บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง กระบวนการรับ-ส่งหนังสือภายนอกและภายในของเทศบาลตำบลบางบ่อ ผู้ศึกษาสหกิจศึกษาได้ค้นคว้าเกี่ยวทฤษฎีดังต่อนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเพื่อการสื่อสารเพื่อการบริหาร

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารนั้นเป็นศัพท์บัญญัติที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้ใช้ โดยบัญญัติมาจากคำว่า Communication ในภาษาอังกฤษ ซึ่งมีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย แต่มีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (อัมพร เบญพลพิทักษ์, 2560, ออนไลน์) ดังต่อไปนี้

จอร์จ เกิร์บเนอร์ ได้นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ว่า “การสื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social interrection) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร”

จอร์จ เอ มิลเลอร์ การสื่อสารว่า “คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อเหตุการณ์เหตุการณ์มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ในด้านจิตวิทยาสื่อสารนั้น การสื่อสารจะต้องเกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิตใจกับเหตุการณ์ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันและนอกจากจะหมายถึงการสื่อสารด้วยถ้อยคำแล้ว การสื่อสารยังหมายรวมถึงการศึกษาปฏิสัมพันธ์ (interact) และการสื่อสารชนิดต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างสัตว์อีกด้วย”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่าสื่อสารไว้ว่า “สื่อสาร หมายถึง วิธีการนำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้นจากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง”

SPUC CHONBURI

จากคำอธิบายข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารความรู้สึกนึกคิด หรือความหมายของสิ่งต่างๆจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้เกิดความเรียนรู้ร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกันอย่างถูกต้อง ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ส่งสารและบุคคลที่เป็นผู้รับสาร

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีประโยชน์อย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นในแง่ของบุคลหรือสั่งคม ซึ่งประโยชน์ในแง่ของบุคคลคือ ทำให้เรารู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้อื่น ทำให้เราได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิต ส่วนประโยชน์ในแง่สังคมก็คือ การสื่อสารทำให้สังคมมีความเจริญก้าวหน้าเพราะทำให้มนุษย์ปราศจากการสื่อสารแล้วมนุษย์ก็ไม่อาจดำรงอยู่ได้มาจนถึงปัจจุบันและอาจสูญสิ้นเผ่าพันธุ์และอารยธรรมแล้วก็เป็นได้

กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2544, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยเครื่องมือวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงเป้าหมายเพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกัน การแสดงออกเพื่อการติดต่อสื่อสารนั้นมนุษย์จำเป็นต้องใช้ภาษาในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

พิชิต แก้วก๋อง (2549, ออนไลน์) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยอาศัยเครื่องนำสื่อสารเป็นตัวกลางถ่ายทอด

อรอำไพ ศรีวิชัย (2555, ออนไลน์) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อและถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิด

จากความหมายของการสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมการติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ความสำคัญของการสื่อสาร

ทัศนีย์ กระต่ายอินทร์ (2546, ออนไลน์) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสาร ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีใครที่ดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อมๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

SPUC CHONBURI

2. การสื่อสารช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุข เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับระเบียบประเพณี กฎเกณฑ์ทางสังคมและความรู้ต่างๆ จำเป็นต้องรับการถ่ายทอดเพื่อให้เป็นมรดกทางสังคมตกลงใช้ร่วมกันอย่างสันติ

3. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งในการสื่อสารจำเป็นต้อง พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งและต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านต่างๆ เช่น การใช้สื่อโสตฯ หรือสื่ออิเลคทรอนิกส์ในงานสาธารณสุข เป็นต้น

อุเทน สวัสดิ์ทอง (2555, ออนไลน์) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารมีดังนี้

1. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศ ทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร

2. การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3. การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญ ก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

ณภัทร ธนเตชาภัทร์ (2551, ออนไลน์) ได้กล่าวความสำคัญของการสื่อสารดังนี้ การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่นตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ

SPUC CHONBURI

มากมาย ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน คือ

1. ด้านชีวิตประจำวันในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเองและสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเองและคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวัน ก็ต้องพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้หรือทักษะการสื่อสาร ก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้

2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศจะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการ สื่อสารทั้งสิ้น

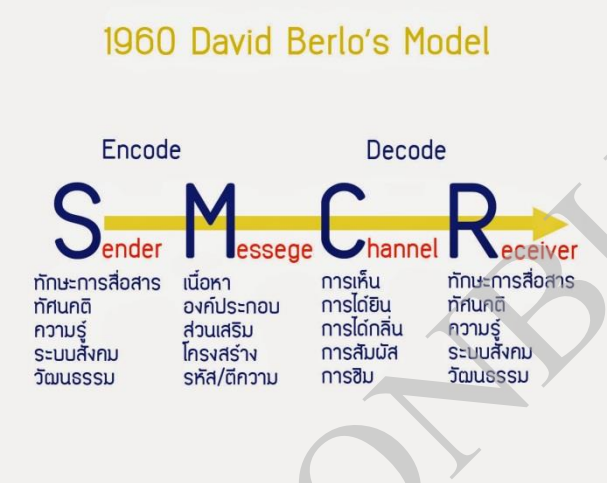
5. ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

จากความสำคัญของการสื่อสารสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใดล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น โดยสภาพสังคมในปัจจุบันการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมายที่เกิดขึ้นกับบุคคลกับสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้านในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญ ก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ

SPUCHONBURI

แบบจำลองของ เดวิด เค.เบอร์โล (David K.Berlo)

หลักการสื่อสารมีปัจจัยพื้นฐานอยู่ 4 ประการ ตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของ เดวิด เค. เบอร์โล (David K.Berlo) ได้พัฒนาทฤษฎีที่ผู้ส่งสารจะส่งสารอย่างไร และผู้รับจะรับ แปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารนั้นอย่างไร ทฤษฎี S M C R (ปภัสรา ยุพงษ์และคณะ, 2558, ออนไลน์) ประกอบด้วย



ภาพที่5 ทักษะการสื่อสาร SMCR

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี 4 ประการ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร

- เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่ชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์ ฯลฯ
- เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี
- เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบ ในฐานะเป็นผู้ส่งสาร

SPUC CHONBURI

- เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

- เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2. สาร (Message) ที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

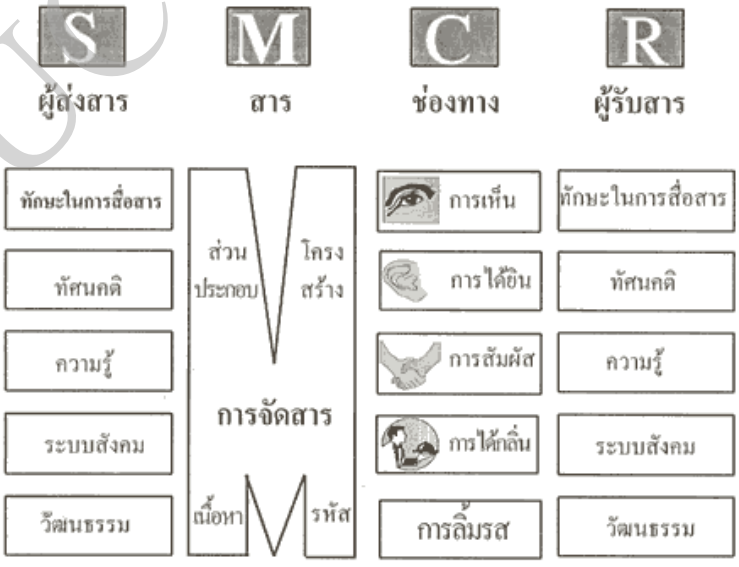
1. รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ

2. เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน

3. การจัดสาร (Message Treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสาร แล้วนำมาเรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการด้วยการเลือก ใช้รหัสสารที่เหมาะสม

3. สื่อ หรือช่องทาง (Media Or Channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

แบ่งประเภทของสื่อมีหลากหลายต่างกันออกไป ดังนี้



ภาพที่6 ประเภทของสื่อ

SPUC CHONBURI

ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสาร จากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

นอกจากองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง 4 ส่วนที่กล่าวมาแล้ว ปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ก็ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการสื่อสาร ปฏิกิริยาตอบกลับ คือ ผลที่ผู้รับสารส่งกลับมายังผู้ส่งสาร โดยอาจแสดงออกทางการพูดโต้ตอบ การแสดงความคิดเห็น หรือการแสดงอาการให้เห็น เช่น ปรบมือ ยิ้ม พยักหน้า ฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าผู้รับสารมีความพอใจ หรือ มีความเข้าใจในความหมายของสารที่ส่งไปหรือไม่

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 116-119) กล่าวไว้ว่า ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์ มนุษย์ใช้ข่าวสารเป็นเครื่องมือในการนทนาในชีวิตประจำวันและเป็นข้อมูลข่าวสารในการวางแผนประกอบการตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมข่าวสาร (The Information Society) และเรากำลังอยู่ในยุคข่าวสาร (The Information Age)

การเปิดรับข่าวสารถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร กระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ ทั้งนี้สื่อนั้นอาจจะเป็นสื่อมวลชนหรือสื่อบุคคลก็ได้ โดยแอทคินได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับสารมากยิ่งมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนที่ทันสมัยเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

เหตุแรงจูงใจใน"การเปิดรับสื่อมวลชน"ของบุคคล ได้มีนักการสื่อสารหลายท่านกล่าวถึงไว้ต่างๆ กัน เช่น แม็คคอมบ์ และเบคเกอร์ ได้ให้ความหมายว่าบุคคลเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนเพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการ คือ

1. เพื่อต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตการณ์สิ่งต่างๆ รอบตัวจากสื่อมวลชน เพื่อจะได้รู้ทันเหตุการณ์ ทันสมัยและรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรรู้

2. เพื่อต้องการช่วยตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะหรือเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัวได้

SPUC CHONBURI

3. เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการพูดคุยกับคนอื่นได้

4. เพื่อความต้องการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมและรอบๆ ตัว สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสารที่นำมาใช้ คือ ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selective Process)

ในการสื่อสารนั้นการเลือกของคนเรามี 4 ลักษณะ ซึ่งแต่ละลักษณะจะมีความเกี่ยวข้องกันดังนี้

1. การเลือกรับและการเลือกใช้ (Selective Exposure) ในชีวิตประจำวันของคนเรามีโอกาสที่จะรับสารจากแหล่งหรือผู้ส่งสาร (Source) ต่างๆ จำนวนมากมาย แต่เรามีเวลาและความสามารถที่จำกัดในการรับสารจากแหล่งต่างๆแตกต่างกันไป ดังนั้นเราจึงมักจะเลือกรับ หรือเลือกใช้สารจากแหล่งที่เสนอความคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิดและทัศนคติของเรา

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) มนุษย์นั้นจะเลือกให้ความสนใจต่อสารเท่าที่สมองของคนเราที่จะรับสารนั้นได้ ดังนั้น ในการอ่านหนังสือพิมพ์ หรือในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารมากกว่า 1 อย่างเช่น ขณะดูทีวี ก็มีเสียงภรรยาพูดด้วย เป็นต้น เราต้องเลือกรับสารใดสารหนึ่งและโดยปกติเรามักจะเลือกรับสารที่น่าสนใจ หนังสือพิมพ์รายวันจะมีประมาณ 20 – 25 หน้า เรามักจะเลือกอ่านบางหน้า บางข่าว บางคอลัมน์ เราอาจอ่านเพียง 1 หน้า เพียงบางข่าว อ่านหน้าสังคม อ่านหน้าบันเทิง และหน้ากีฬาเพียงบางข่าวจะเห็นได้ว่านอกจากเราเลือกสาร โดยอาศัยความสนใจที่เรามีต่อสารแล้ว เรายังเลือกสารที่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของเรา และหลีกเลี่ยงที่จะรับสารขัดแย้งกับทัศนคติ และความเชื่อของเราด้วย

3. การรับข้อมูลและตีความ (Selective Perception and Selective Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจเลือกการรับรู้และตีความสารที่ได้รับไปด้วย ตามประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้รับสารจะมีการตีความและแรงจูงใจของคนในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลให้ความสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติที่สอดคล้องกับตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเข้าไปเป็นประสบการณ์ในขณะเดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ตรงกับความสนใจของตนเอง

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรสำคัญในทฤษฎีการเลือกรับข่าวสารนั้นก็คือ ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อถือ ความคิดเห็นและประสบการณ์ดั้งเดิมของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไป ว่าส่วนใหญ่คนเรามีแนวโน้มในการเลือกรับสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับประสบการณ์และความคิดเห็นเดิมที่มี

SPUC CHONBURI

ในขณะเดียวกันก็จะหลีกเลี่ยงเนื้อหาสารที่มีความขัดแย้งกับทัศนคติและความสนใจของตน สำหรับเบื้องหลังหรือปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างดังกล่าว ก็ได้มีผู้ที่ศึกษาดังต่อไปนี้

เดอฟลอร์ ได้เสนอพื้นฐานและเหตุแห่งความแตกต่างของบุคคลไว้ 4 ประการคือ

1. บุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและสภาพทางจิตวิทยา

2. ความแตกต่างดังกล่าวนี้เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้ทางสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน

3. บุคคลที่อยู่ต่างสภาพแวดล้อมกันก็จะได้รับการเรียนรู้สภาพแวดล้อมต่างกันไป

4. การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน

นอกจากนี้เดอฟลอร์ยังได้อธิบายเพิ่มเติมถึงตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยเน้นให้ข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่มีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น ทำให้เกิดผลไม่ต่างกัน หรือไม่เป็นไปตามเจตนาของผู้ส่งสาร

โดยปกติแล้ว คนเรามักจะมีนิสัยชอบเลือก เลือกที่จะคิด เลือกที่จะเชื่อ ตามใจที่ปรารถนา เราเลือกของที่สวย ของที่ดี ของที่เราชอบ ของที่เราต้องการ นิสัยในการชอบเลือกนี้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ชีวิตของเรา ในการสื่อสารก็เช่นเดียวกัน ในสถานการณ์ของการสื่อสารแต่ละสถานการณ์เราจะทำการเลือกว่าเราควรจะทำการสื่อสารอย่างไร ตามความรู้สึก ตามความต้องการของเรา ซึ่งความต้องการข่าวสารจะเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างเข้ามาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลหนึ่งๆ ได้มีการเลือกรับสื่อนั้นเกิดจากคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รับสารในด้านต่างๆ ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ เช่น กระบวนการรับข่าวสาร เลือกรับรู้ตามทัศนคติ และประสบการณ์เดิมของตน

2. องค์ประกอบทางด้านสังคม สภาพแวดล้อม เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ประเพณี ลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ ภูมิลำเนา การศึกษา ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

สอดคล้องกับงานของขวัญเรือน กิตติวัตน์ ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนผู้รับสาร ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล ปัจจัยด้านนี้เกิดจากแนวคิดที่ว่า คนเรามีโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่มีความเฉพาะตัวและมีความแตกต่างกันอย่างมากซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่ต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ไม่

SPUC CHONBURI

เหมือนกัน และจะส่งผลกระทบต่อระดับสติปัญญา ความคิด ทัศนคติ และกระบวนการเรียนรู้ การรับรู้และเข้าใจ

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม ในการอยู่ร่วมกันในสังคม คนเราจะยึดกับกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ที่ตนสังกัดอยู่ ดังนั้นจึงตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่สอดคล้องกับความคิดทัศนคติและพฤติกรรมอันเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบสื่อสาร ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดความคล้ายคลึงกันในการเปิดรับเนื้อหาข่าวสาร รวมทั้งการตอบสนองต่อเนื้อหาสารดังกล่าว

นอกจากนี้ วิลเบอร์ ชแรมป์ ยังได้กล่าวองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการเลือกข่าวสารของมนุษย์ ประกอบไปด้วย

1. ประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน

2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาเพื่อสนองจุดประสงค์ของตนเองอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. ภูมิหลังทำให้บุคคลมีความสนใจต่างกัน

4. การศึกษาและสภาพแวดล้อม ทำให้ความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสื่อ และเนื้อหาข่าวสาร

5. ความสามารถในการรับข่าวสารเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจ ทำให้พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของบุคคลแตกต่างกัน

6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โน้มน้าวใจและพฤติกรรมของ ผู้รับสาร

7. สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารเข้าใจความหมายของข่าวสารหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้

ทัศนคติ เป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่ได้พบ สำหรับตัวแปรด้านเพศนั้น William D. Brooks ได้ศึกษาไว้ โดยกล่าวถึงลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาระหว่างเพศชายและเพศหญิง ซึ่งให้เกิดความแตกต่างในการเลือกรับข่าวสารไว้ว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างอย่างมาเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักมีจิตใจอ่อนไหว หรือ เจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตาม และเป็นแม่บ้านแม่เรือน ผู้หญิงมักจะโทษตัวเอง เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษผู้อื่นหรืออุปสรรคอื่นๆ แต่ไม่โทษตนเอง

SPUC CHONBURI

จึงอาจกล่าวโดยสรุปว่า การที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารและเลือกเปิดรับข่าวสารนั้นตามแนวคิดและทฤษฎีดังที่กล่าวมาข้างต้น ขึ้นอยู่กับความสอดคล้องของเนื้อหาและทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์ดั้งเดิมของแต่ละบุคคล ซึ่งมีปัจจัยมาจาก ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ปัจจัยทางด้านสังคมและสภาพแวดล้อม และรวมถึงปัจจัยที่มาจากคุณลักษณะของสื่อหรือแหล่งสารแต่ละชนิดด้วย ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการสื่อสารด้านพุทธศาสนาของคนรุ่นใหม่ในยุคปัจจุบันในประเทศไทยต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้นำเสนอความหมายของการสื่อสารตามนักวิชาการต่างๆไว้ดังนี้ (ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2555, ออนไลน์) ได้นิยามว่า “การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุจุดประสงค์ตามที่ได้วางไว้”

กริช สืบสนธ์ ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรนั้น ส่วนใหญ่ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) สื่อ (Media) หรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร และผู้รับสาร (Receiver) หรือสมาชิกในองค์กรเป็นหลัก Porter & Robert ได้เสนอกฎทั่วไปในการส่งข่าวสารที่มีผลต่อผู้รับสารอันเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารไว้ว่า

1. ผู้รับสารจะตีความหมายของสารที่ขัดแย้งกับตนเองน้อยที่สุด

2. ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

3. ข้อมูลข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อของผู้รับสารจะถูกต่อต้านมากกว่าข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อของตนเอง

4. ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของปัจเจกบุคคลจะถูกยอมรับได้ง่ายกว่าข้อมูลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับปัจเจกบุคคลได้

SPUCHONBURI

5. ข้อมูลข่าวสาร เพื่อความเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จ ถ้าผู้รับสารเห็นว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถปฏิบัติได้จริง และสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวของตนเองได้ดีขึ้น

ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Communication in Organization) โดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้นวัดได้จากผลสำเร็จจากการสื่อสารภายในองค์กรนั่นเอง

เป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร

เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรนี้ มี 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆ วัน เพื่อยืนยันให้ สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร ซึ่งการตัดสินใจจะไม่สัมฤทธิ์ผล ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่ได้รู้ถึงผลการตัดสินใจนั้นๆ

2. เพื่อประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เพียงใด

3. เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

4. เพื่อที่จะได้ใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะการจูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้

5. เพื่อกิจการอื่นๆ ภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลหรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร

4. แนวคิดทฤษฎีเพื่อการสื่อสารเพื่อการบริหาร

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้ระบบแต่ละระบบสามารถดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ตามความประสงค์และสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพนั่นคือ การสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในระบบและภายนอกระบบ ซึ่งเราอาจเรียกการสื่อสารประเภทนี้ได้ว่า เป็นการสื่อสารภายในองค์กร หรือการสื่อสารเพื่อการบริหาร (สุธีรัตน์ ฉิมฉวี, 2545, ออนไลน์)

มีนักวิชาการหลายๆคน ท่านได้ให้คำจำกัดความของคำว่าการสื่อสารเพื่อการบริหารและการสื่อสารภายในองค์กร อาทิเช่น ความหมายของคำว่าการสื่อสารเพื่อการบริหารจากนักวิชาการหลายๆท่าน อาทิเช่น ฝัน ปานขาว, เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์, เทเออร์ เรดฟิลด์ โซลช์ (Schelz)

SPUC CHONBURI

และชไนเดอร์ (Sschneider) เป็นต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารเพื่อการบริหาร คือ การการสื่อสารระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์การใดองค์การหนึ่ง ทั้งที่เป็นไปโดยตำแหน่งหน้าที่และที่เป็นการส่วนตัว เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเพื่อความเข้าใจร่วมกันในอันที่ประกอบกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์การนั้นๆ

นอกจากนี้ ความหมายของการสื่อสารในองค์การว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องร าวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

จะเห็นว่า ความหมายของการสื่อสารเพื่อการบริหารบริหารและการสื่อสารในองค์การนั้นมีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงมีนักวิชาการบางท่านเรียกการสื่อสารเพื่อการบริหารว่า “การสื่อสารภายในองค์การ” หรือ “การสื่อสารขององค์การ” ทั้งนี้เพราะการสื่อสารเพื่อการบริหารและการสื่อสารภายในองค์การนั้นมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีการจูงใจให้เกิดความพอใจในงานปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิ ดังนั้นการสื่อสารเพื่อการบริหารหรือการสื่อสารในองค์การจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารและปฏิบัติงานของทุกองค์การกล่าวคือ

การสื่อสารในองค์การเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยการทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ ดังนั้น ทักษะในการสื่อสารจึงเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอๆกันกับทักษะในการบริหารงาน

การสื่อสารในองค์การเป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ และนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

เมื่อเกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ดีขึ้นแล้ว การสื่อสารที่นำมาซึ่งความไว้วางใจนั้น หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

นอกจากจะช่วยในเรื่องการสร้างความใจอันดีระหว่างกันแล้ว ยังช่วยให้การปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนขององค์การเป็นไปได้และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะการสื่อสารที่มีความสำคัญอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุกๆส่วนขององค์การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ และมีความ

SPUC CHONBURI

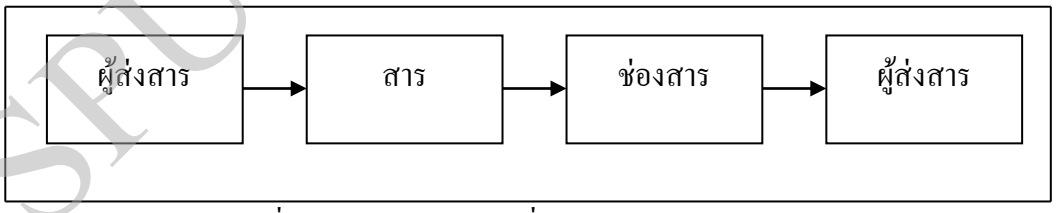
สะดวกมากขึ้นในการรับรู้ความเคลื่อนไหว รวมไปถึงความต้องการของหน่วยงานอื่นของผู้บริหาร ซึ่งทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

นอกจากนั้นแล้ว การสื่อสารในองค์การยังช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การในทุกระดับสามารถสื่อสารกันได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดที่สร้างสรรค์ ทำให้เกิดผลงานที่ดีและนำองค์การไปสู่ความเจริญ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้สรุปเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรไว้ว่า (ออนไลน์, 2561) ในความเป็นจริงแล้ว สมาชิกขององค์กรทุกองค์กรจะใช้การสื่อสารเพื่อให้งานของตนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถใช้การสื่อสารได้หลายประเภท ขึ้นอยู่กับว่าใช้เกณฑ์ใดในการจำแนกประเภทของการสื่อสารนั้นๆ ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงใช้การสื่อสารหลายๆประเภท ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่

แบบจำลองการสื่อสารมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่มุมมองนักคิดแต่ละคน ซึ่งแบบจำลองการสื่อสารนั้นเราอาจแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ โดยพิจารณาจากลักษณะการไหลของสารในกระบวนการสื่อสาร (Flow Of Information) ก็คือปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ที่เกิดขึ้นระหว่างการสื่อสารของผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ดังนี้

1. แบบจำลองสื่อสารในทางเดียว (One – Way Communication) เป็นกระบวนการสื่อสารที่เกิดจากผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางสื่อสารไปยังผู้รับสารแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็น จึงไม่มีปฏิกิริยาย้อนกลับจากผู้รับสาร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะเป็นเส้นตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยตรงปราศจากการคำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) จากผู้รับสาร



ภาพที่7 แบบการจำลองการสื่อสารในลักษณะทางเดียว

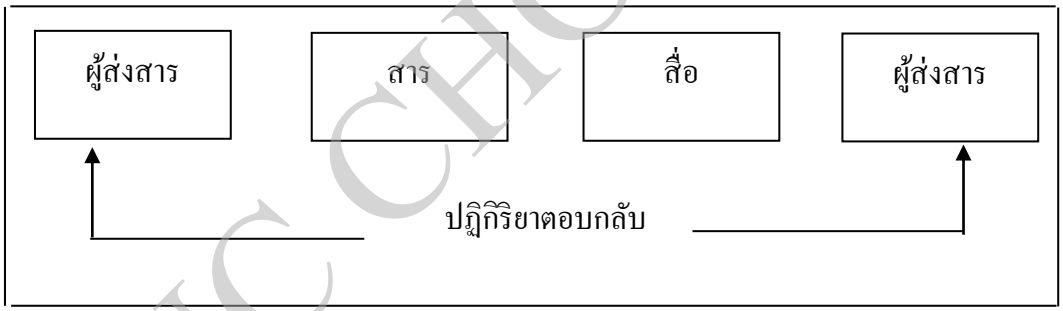
การสื่อสารในลักษณะนี้จะออกมาในรูปของนโยบาย แผนงานคำสั่งต่างๆ ของผู้บริหารหรือผู้นำโดยผ่านสื่อชนิดต่างๆ เช่น หอกระจายข่าว เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารแบบทางเดียวมักจะเกิดขึ้นกับสื่อมวลชล เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ที่มีการนำเสนอข่าวสารสู่ประชาชนเพียงฝ่ายเดียวรวดเร็วกว่า การสื่อสารแบบทางเดียวเหมาะกับสถานการณ์ที่ผู้สื่อ

SPUCHONBURI

ความมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ สูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้ขวัญและกำลังใจอีกฝ่ายหนึ่งถูกกระทบกระเทือน

ในประเภทของการสื่อสารแบบทางเดียว จะใช้การสื่อสารกับระดับผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอยู่ในรูปของการรับคำสั่งมาปฏิบัติ ส่วนประเภทของการสื่อสารแบบสองทาง จะเป็นการสื่อสารที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานใช้มากที่สุด ซึ่งจะอยู่ในรูปแบบของการแสดงความคิดเห็นโต้ตอบกัน ทั้งกับระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

2. แบบจำลองการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two – Way Communication) เป็นกระบวนการสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารทางหนึ่ง ในขณะเดียวกันผู้รับสารได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วยอีกทางหนึ่ง จึงเป็นการสื่อสารทั้งที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารก็สามารถรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อข้องใจ หรือข้อสงสัยต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการตอบโต้กันทำให้ผู้ส่งสาร และผู้รับสารแบบนี้มักจะเกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถมองเห็นหน้าค่าตากันอยู่ใกล้ชิดกัน หรือสามารถติดต่อถึงกันได้ทันที เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล



ภาพที่8 แบบการจำลองการสื่อสารสองทาง

การสื่อสารในลักษณะนี้ผู้สงสารให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสาร (Feedback) ที่มีผลทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้รับสาร ปละผู้ส่งสารมีความเสมอภาคกันในการติดต่อสื่อสาร และจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ส่งสารที่จะทราบว่าการสื่อสารในครั้งนั้นของตนประสบผลสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และมีข้อบกพร่อง หรืออุปสรรคในการสื่อสารอย่างไร เพื่อให้ผู้ส่งสารสามารถนำมาปรับปรุง หรือพัฒนาการสื่อสารในครั้งต่อๆไปให้ประสบผลสำเร็จมายิ่งขึ้น

รูปแบบและคุณลักษณะของการสื่อสาร

SPUC CHONBURI

รูปแบบ หรือประเภทของการสื่อสาร จำแนกออกได้มากมายหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งพิจารณาในประเด็นใดบ้าง โดยอาศัยเกณฑ์ต่างๆ เช่น จำนวนผู้สื่อสาร ลักษณะการใช้ ทิศทางการไหลของข่าวสาร ฯลฯ สามารถจำแนกรูปแบบการสื่อสารได้ ดังนี้

รูปแบบของการสื่อสาร จำแนกได้ตามจำนวนของผู้สื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสอง หรือสามคน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การพูดคุยกันแบบเห็นหน้าเห็นตา การใช้โทรศัพท์คุยกัน เป็นต้น ผู้ร่วมสนทนาเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสลับกันไปมา ประกอบด้วยการสื่อสารวัจนสาร (Verbal Communication) ได้แก่ ภาษาพูด ถ้อยคำ เช่น การสนทนา การสัมภาษณ์ การเขียนบันทึก และการสื่อสารอวัจนสาร (Non-Verbal Communication) ได้แก้ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางสีหน้า แววตา เป็นต้น

การกำหนดถึงคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1.1 ผู้ที่ทำการสื่อสารจะทำหน้าที่ หรือ มีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร สภาวะของการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นลักษณะร่วมกันทำ (Coactive) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ต่างๆ ซึ่งกันและกันของบุคคลทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ เมื่อฝ่ายหนึ่งเป็นผู้กระทำสิ่งเร้า อีกฝ่ายหนึ่งจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น หรือ ที่เรียกว่าปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback)

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีลักษณะของความเป็นส่วนตัว (Privacy) เนื่องจากผู้ส่งสาร และผู้รับสารมีจำนวนน้อย การพบปะพูดคุยจึงอยู่ในลักษณะที่เป็นเรื่องราวระหว่างสองคน หรือคนเพียงไม่กี่คนเท่านั้น

1.3 สารที่ส่ง หรือถ่ายทอดมักจะประกอบไปด้วยข้อมูลข่าวสารเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก สภาพจิตใจ (Psychological Data) มากกว่าจะเป็นเนื้อหาสาระที่เน้นหนักในเชิงของเรื่องราวเหตุการณ์ หรือเรื่องทั่วๆไป ผู้ส่งสาร และผู้รับสารในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีความใกล้ชิด และคุ้นเคย (Intimacy) ผู้ส่งสาร และผู้รับสารส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่รู้จักมักคุ้น รู้ถึงอุปนิสัยใจคอ และความรู้สึกในด้านต่างๆของกันและกันเป็นอย่างดี

2. การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small Group Communication) เป็นการสื่อสารภายในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง มีลักษณะของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถที่จะพูดคุยโต้ตอบกันได้โดยตรง และทั่วถึง เช่น การสื่อสารในกรประชุมสัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ กระตุ้น หรือ ร่วมกันแก้ปัญหา

ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารภายในกลุ่มได้แก่

SPUC CHONBURI

2.1 จำนวนสารใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่ม (Amount of New Information) ยิ่งมีข่าวสารใหม่ๆเกิดขึ้นในกลุ่มมาก ก็ยิ่งจะทำให้กลุ่มจำเป็นต้องมาพบปะคุยกันมาก

2.2 ขนาดของกลุ่ม (Group Size) ขนาดของกลุ่มที่มีผลต่อลักษณะการแลกเปลี่ยนข่าวสารของคนภายในกลุ่ม ยิ่งขนาดกลุ่มใหญ่ขึ้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงกันระหว่างสมาชิกจะน้อยลง ในทางกลับกันหากกลุ่มมีขนาดเล็ก การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคนในกลุ่มจะมีโอกาสมากขึ้น

2.3 ความถี่ในการพบปะแลกเปลี่ยนข้อมูลการพูดคุยของสมาชิกภายในกลุ่มที่มีต่อลักษณะความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีต่อกันของกลุ่ม หากภายในกลุ่มมีโอกาสพบปะพูดคุยกันบ่อยครั้ง ก็จะทำให้ความสัมพันธ์ในกลุ่มมีความผูกพันธุ์ใกล้ชิดกันยิ่งขึ้น และมีความเข้าใจอันดีต่อกัน

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในสถานที่เดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยอาจใช้สื่อโสตทัศน์เข้าช่วย การสื่อสารในกลุ่มใหญ่นี้ ได้แก่ การประชุม ประชาคม เป็นต้น การรวมตัวกันของคนจำนวนมากทำให้ผู้ส่งสารจะควบคุมสถานการณ์ได้ยาก เนื่องจากผู้รับสารมีลักษณะในเรื่องความแตกต่างของบุคคลค่อนข้างมาก และปฏิกิริยาตอบกลับจะเกิดขึ้นค่อนข้างช้า โอกาสที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะสื่อสารกันอย่างได้โดยตรง และทั่วถึงกันมีน้อยมาก และยังขาดลักษณะของการสื่อสารแบบตัวต่อตัว

คุณลักษณะของการสื่อสารกลุ่มใหญ่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก เป็นกลุ่มคนที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน กลุ่มคนที่มารวมกันมักเป็นการรวมตัวกันกันโดยมีจุดประสงค์ เป้าหมาย หรือผลประโยชน์บางประการร่วมกัน

การรวมตัวกันนี้อาจเป็นการรวมตัวในลักษณะชั่วคราว หรือลักษณะถาวรก็ได้ กลุ่มที่รวมตัวกันถาวรเป็นกลุ่มที่มีอุดมการณ์เรื่องต่างๆ คล้ายๆกัน เช่น กลุ่มสนับสนุนทางการเมือง เป็นต้น ส่วนกลุ่มชั่วคราวมักเกิดการรวมตัวกันจากความรู้สึกและอารมณ์ เช่น การประท้วง การก่อจลาจล เป็นต้น

4. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารไปถึงมวลชนโดยผู้ส่งสาร ได้แก่ สื่อมวลชนแขนงต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ การสื่อสารมวลชนนี้จะมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) เกิดขึ้นช้า และมีน้อยมาก

คุณลักษณะ หรือปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการสื่อสารมวลชนคือ

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารมีสูง เนื่องจากเป็นการส่งถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลที่ทำงานในสถาบันทางสื่อมวลชนที่มีชื่อเสียง ละมีอุดมการณ์ในการเสนอข้อเท็จจริงประชาชนจึงให้ความเชื่อถือ

SPUC CHONBURI

2. ความจุของสารมีมากกว่าการสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ และข้อมูลข่าวสารจะมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของคนจำนวนมาก

3. การมีลักษณะของการเป็นผู้เฝ้าประตู (Gatekeeper) ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่คัดเลือกว่าข่าวใดควรเสนอ หรือ ข้อใดไม่สำคัญควรตัดทิ้งไป รวมทั้งการเป็นผู้นำทางความคิด (Opinion Leader) ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นนของสาธารณชนในเรื่องประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

4. ผู้รับสารเป็นคนจำนวนมากซึ่งมีลักษณะที่เป็นสาธารณะ และมีคุณค่าทางประชากรที่แตกต่างกัน

โดยที่ผู้ส่งสารไม่อาจระบุผู้รับสารได้ และไม่เป็นที่รู้จักเป็นการส่วนตัวกับผู้รับสาร

รูปแบบการสื่อสารจำแนกตามลักษณะการใช้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. สื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเองและเกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งไม่มีใครได้รับมอบหมาย หรือบังคับให้ใช้การติดต่อผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งอย่างตั้งใจ แต่การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระ การสื่อสารลักษณะนี้จะมีความรวดเร็วในการสื่อสารแต่ข้อมูลข่าวสารอาจผิดจากความเป็นจริงได้ง่าย

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่เป็นไปตามสายบังคับบัญชา และไม่เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานผู้บริหารไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าสมาชิกผู้ใดเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีลักษณะของการเสริมข้อมูลให้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ดังนั้น หากเปรียบองค์กรเสมือนกับระบบสิ่งมีชีวิตซึ่งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีวงจรชีวิตที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีพื้นที่และเวลา รวมทั้งบริบทต่างๆ ที่สัมพันธ์กันเป็นห่วงโซ่ องค์กรเป็นระบบที่เป็นลำดับชั้น (Hierarchical ordering) และยังมีระดับที่ซ้อนไปอีก (Subsysytem) และภายในหน่วยงานก็มีระบบย่อยๆ (Supersystems) ลงไปอีก เปรียบได้กับอวัยวะต่างๆของมนุษย์ที่มีหน้าที่ของตนเองที่ต้องทำงานร่วมกัน (Interdependence) ดังนั้นหน่วยงานและสมาชิกภายในองค์กรจึงต้องทำงานร่วมกันและต้องสื่อสารภายในองค์กรระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ Keith Davis ระบุไว้ในบทความเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่เป็นทางการไว้ในสารสาร Harverd Business Review ว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนั้นมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถ่องแท้เกี่ยวกับกลไกต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับภายในองค์กรในลักษณะที่

SPUC CHONBURI

เรียกว่า เครือข่ายเถาองุ่น (Grepevine) หรือแบบการแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปาก ซึ่งการศึกษาได้แบ่งการสื่อสารแบบเถาองุ่นเป็น 4 แบบ คือ

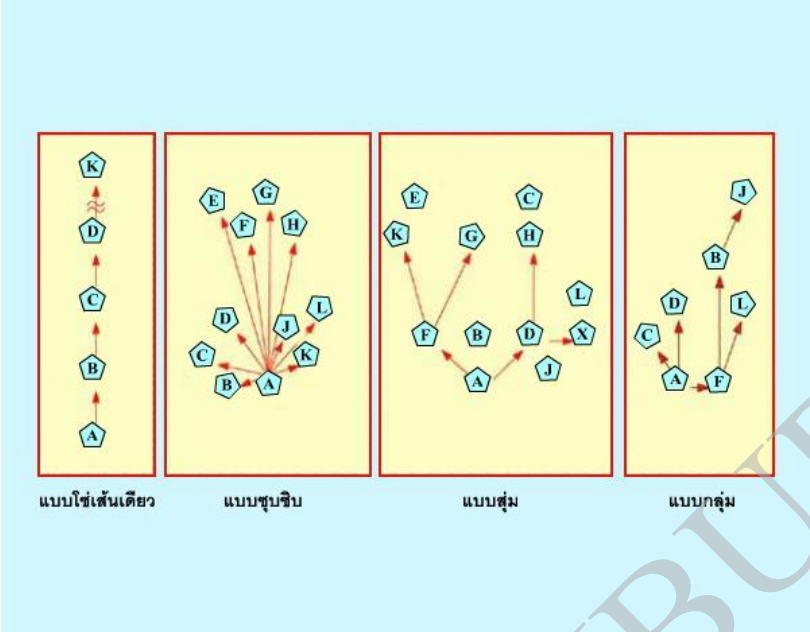
1. แบบเดี่ยว (The Single Stand Grapevine) การสื่อสารแบบบอกต่อๆกันถึงกันจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งเป็นทอดๆไป เนื่องจากมีข้อจำกัดในแง่การประสานงานและการติดต่อระหว่างสมาชิกในองค์กร ขาดความเป็นอิสระในการติดต่อสื่อสารเพราะสมาชิกจะติดต่อกับบุคคลอื่นๆได้เพียง 1 หรือ 2 คนที่ต่อจากสมาชิกที่เป็นผู้ส่งสารเท่านั้น จึงทำให้ความพอใจของสมาชิกในองค์กรค่อนข้างต่ำ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบดังกล่าวทำให้เกิดการบิดเบือนของข่าวสารมาก

2. กระจายศูนย์กลาง (The Gossip Grapevine) หรือแบบซุบซิบ การสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มทราบ โดยอยู่บนพื้นฐานการไม่เลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นพิเศษ ข้อมูลข่าวสารจะถูกแพร่กระจายออกไปทั่วองค์กร โดยอยู่บนพื้นฐานการไม่เลือกสมาชิกคนหนึ่งเป็นพิเศษ ข้อมูลข่าวสารจะถูกแพร่กระจายออกไปทั่วองค์กร โดยที่ไม่สามารถกำหนดหรือระบุแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารได้ง่าย

3. แบบบอกต่อความน่าจะเป็น (The Probability Grapevine) เป็นการสื่อสารจากสมาชิกคนหนึ่งไปยังสมาชิกอีกคนหนึ่งหรืออาจมีมากกว่าหนึ่ง โดยไม่เฉพาะเจาะจงว่าจะเป็นสมาชิกคนใดในองค์กร แต่จะเลือกสื่อสารจากความสนใจในข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ว่ามีผลกระทบต่อตนเองหรือกลุ่มของตนเอง ทั้งนี้ ความเป็นไปได้ที่ข้อมูลข่าวสารนั้นจะถูกสื่อสารต่อไปทันทีทันใด หรือไม่ถูกสื่อสารออกไปขึ้นอยู่กับความสนใจของสมาชิกที่ได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นๆ เป็นต้น

4. แบบบอกต่อตามไว้วางใจของกลุ่ม (The Cluster Grapevine) เป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารจากสมาชิกคนหนึ่งไป ยังสมาชิกอีกคนหนึ่งที่ถูกเลือกและได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกผู้ส่งสารเท่านั้น และสมาชิกที่ได้รับข้อมูลข่าวสารก็จะเลือกสื่อสารกับผู้ที่ไว้วางใจได้ต่อไป

SPUC CHONBURI



ภาพที่9 รูปภาพแบบจำลองแบบเถาอุ่นรูปแบบต่างๆ

Keith Davis ยังกล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารแบบเถาอุ่น สามารถลดความกลัวและสร้างความผ่อนคลายผ่านการพูดคุยของสมาชิกในองค์กรที่เป็นระดับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสร้างให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อค่านิยมขององค์กร (Safety Value) และสร้างความสามัคคีก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในองค์กร (Organizational Solidarity & Cohesion)

นอกจากนี้ รูปแบบของการสื่อสารแบบเครื่องข่ายเถาอุ่นหรือแบบการแพร่กระจายข่าวจากปากต่อปาก นับเป็นส่วนสำคัญของความซับซ้อนในองค์กร เป็นการตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการสื่อสารที่รวดเร็ว (Quick Transmission) โดยสมาชิกในองค์กรนั้นจะให้ความสนใจกับข้อมูลข่าวสารที่มีผลกระทบโดยตรงกับหน่วยงานของตนหรือต่อตนเอง การสื่อสารแบบนี้เป็นการสื่อสารแบบมิตรภาพและความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและสามารถแทรกซึมไปทั่วองค์กร ซึ่งได้ผนวกวิธีการสื่อสารในช่องทางสื่อสารต่างๆ ภายในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงทุกระดับของสมาชิกในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้การสื่อสารเป็นทางการไม่สามารถดำเนินการได้เพราะอาจต้องใช้เวลามาก

การที่สมาชิกในองค์กรหรือกลุ่มสมาชิกใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและในบางครั้งการสื่อสารเป็นเรื่องของสัมพันธภาพทางสังคมระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารออกไปไม่เกี่ยวข้องเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังรวมถึงข้อมูลข่าวสารส่วนตัวของสมาชิกในองค์กรที่ถูกถ่ายทอดต่อไป ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง และผ่านการตีความหมายในข้อมูลข่าวสารโดยสมาชิกในองค์กรได้รับข้อมูลข่าวสารนั้น

SPUC CHONBURI

ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการบิดเบือนข้อเท็จจริงไปจากเดิม ทั้งนี้รวมถึงข่าวลือ (Rumour) ซึ่งจะทำสมาชิกในองค์กร (ผู้รับสาร) เกิดความสงสัยและแสดงความสงสัยหรือความเห็นส่วนตัวของตนเองมาพร้อมกับการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารนั้นได้ ทั้งนี้วิธีการป้องกันหรือแก้ไขคือการที่องค์กรต้องหมั่นให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้ผลเสียของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือเครือเถาอุ่นลดน้อยลง การทำความเข้าใจในการสื่อสารทั้งหมดในองค์กรเป็นแบบไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีความเร็วในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและพนักงานส่วนมากมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในข่าวสารที่ไม่เป็นทางการ

นอกเหนือจากการแบ่งรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่กล่าวไว้ไปแล้ว ยังมีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นแบบการใช้ภาษาหรืออวจันภาษา (Verbal Communication) และแบบไม่ใช้ภาษาหรืออวัจนภาษา การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำ หรือแบบวัจนะ (Verbal Communication)

การสื่อสารแบบใช้การใช้ภาษาอวัจนภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้การพูดหรือทางวาจา จากการสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย เป็นต้น โดยทั่วไปการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษรมีข้อดีกว่าการสื่อสารด้วยวาจาเนื่องจากมีการบันทึกหลักฐาน เผยแพร่ได้อย่างกว้างขวาง แต่ข้อเสียคืออาจเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ขาดความเป็นส่วนตัว นอกจากนี้ในปัจจุบันการสื่อสารผ่านทางอิเลคทรอนิกส์หรือจดหมายอิเลคทรอนิกส์ (Email) ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สามารถส่งได้หลายๆคนในขณะเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจส่งผลเสียจากอีเมล์ขยะจำนวนมาก ซึ่งถ้าเปิดอ่านทุกฉบับก็จะทำให้เสียเวลาอย่างมาก

การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำแบบอวัจนะ (Non – Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างการ หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ Eric Burn นักจิตวิทยาพบว่า ลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ภาษาพูดมีอิทธิพลประมาณ 80% ภาษาท่าทางมีอิทธิพลประมาณ 47% และน้ำเสียงมีอิทธิพลประมาณ 45% ดังนั้นในการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้ประสบความสำเร็จจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง

การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดปฏิสัมพันธ์ในโครงสร้างที่มีแบบแผนกำหนดไว้อย่างแน่นอน สารจะถูกส่งออกไปตามลำดับขั้น หรือ ตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ โดยจะไหลผ่านความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ดังนั้นเรื่องของบทบาท และสถานภาพของบุคคล หรือ สมาชิกจึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาเป็นอย่างมาก เพราะชีวิตในสังคมส่วนใหญ่ทุกวันนี้ต้องการการวางรูปแบบเครือข่ายการสื่อสารทั้งสิ้น

SPUC CHONBURI

ในประเภทของการสื่อสารแบบเป็นทางการนั้น จะอยู่ในรูปของการสื่อสารทางหนังสือสั่งการ บันทึกต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนประเภทการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ จะเป็นประเภทของการสื่อสารที่ใช้มากอีกประเภทหนึ่ง เพื่อให้สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็วทันตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การสื่อสารตอบโต้วาจา ซึ่งอาจเป็นการประสานงานล่วงหน้าก่อนที่จะมีหนังสือสั่งการออกไป แล้วจึงมีหนังสือตามไปในภายหลังเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ หรือในกรณีที่มีหนังสือไปยังหน่วยงาน/บุคลากรที่ต้องการขอความร่วมมือแล้วแต่เกรงว่าจะได้ข้อมูลหรือประสานความร่วมไม่ทันตามเวลาที่กำหนด ก็อาจจะมีการประสานงานด้วยวาจาหรือติดต่อโดยตรงกับผู้ที่รับผิดชอบเพื่อขอข้อมูลหรือประสานงานกันเป็นการล่วงหน้า แล้วจึงจะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการคือมีหนังสือตามมาในภายหลังอีกครั้งหนึ่ง เป็นต้นทั้งนี้ในประเภทของการสื่อสารแบบเป็นทางการนั้นนอกจากนี้ ยังสามารถจำแนกรูปแบบการสื่อสารตามทิศทางการไหลของข่าวสารได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ข่าวสารจะถูกส่งจากบุคคลหรือ หน่วยงานที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับสูงกว่าลงมายังผู้รับสารในระดับต่ำกว่า เช่น การแจ้งคำสั่งหรือนโยบายของรัฐบาลให้ประชาชนได้ทราบ การสื่อสารระดับบนลงล่าง นับเป็นการสื่อสารที่สำคัญ ซึ่งทฤษฎีแบบคลาสสิค (Classic Theory Of Management) องค์กรมีความเป็นอุดมคติและเป็นนามธรรม มีโครงสร้างแบบราชการเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) รวบรวมอำนาจแบบรวมศูนย์ (Centralization) เป็นระบบปิดที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากภายนอก (Close System) มีแก่นของเทคโนโลยีที่มีความเชี่ยวชาญ และมีกฎระเบียบที่ชัดเจน ดังนั้นให้ความสำคัญแก่การสื่อสารแบบนั้นมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับอำนาจ หน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม ระบุว่าซึ่งเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรในการบังคับบัญชาระดับล่างได้รับทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารตามแผนภูมิองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถใช้สื่ออื่นๆ เช่น ประกาศตามบอร์ด คู่มือการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน จดหมายเวียน เป็นต้น นอกจากนี้การสื่อสารแบบระดับบนและล่างสามารถกระทำได้โดยอาศัยการประชุมต่างๆ (Oral Media) หรือใช้สื่อแบบลายลักษณ์อักษร (Written Media) ซึ่งเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาในระดับบนติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้การสื่อสารแบบระดับบนและล่างก็ยังมีข้อจำกัดที่สมาชิกในองค์กรอาจรับข่าวสารไม่ได้ทั้งหมด เพราะ เนื้อหาจำนวนมาก และการถ่ายทอดข่าวสารต่อไปอีกหลายชั้น ทำให้เกิดการสูญหายของข่าวสารมากขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงปัจจัยด้านบรรยากาศรวมขององค์กร และปัจจัยสังคมและจิตวิทยาของสมาชิกในองค์กร

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การส่งข่าวสารจากบุคคล หรือหน่วยงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่าไปยังบุคคล หรือ หน่วยงานที่มีตำแหน่ง หรือ ระดับสูงกว่า เช่น การ

SPUC CHONBURI

ยื่นข้อเรียกร้องของกลุ่มเกษตรต่อรัฐบาล การทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น การสื่อสารระดับล่างขึ้นบน เป็นการส่งข่าวข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในการบังคับบัญชาระดับล่างๆ ขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูง โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร การสื่อสารระดับล่างขึ้นบนนี้มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการสื่อสารแบบระดับบนลงล่าง ซึ่งการสื่อสารนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้า หรือผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารเพื่อสำรวจทัศนคติของสมาชิกในองค์กร การร้องทุกข์ เป็นต้น

ทั้งนี้ William.H. Read ระบุว่าข่าวสารที่ สื่อสารจากระดับล่างขึ้นบนนั้นมักถูกกลั่นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาข้อมูลข่าวสารนั้นก็เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบโดยทางอ้อมที่อาจมีผลต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชานั่นเอง ดังนั้น ทำให้เกิดการสื่อสารแบบนี้ผู้บริหารระดับสูงมักได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ค่อยเป็นข้อเท็จจริงเท่าที่ควร

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizotal Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารของบุคคล หรือ หน่วยงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน เช่น การประชุมของกลุ่มแกนนำชุมชน การสัมมนาทางวิชาการของกลุ่มกลุ่มหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น การสื่อสารแบบแนวนอน ซึ่งเป็นการสื่อสารจากสมาชิกในองค์กรในระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประสานงาน สอบถาม หรือปรึกษาหารือ โดยมักใช้รูปแบบการประชุม หรือส่งหนังสือเวียนไปตามหน่วยงานต่างๆในองค์กร ทั้งนี้การสื่อสารแบบแนวนอนมักจะมีอุปสรรคจากการที่มีสมาชิกที่อยู่ในระดับเดียวกันจำนวนมาก จนทำให้ไม่สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ทั้งหมด รวมถึงไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมประชุมได้ทุกครั้ง อย่างไรก็ตามปัญหาบางประการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบนี้มักเกิดจากปัญหาความแตกต่างของสมาชิกที่มีความสนใจหรือวิชาชีพที่แตกต่างกัน อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค นักบัญชี นักการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้เพราะความแตกต่างในภูมิหลัง ประสบการณ์ และทักษะ ตลอดจนบรรยากาศการแข่งขันในองค์กรก็อาจจะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารแบบแนวนอนได้

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการมี 6 ชนิด ได้แก่
(มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556, ออนไลน์)

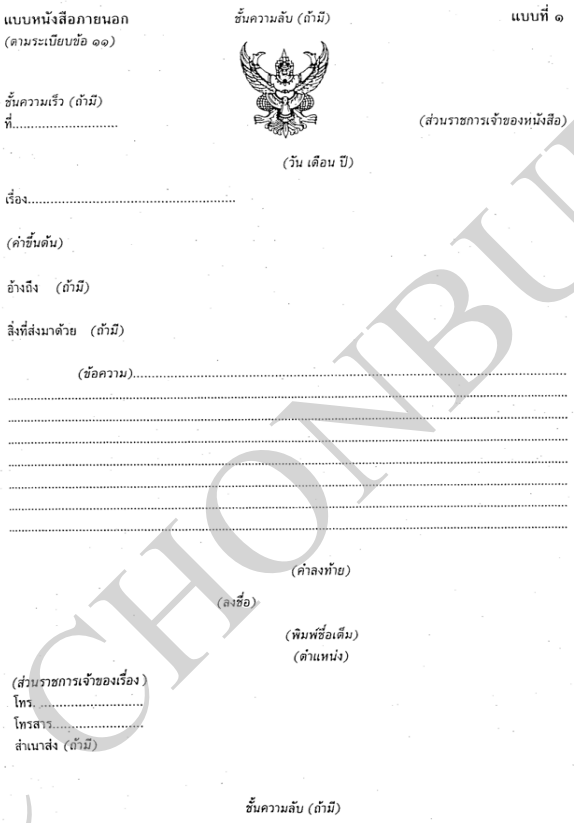
1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ

SPUC CHONBURI

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือประกาศ แถลงการณ์ ข่าว

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ มี 4 ชนิดคือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

7. หนังสือติดต่อราชการ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา



แบบหนังสือภายนอก
(ตามระเบียบข้อ ๑๑)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

แบบที่ ๑

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)
ที่.....

(ส่วนราชการเจ้าของหนังสือ)

(วัน เดือน ปี)

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

อ้างถึง (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

(ข้อความ).....

(คำลงท้าย)

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
โทร.....
โทรสาร.....
ที่อยู่ส่ง (ถ้ามี)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

ภาพที่10 ตัวอย่างหนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก เช่น

1. ติดต่อราชการอย่างเป็นพิธี

2. ติดต่อระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ

3. ติดต่อระหว่างส่วนราชการกับหน่วยงานเอกชน

4. ติดต่อระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก

โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

SPUC CHONBURI

ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจำของเจ้าของเรื่อง ตามที่กำหนดไว้ใน ทับเลขทะเบียนหนังสือส่งส่วนราชการเจ้าของหนังสือ ให้ลงชื่อส่วนราชการ สถานที่ราชการหรือคณะกรรมการซึ่งเป็นเจ้าของหนังสือนั้น

วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนามและคำลงท้าย

อ้างถึง (ถ้ามี) ให้อ้างถึงหนังสือที่เคยมีติดต่อกันเฉพาะหนังสือที่ส่วนราชการผู้รับหนังสือได้รับมาก่อน

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ให้ลงชื่อสิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสารที่ส่งไปพร้อมกับหนังสือนั้น

ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีความประสงค์หลายประการให้แยกเป็นข้อๆ

คำลงท้าย ให้ใช้คำลงท้ายตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนาม และคำลงท้าย

ลงชื่อ ให้ลงลายมือชื่อเจ้าของหนังสือ และให้พิมพ์ชื่อเต็มของเจ้าของลายมือชื่อไว้ใต้ลายมือชื่อ

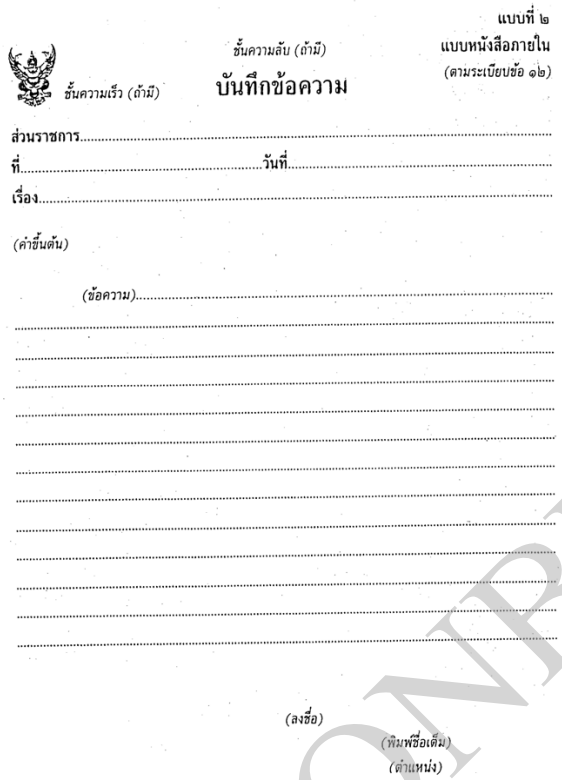
ตำแหน่ง ให้ลงตำแหน่งของเจ้าของหนังสือ

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ

โทร ให้ลงหมายเลขโทรศัพท์ของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

สำเนาส่ง (ถ้ามี) ในกรณีที่ผู้ส่งจัดทำสำเนาส่งไปให้ส่วนราชการหรือบุคคลอื่นทราบและประสงค์จะให้ผู้ทราบว่าได้มีสำเนาส่งไปให้ผู้ใดแล้ว

SPUC CHONBURI



แบบที่ ๒
แบบหนังสือภายใน
(ตามระเบียบข้อ ๑๒)

ชั้นความลับ (ถ้ามี)

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....

ที่.....วันที่.....

เรื่อง.....

(คำขึ้นต้น)

(ข้อความ).....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ภาพที่11 ตัวอย่างหนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือโดยมีรายละเอียดพอสมควร โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไปให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับและกอง

ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะและเลขประจะของเจ้าของเรื่อง

วัน เดือน ปี ให้ลงตัวเลขของวันที่ ชื่อเต็มของเดือน และตัวเลขของปีพุทธศักราชที่ออกหนังสือ

เรื่อง ให้ลงเรื่องย่อที่เป็นใจความสั้นที่สุดของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่เป็นหนังสือต่อเนื่องโดยปกติให้ลงเรื่องของหนังสือฉบับเดิม

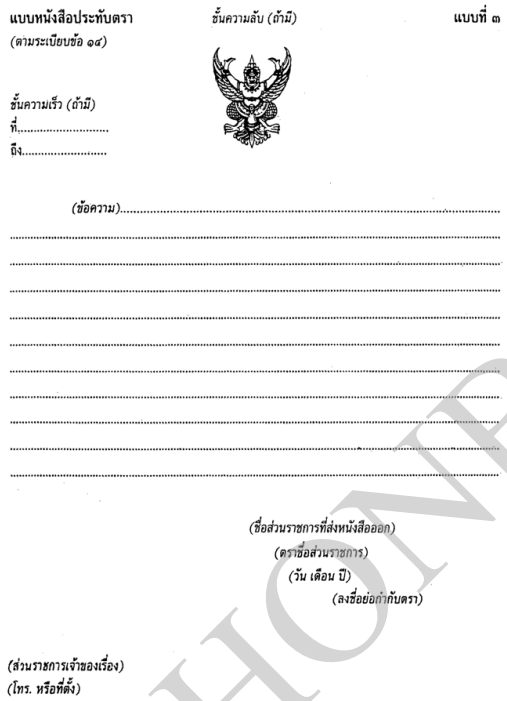
คำขึ้นต้น ให้ใช้คำขึ้นต้นตามฐานะของผู้รับหนังสือตามตารางการใช้คำขึ้นต้นสรรพนามและคำลงท้าย

ข้อความ ให้ลงสาระสำคัญของเรื่องให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย หากมีประสงค์หลายประการ ให้แยกเป็นข้อๆ

SPUCHONBURI

ลงชื่อและตำแหน่ง ผู้ลงนาม หัวหน้าส่วนราชการที่เป็นเจ้าของหนังสือ

หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการกอง อธิบดี ผู้ว่าราชการจังหวัด



แบบหนังสือประทับตรา (ตามระเบียบข้อ ๑๔) ชั้นความลับ (ถ้ามี) แบบที่ ๓

ชั้นความเร็ว (ถ้ามี)
ที่.....
ถึง.....

(ข้อความ).....

(ชื่อส่วนราชการที่ส่งหนังสือออก)
(ตราชื่อส่วนราชการ)
(วัน เดือน ปี)
(ลงชื่อย่อกำกับตรา)

(ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง)
(โทร. หรือที่ตั้ง)

ภาพที่12 ตัวอย่างหนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือหนังสือที่ใช้การประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปโดยหัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบ ลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตรา ให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการ กับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

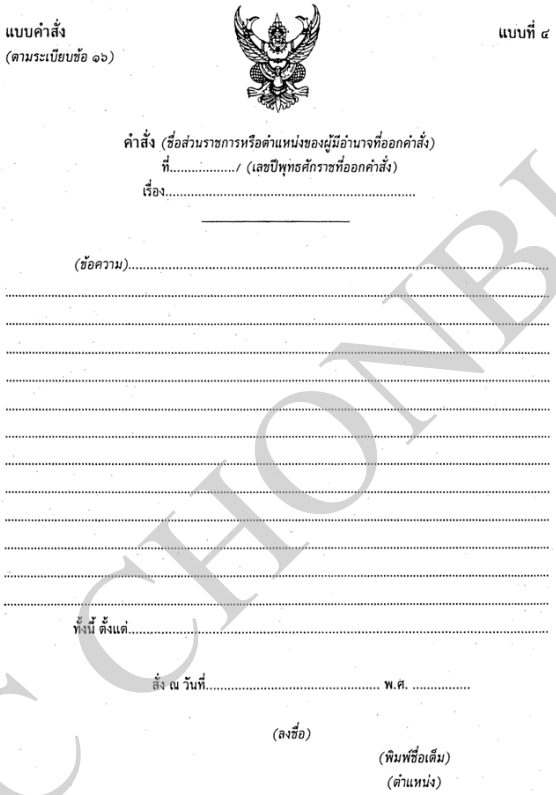
1. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
2. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร
3. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
4. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ให้ส่วนราชที่เกี่ยวข้องทราบ
5. การเตือนเรื่องที่ค้างส่ง
6. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

SPUC CHONBURI

ผู้ลงนาม

1. มีตราประทับส่วนราชการแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป

2. หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้อำนวยการกอง หรือผู้ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้ลงชื่อย่อกำกับหนังสือประทับตราเขียนในกระดาษตราครุฑ



แบบคำสั่ง
(ตามระเบียบข้อ ๑๖)

แบบที่ ๔

คำสั่ง (ชื่อส่วนราชการหรือตำแหน่งของผู้มีอำนาจที่ออกคำสั่ง)
ที่...../ (เลขปีพุทธศักราชที่ออกคำสั่ง)
เรื่อง.....

(ข้อความ).....

ทั้งนี้ ตั้งแต่.....

สั่ง ณ วันที่..... พ.ศ. .....

(ลงชื่อ)
(พิมพ์ชื่อเต็ม)
(ตำแหน่ง)

ภาพที่13 หนังสือสั่งการ

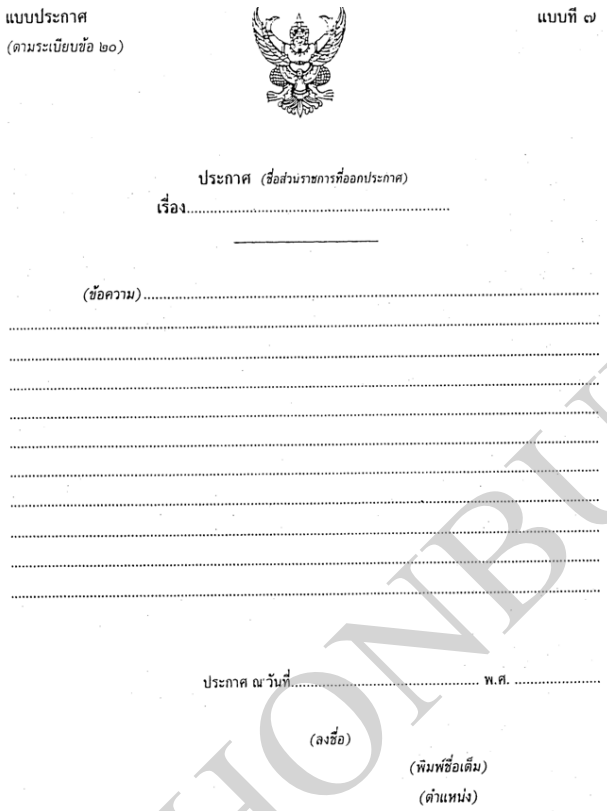
หนังสือสั่งการ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิดได้แก่ 1. คำสั่ง 2. ระเบียบ 3. ข้อบังคับ

1. คำสั่ง การใช้ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้ลงนาม คือผู้ออกคำสั่งคำสั่งใช้กระดาษตราครุฑ

2. ระเบียบ การใช้ ผู้มีอำนาจได้กำหนดให้ถือปฏิบัติเป็นหลักปฏิบัติโดยอาศัยกฎหมายหรือไม่ก็ได้ ผู้ลงนาม ผู้ออกคำสั่ง ระเบียบใช้กระดาษตราครุฑ

3. ข้อบังคับ การใช้ ผู้มีอำนาจกำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ไว้ ผู้ลงนาม ผู้ออกข้อบังคับ ข้อบังคับใช้กระดาษตราครุฑ

SPUC CHONBURI



แบบประกาศ (ตามระเบียบข้อ ๒๐) แบบที่ ๗

ประกาศ (ชื่อส่วนราชการที่ออกประกาศ)

เรื่อง.....

(ข้อความ).....

ประกาศ ณ วันที่..... พ.ศ. .....

(ลงชื่อ)

(พิมพ์ชื่อเต็ม)

(ตำแหน่ง)

ภาพที่14 ตัวอย่างหนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ 1.ประกาศ 2. แถลงการณ์ 3. ข่าว

1. ประกาศ การใช้ ส่วนราชการแจ้งให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ผู้ลงนาม คือผู้ออกประกาศ ประกาศใช้กระดาษตราครุฑ

2. แถลงการณ์ การใช้ส่วนราชการแจ้งเพื่อความเข้าใจหรือในกิจกรรมของทางราชการ ผู้ลงนามส่วนราชการที่ออกแถลงการณ์ แถลงการณ์ใช้กระดาษตราครุฑ

3. ข่าว การใช้ ส่วนราชการเผยแพร่ให้ทราบ ผู้ลงนาม ส่วนราชการที่ออกข่าว ข่าวใช้กระดาษธรรมดา

หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือรับรอง การใช้ ใช้รับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไปหนังสือรับรองใช้กระดาษตราครุฑ

2. รายงานการประชุม การใช้ บันทึกความเห็นของผู้มาประชุมและมติของที่ประชุมเป็นหลักฐาน รายงานประชุมใช้กระดาษตราครุฑ

SPUC CHONBURI

3. บันทึก การใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานต่ำกว่ากรมติดต่อกัน ผู้ลงนาม ผู้ทำบันทึก บันทึกใช้กระดาษบันทึกข้อความ หรือกระดาษบันทึกที่แต่ละกรมทำขึ้นหนังสืออื่น การใช้ เอกสารอื่นที่เจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการการ เช่น ภาพถ่าย ฟิล์ม แผนที่ แผนผัง คำร้อง โฉนด แถบบันทึกฯลฯหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

SPUC CHONBURI