิบัติแต่ไม่ต้องตอบรับไปยังผู้ส่งข่าว เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การดูโทรทัศน์ หรือการฟังวิทยุ เป็นต้น

(2) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two way communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการตอบสนองกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกันนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมากสำหรับการบริหาร เช่น การพูดโทรศัพท์ เป็นต้น

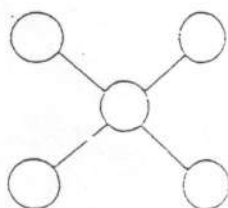
3) การสื่อสารแบบใช้วาจาและไม่ใช้วาจา

(1) การติดต่อสื่อสารแบบใช้วาจา (Verbal communication) เป็นการสื่อสารแบบไม่กำหนดหรือการเขียนเป็นสื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารแบบนี้

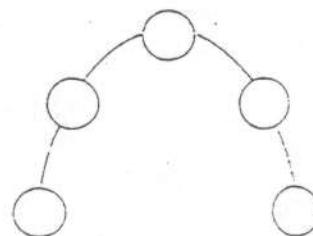
(2) การติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้วาจา (Nonverbal communication) โดยใช้ภาษาใบ้เป็นสื่อ เช่น การเคลื่อนไหว ออกท่าทาง ทำสีหน้า ใช้มือ การต้องส่งสัญญาณเสียง สัญญาณภาพ เป็นต้น

4) สายใยการติดต่อสื่อสารในองค์การ

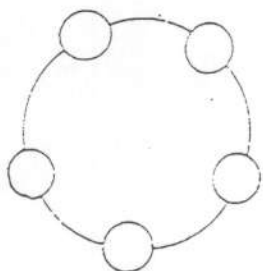
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) กล่าวว่า สายใยการสื่อสาร (Communication network) มีผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์การ ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ได้ทำการสำรวจวิจัยกับกลุ่มที่มีขนาดเล็กเพื่อที่จะหาข้อดีและข้อเสียของสายใยการสื่อสารที่แตกต่างกัน โดยทำการศึกษาดลอง สายใยการสื่อสาร 4 ประเภทที่แตกต่างกันดังแผนภูมิที่ 2-5



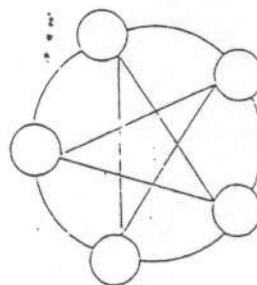
แผนภูมิที่ 2 สายใยการสื่อสารแบบลูกล้อ



แผนภูมิที่ 3 สายใยการสื่อสารแบบลูกโซ่



แผนภูมิที่ 4 สายใยการสื่อสารแบบวงกลม



แผนภูมิที่ 5 สายใยการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

แบบลูกล้อ (Wheel) หมายถึง บุคคลที่อยู่ตรงกลางติดต่อสื่อสารกับคนอื่นได้ทุกคนแต่คนเหล่านั้นไม่สามารถติดต่อกับคนอื่น ๆ ได้ นอกจากคนที่อยู่ตรงกลางคนเดียว ฉะนั้นบทบาทของคนที่อยู่ตรงกลางจึงเป็นบทบาทของคนที่มีความอำนาจมากที่สุด (The most powerful) เพราะสามารถจะรับข้อมูลข่าวสารทุกประเภทจากคนที่เขาติดต่อสื่อสารด้วย

แบบลูกโซ่ (Chain) หมายถึง บุคคลที่อยู่บนสุด (The top) จะสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ทั้ง 2 ข้าง ยกเว้นบุคคลที่อยู่ปลายสุดของข่าวสารการติดต่อสื่อสาร จะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลข้างเคียงได้เพียงคนเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตามแม้บุคคลที่อยู่บนสุดจะมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด แต่ข่าวสารเหล่านั้นคนที่อยู่ตรงกลางจะเป็นผู้กลั่นกรองก่อน ฉะนั้นข่าวสารที่เข้ามาถึงอาจจะถูกบิดเบือนหรือทำให้มีการเจือปนก่อนก็ได้

แบบรูปวงกลม (Circle) หมายถึง โครงสร้างติดต่อสื่อสารที่เปิดโอกาสให้บุคคลแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ทั้ง 2 ข้าง

แบบทุกช่องทาง (All channel) หมายถึง โครงสร้างการติดต่อสื่อสารที่ทุกคนมีโอกาสติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ไม่ว่าเขาจะอยู่ตรงไหนก็ตาม

ผลกระทบของสายใยติดต่อสื่อสารแต่ละแบบแตกต่างกันดังนี้คือ

(1) ความพึงพอใจและผลผลิตภาพ (Satisfaction and productivity) สายใยแบบลูกล้อและลูกโซ่ทำให้ผลผลิตภาพของงานบรรลุผลเร็วกว่าแบบอื่น แต่สายใยแบบวงกลมและทุกช่องทาง

จะทำให้ความพึงพอใจมากที่สุด ถ้ามองในแง่บุคคล บุคคลแต่ละคนที่อยู่ตรงกลางของแบบลูกล้อจะได้รับ ความพึงพอใจมากกว่าแบบอื่น ขณะที่คนที่อยู่ปลายสุดแบบลูกโซ่จะได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(2) ลักษณะของงาน (Nature of the work) ความสามารถเฉพาะของกลุ่มที่จัดการ กับงานขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของลักษณะงานนั้น กล่าวคือถ้าเป็นงานง่าย ๆ แบบลูกล้อหรือ ลูกโซ่จะดำเนินไปได้ด้วยดีแต่ถ้าระดับงานยากขึ้นแบบวงกลม ลูกโซ่ และทุกช่องทางดูจะมีข้อได้เปรียบ และข้อด้อยกว่า

จะเห็นว่าสายใยการสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญมาก เพราะการเลือกช่องทางการ สื่อสารในระดับต่าง ๆ กัน มีความจำเป็นที่จะให้เข้าใจในข่าวสารนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ที่จะติดต่อสื่อสารถึงกัน นั้น

(1) ลำดับชั้นหรือตำแหน่งของผู้บริหาร ยิ่งมีตำแหน่งสูงมักจะได้รับการติดต่อสื่อสารจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาต่าง ๆ มาก

(2) ผู้บริหารที่อยู่ในระดับต่ำกว่า จะเป็นผู้สร้างความร่วมมือร่วมใจ และเป็นผู้เชื่อมโยง ในระดับสูงและระดับต่ำเข้าด้วยกัน

(3) ผู้บริหารที่อยู่ในระดับสูงในองค์การจะมีโอกาสติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันน้อยมาก เพราะยังตำแหน่งสูงจะมีผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันติดต่อด้านน้อยลงทุกขณะ

(4) กลุ่มบุคคลแต่ละบุคคลในระดับเดียวกัน ถ้ามีการติดต่อสื่อสารกันมากย่อมมีผลทำให้ สถานะของบุคคลในกลุ่มนั้น ๆ มีความสำคัญมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) วิธีการติดต่อสื่อสารในองค์การ

อาร์ เพชรผด (2530) ได้สรุปวิธีการสื่อสารในองค์การไว้ดังนี้

- 1) โดยใช้จดหมาย
- 2) ใช้บันทึกความทรงจำ
- 3) ใช้เครื่องมือในองค์การ
- 4) ใช้หนังสือคู่มือในองค์การ
- 5) ใช้ระบบ Intercom
- 6) ใช้โทรศัพท์
- 7) ใช้โทรศัพท์วงจรปิดภายในองค์การ

6) วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียน

นพพงศ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) ได้เสนอแนวคิดว่าการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียนมีวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1) ทางวาจา มีวิธีที่ใช้กันมากทางการประชุมปรึกษาหารือเป็นกลุ่มหรือรายบุคคลเพื่อให้ครูได้ทราบข้อควรปฏิบัติและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา การสัมภาษณ์ การประกาศเพื่อแจ้งให้ครูทราบเรื่องราวรีบด่วน หรือเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นภายในโรงเรียนในแต่ละวันการประกาศนี้ใช้มากไม่ค่อยดี เพราะจะไปขัดจังหวะหรือรบกวนการสอน การประชุมอาจจัดการประชุมทั่วไปหรือเป็นแผนก หรือเป็นหน่วยงานย่อยแต่ละหน่วยเพื่อแจ้งข้อราชการ นอกจากนี้ก็มีการโทรศัพท์ติดต่อกันด้วยวาจา

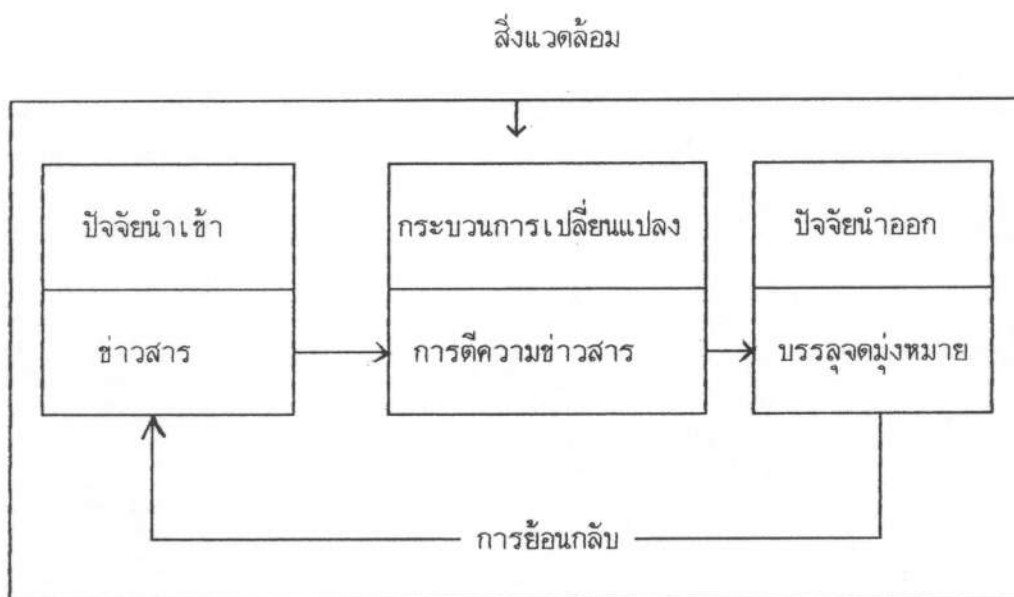
2) ทางการเขียนวิธีที่ใช้ก็มีการโต้ตอบจดหมายหรือบันทึก การออก Bulletins การรายงาน การออกจดหมายประจำวัน จดหมายเวียน และการออกบันทึกเตือนความจำ

3) ทั้งทางวาจาและทางการเขียน บางโรงเรียนก็อาจใช้ทั้งสองอย่างพร้อม ๆ กัน เพื่อเป็นการยืนยันหรือย้ำและเพื่อการเก็บไว้เป็นหลักฐาน

4) บางครั้งก็มีวิธีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบ เช่น การใช้ภาพ สไลด์หรือแผนภูมิประกอบ เครื่องขยายเสียงการสาธิต และการแสดงบทบาทสมมติ

2.1.9 ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) กล่าวว่าระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การสามารถจำแนกได้ 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ระบบการสื่อสารในองค์การ

จากแผนภูมิที่ 6 สามารถอธิบายได้ดังนี้

- (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารมีมากน้อยเพียงใด กรณีที่ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องการตีความข้อมูลย่อมจะถูกต้องด้วยนอกจากนี้หมายถึงความรวมถึงความชัดเจนของข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งข่าวสารว่ามีมากน้อยเพียงใด
- (2) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Conversion process) หมายถึง การตีความของข้อมูลข่าวสารของผู้รับข่าวสารซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับเป็นสำคัญ กล่าวคือผู้ที่มีประสบการณ์ย่อมมีความเข้าใจมากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์ นอกจากนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตีความอีกหลายประการ อาทิ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และการฝึกอบรม
- (3) ปัจจัยนำออก (Output) หมายถึง การบรรลุจุดหมายของการสื่อสารมีมากน้อยเพียงใด เช่น เข้าใจหรือไม่ ยอมรับหรือไม่ กระทำตามได้หรือไม่ เป็นต้น
- (4) การย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ปัญหาอุปสรรคหรือความเบี่ยงเบนไปจากจุดหมายของการสื่อสารที่กำหนดไว้ กรณีที่มีปัญหาอุปสรรคหรือความเบี่ยงเบนให้ตรวจสอบไปยังข้อมูลข่าวสาร หรืออาจตรวจสอบไปยังการตีความข้อมูลข่าวสารมีปัญหาอุปสรรคหรือไม่เพียงใด

(5) สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สิ่งรบกวนหรือสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร เช่น เสียงภายนอกดังเข้ามาในห้องประชุมทำให้การสื่อสารในห้องประชุมไม่ประสบความสำเร็จก็ได้

2.1.10 หลักสำคัญในการติดต่อสื่อสาร

1) การติดต่อสื่อสารมีหลักสำคัญ 7 ประการ ที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพเพียงใด (วิจิตร อวาทะกุล, 2522)

หลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร

(1) ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าว แหล่งข่าว เพื่อให้ผู้รับเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้นตัวอย่าง เช่น หนังสือพิมพ์ หรือสถานีวิทยุที่เคยเสนอข่าวคลาดเคลื่อน ประชาชนจะไม่เชื่อถือในการเสนอข่าวครั้งต่อไป

(2) ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าที ท่าทางภาษาคำพูดที่เหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทยย่อมเหมาะสมกว่าการจับมือ หรือการจับมือกับฝรั่งย่อมเหมาะกว่าการไหว้เป็นต้น

(3) เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับคือ มีสาระประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้น ๆ หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อชนกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณา กลุ่มชนเป้าหมาย

(4) บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวชนิดขาด ๆ หาย ๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

(5) ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน กรม กองหน่วย หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่ง ไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

(6) ความสามารถของผู้รับ (Capability of audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

(7) ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของศัพท์ที่ง่ายและสูงไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมด ให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

2) การติดต่อสื่อสารที่ดี

สมาคมการจัดการแห่งประเทศไทย (อ้างถึงใน ไพลิน ผ่องใส, 2536) ได้เสนอแนวคิด 10 ประการ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ดี ได้แก่

(1) ทำความเข้าใจให้ชัดเจนก่อนการติดต่อ กล่าวคือ การติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นควรที่จะมีการคิดก่อนอย่างมีระบบคือ ต้องทำความเข้าใจเสียก่อนว่าข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องที่จะต้องติดต่อ นั้นคือเรื่องอะไร ใครคือผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ หรือใครคือผู้ที่เราควรติดต่อด้วยนักบริหารเป็นจำนวนมากที่ทำการติดต่อล้มเหลวเพราะไม่ได้คิดหรือวางแผนการติดต่อไว้ก่อนล่วงหน้าดังนั้นก่อนการติดต่อควรมีการวิเคราะห์และทำความเข้าใจเรื่องที่จะติดต่อก่อนแล้วจึงทำการติดต่อ

(2) ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริงในการติดต่อแต่ละครั้ง ผู้บริหารควรที่จะกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าสิ่งที่ต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อส่งข่าวสารข้อมูลนั้น ๆ คืออะไร และเมื่อกำหนดวัตถุประสงค์แน่ชัดแล้ว จึงมาพิจารณาถึงวิธีการและช่องทางที่จะใช้ในการติดต่อเพื่อให้บังเกิดผลตามที่ต้องการ

(3) ต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมทั้งด้านกายภาพและตัวบุคคล ท่านอาจจะถามคำถามตนเองก่อนว่าสิ่งที่เราต้องการจะติดต่อคืออะไร ใครคือผู้ที่เราควรติดต่อด้วย และเมื่อไรที่ควรจะติดต่อให้บังเกิดความสำเร็จ จะเห็นได้ว่าเรื่องที่จะติดต่อก็คือ ทำทางวิธีการติดต่อของเรา บรรยากาศของการติดต่อ ตลอดจนประสบการณ์ในอนาคตของการติดต่อจะช่วยให้เราได้ปรับวิธีการติดต่อของเราให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์

(4) ควรมีการปรึกษาหารือกับบุคคลอื่นในการวางแผนการติดต่อ การปรึกษาหารือกับบุคคลอื่น ๆ จะให้ประโยชน์เราในแง่ของการเพิ่มความเข้าใจและมองเห็นถึงวิธีการที่จะจัดการกับการติดต่อสื่อสารให้ลึกซึ้งหลายแง่หลายมุม นอกจากนั้นบุคคลที่ท่านปรึกษาหารือด้วยยังจะให้การสนับสนุนในแผนการนั้น ๆ ด้วย



(5) รมักระวังน้ำเสียงที่ใช้ในการติดต่อเท่า ๆ กับเนื้อหาข่าวสาร ผู้รับการติดต่อ นั้นจะไม่เพียงแต่ได้ยินเรื่องราวที่เราติดต่อไปเท่านั้น แต่เขาจะสังเกตน้ำเสียงหรือท่าทางที่แสดงออกของผู้ติดต่อด้วย ดังนั้น หากใช้น้ำเสียงไม่เหมาะสมหรือเลือกใช้ถ้อยคำที่มีความหมายกำกวม ก็จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้รับการติดต่อด้วย

(6) เมื่อมีโอกาสควร โน้มน้าวให้ผู้รับการติดต่อเห็นถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับ เพราะมนุษย์เราย่อมจะตระหนักและสนใจผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับ ถ้าหากผู้บริหารต้องการที่จะให้พนักงานของตนสนใจต่อข่าวสารขององค์การก็ควรเน้นให้เขาเห็นประโยชน์ที่จะเกิดกับตัวพนักงานเอง แล้วเขาก็จะให้ความสนใจในข่าวสารนั้น ซึ่งก็เท่ากับให้ความสนใจต่อองค์การด้วย

(7) ควรมีการติดตามผลของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารควรจะได้มีการติดตามผลเพื่อให้ทราบว่าผู้รับคำสั่งเข้าใจสิ่งที่สั่งไปหรือไม่ เต็มใจหรือยินยอมที่จะปฏิบัติตามที่ต้องการหรือไม่ และผลกระทำที่ปรากฏออกมาเป็นอย่างไรเหมาะสมตามที่ตนต้องการหรือไม่

(8) การติดต่อสื่อสารต้องคำนึงถึงอนาคตเท่า ๆ กับปัจจุบัน ส่วนใหญ่แล้วการติดต่อสื่อสารมักจะคำนึงถึงแต่สถานการณ์ปัจจุบันอย่างไรก็ตามควรจะได้คำนึงถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในอนาคตด้วย ตัวอย่างเช่น การติดต่อสื่อสารที่มุ่งจะสร้างขวัญกำลังใจ และปรับปรุงการทำงานในปัจจุบันของพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งวิธีการนั้นควรจะได้คำนึงถึงเป้าหมายในระยะยาวที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การให้สูงขึ้น

(9) การกระทำและคำพูดจะต้องสอดคล้องกัน เช่น ผู้จัดการได้กล่าวเตือนพนักงานขององค์การให้มาทำงานให้ทันเวลางานขององค์การซึ่งเริ่มเวลา 8.30 น. แต่ตัวผู้จัดการเองมาทำงานเวลา 9.15 น. เช่นนี้จะหวังได้อย่างไรว่าพนักงานจะมาทำงานได้ทันเวลา เพราะคำพูดและการกระทำของนายนั้นขัดกัน หรือพนักงานจะเกิดความรู้สึกได้อย่างไรว่าเรื่องที่นายพูดนายสั่งนั้นเป็นเรื่องจริงจัง เพราะตัวนายได้บันทึกความสำคัญของคำสั่งเสียเอง ความเอาใจใส่ในเนื้อหาและความหมายของคำพูด จะทำให้เราเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นในสิ่งที่ผู้สั่งต้องการให้ทำ

(10) จงเป็นผู้ฟังที่ดี ตั้งใจว่าผู้ติดต่อหรือผู้ออกคำสั่งต้องการอะไรด้วยความเอาใจใส่ในเนื้อหาและความหมายของคำพูด จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีขึ้นในสิ่งที่ผู้สั่งหรือผู้ติดต่อต้องการ

3) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารทุก ๆ ส่วนว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด พรสิทธิ์ พัฒนารักษ์ (อ้างถึงใน มณฑล ไบบัว, 2536)

ได้เสนอไว้ว่า คุณลักษณะขององค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารจะทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

(1) คุณลักษณะของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารนี้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยกันมาก ผลปรากฏออกมาสอดคล้องกันว่า ความน่าเชื่อถือมีผลกระหน่ำต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างมาก นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยของผู้ส่งสารอื่นจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีก 4 ประการ คือ

(ก) ทักษะในการสื่อสาร ซึ่งหมายถึงความชำนาญหรือความสามารถ ในการสื่อสาร ทั้งในทักษะที่เกี่ยวกับการเข้ารหัสสาร การถอดรหัสสาร และการคิดก่อนที่จะส่งสารผ่านช่องทาง การสื่อสาร ไปยังผู้รับ เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยให้ผู้ส่งสารวิเคราะห์จุดประสงค์และความตั้งใจที่ตน จะสื่อสารให้เหมาะสมและพร้อมที่จะ ไปสู่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) ทัศนคติในการสื่อสาร ทัศนคติของผู้ส่งสารมีผลหรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะทัศนคติดังกล่าวเป็นตัวกำหนดท่าทีของผู้ส่งสารในการสื่อสาร โดย ผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพียงไรขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อตนเอง ถ้าผู้ส่งสาร มีความเข้าใจและชื่นชอบต่อสารย่อมจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกัน ถ้าผู้ส่งสารมีทัศนคติต่อผู้รับสารในแง่ดีแรงเสริมของผลการสื่อสารจะยิ่งบังเกิดประโยชน์มากขึ้นด้วย

(ค) ระดับความรู้ ผู้ส่งสารที่มีความรู้ในเนื้อหาสาระของเรื่องที่จะสื่อสารและความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารดีเพียงใด ความแจ่มชัดและความเข้าใจที่ปรากฏกับผู้รับสารยังมี ประสิทธิภาพดีเพียงนั้น ทั้งนี้เพราะผู้ส่งสารสามารถชี้แจงอธิบายโดยไม่สับสนวุ่นวายและความต่อเนื่อง ต่าง ๆ ได้อย่างสัมพันธ์กัน

(ง) สถานภาพในระบบสังคมและวัฒนธรรม การที่ผู้ส่งสารมีความเข้าใจสถานภาพใน ระบบสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี ย่อมจะทำให้เขามีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้มาก เพราะ ผู้ส่งสารสามารถปรับใช้หรือดัดแปลงวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมต่อการยอมรับของผู้รับสารได้

(2) คุณลักษณะของผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเปลี่ยนแปลง บทบาทกลับไปกลับมาโดยไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ แต่เมื่อสร้างเป็นแบบจำลองขึ้นมา จำเป็นต้องคงลักษณะ ของบทบาทชั่วคราว เพื่อให้สามารถอธิบายได้ และปัจจัยที่สำคัญของผู้รับสารในอันที่จะทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพก็มี 4 ประการคล้ายคลึงกัน คือ

(ก) ทักษะในการสื่อสาร ผู้รับสารจะต้องมีความสามารถหรือชำนาญในทักษะการสื่อสาร ทั้งในด้านการเข้ารหัสการถอดรหัสและการคิด เพราะทันทีที่เขาได้รับสาร เขาจะต้องทำความเข้าใจ และแปลผลของสารออกมาในรูปของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมลักษณะใดลักษณะหนึ่งถ้าขาดลักษณะดังกล่าวย่อมจะทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิผลไป

(ข) ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิดดังกล่าวประกอบด้วยทัศนคติต่อตนเองต่อสารและต่อผู้ส่งสาร ถ้าทั้งสองมีความรู้ในด้านการบวนการสื่อสารด้วย การสื่อสารก็ยังมีประสิทธิผล

(ค) ระดับความรู้ ความรู้เป็นสิ่งที่มิถิทธิพลต่อการรับและแปลความหมายของสาร เป็นอย่างมากขณะเดียวกันถ้าผู้รับสารมีความรู้ในกระบวนการสื่อสารด้วยการสื่อสารก็ยังมีประสิทธิผล

(ง) สถานภาพในระบบสังคมและวัฒนธรรม ผู้รับสารเป็นสมาชิกของสังคมคนหนึ่ง เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ถ้าทั้งสองมีความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์โดยเฉพาะกรอบการอ้างอิง ร่วมกัน (Common frame of reference) การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมาก

(3) คุณลักษณะของสารอันเป็นผลผลิตของผู้ส่งสารที่ประกอบด้วยรหัสเนื้อหาและการจัดแต่ง ที่ถูกส่งหรือถ่ายทอดไปสู่ผู้รับสารนั้น จะเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่งของประสิทธิผลการสื่อสาร ซึ่งลักษณะสำคัญ 4 ประการของเนื้อหาสารที่จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิผลคือ

(ก) สารนั้นจะต้องมุ่งถึงผู้รับสารและได้รับความสนใจจากผู้รับสาร โดยการมุ่งสร้างสาร ให้ผู้รับสารสนใจ ซึ่งจะต้องคำนึงถึงกาลเทศะ การส่งรหัส เป็นต้น

(ข) สารต้องมีสัญลักษณ์แสดงถึงความเหมือนกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อแลกเปลี่ยนความหมายให้กันและกันได้ทราบชัด ซึ่งมีใช้เพียงแต่คำนึงถึงภาษาในการสื่อสารอย่างเดียวกันแต่ ยังต้องเข้าใจในส่วนของความนึกคิดของผู้รับสารด้วย เพื่อให้สารที่ส่งไปนั้นบรรลุประสิทธิผล

(ค) สารต้องเร้าความต้องการของผู้รับและแนะนำวิธีการที่ผู้รับสารจะได้รับการตอบสนอง ความต้องการ เช่น การโฆษณาสินค้านอกจากจะเน้นเร้าความต้องการของผู้รับสารแล้วโดยทำให้เกิดความอยากซื้อ ผู้ส่งสารจะต้องบอกถึงวิธีซื้อหรือสถานที่ที่จะซื้อด้วย

(ง) สารต้องแนะนำวิธีที่ผู้รับสารที่จะต้องสนองความต้องการของตนตามความเหมาะสม กับสถานการณ์ของกลุ่ม การที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่อาศัยรวมกันเป็นกลุ่มค่านิยมที่เกิดขึ้นก็จะอิงที่ สอดคล้องกับกลุ่มเป็นสำคัญ การสร้างสารที่จะให้ประสิทธิภาพจึงควรให้สอดคล้องกับครรลองวิถีชีวิต ของกลุ่ม (Canalizing)

(4) คุณลักษณะของช่องทางในการสื่อสาร การใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม จะทำให้การสื่อสารบรรลุประสิทธิผลจากผลการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของช่องทางการสื่อสาร พบว่าการส่งสาร 2 ครั้ง มีความสำคัญเทียบเท่าเนื้อหาของสารที่เป็นความนำ และการส่งสาร 3 ครั้ง มีผลในการขยายความคิดช่องทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผู้รับสารในการเลือกจดจำ เมื่อผู้ส่งสารเปลี่ยนความเร็วในการพูดระดับเสียงและคุณภาพของเสียง ผู้รับสารจะเลือกจดจำเนื้อหาของสารได้มาก แต่ถ้าผู้ส่งสารเจตนาต่อการใช้ช่องทางในการส่งสารยอมทำให้ผู้รับสารไม่อาจจดจำสารนั้นได้ ความคล่องตัวในการใช้ช่องทางการสื่อสารกับผลสัมฤทธิ์ในการสื่อสารมักไปด้วยกัน และวิธีการสื่อสารที่ดีมักจะชักจูงใจผู้รับสารได้ดี นอกจากนี้ ช่องทางการสื่อสารมีประสิทธิผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร โดยอ่านได้จากพฤติกรรมทางสายตาของผู้ส่งสาร ฉะนั้นการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ดีจึงมีส่วนสัมพันธ์กับการมีประสิทธิผลการสื่อสารซึ่งอาจทำได้โดยทำซ้ำ ๆ (Redundancy) และการใช้ช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เป็นต้น

4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

ไพลิน ผ่องใส (2536) กล่าวว่า เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของการบริหาร ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้จัดการทั้งหลายควรจะปรับปรุงและเสริมสร้างให้การติดต่อสื่อสารในองค์การของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวทางในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิผลก็มีหลักการสำคัญอยู่หลายประการ คือ

(1) ก่อนจะทำการติดต่อสื่อสารเรื่องราวใดออกไป ผู้ติดต่อควรจะได้มีการทำความเข้าใจกับข้อมูลข่าวสารนั้นให้ถ่องแท้ก่อน แล้วจึงวางแผนการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ ให้ตั้งคำถามถามตัวเองว่าเรื่องที่เรากำลังจะติดต่อนั้นเป็นเรื่องอะไร มีความจำเป็นอย่างไรที่จะต้องติดต่อไปยังผู้อื่น และจะทำการติดต่อเขาเมื่อไร และใครคือผู้ที่เราควรจะติดต่อด้วย หากได้มีการคิดล่วงหน้าก่อนเช่นนี้จะช่วยให้การติดต่อของเราได้ผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

(2) การติดต่อสื่อสารจะอำนวยความสะดวกให้เป็นอย่างดีเมื่อบรรยากาศของการติดต่อระหว่างกันนั้นอยู่บนรากฐานของความจริง และความเชื่อมั่นไว้วางใจซึ่งกันและกัน

(3) ระบบของการติดต่อสื่อสารควรจะทำให้ทั่วถึงทั้งองค์การ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันโดยทั่วถึง และควรให้พนักงานในองค์การได้ทราบอย่างถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายและข้อปฏิบัติขององค์การ ทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสารและเรื่องอื่น ๆ ขององค์การด้วย