

## อุไรรัตน์ วงษ์ทองดี งานบริการการศึกษา สื่อสารอย่างไรให้สำเร็จ

ในโลกปัจจุบันนี้เป็นยุคที่มนุษย์เราต้องทำการปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเรื่องการติดต่อสื่อสารต่างๆ เหมือนกับประโยคที่ว่า “โลกไร้พรมแดน” ไม่ว่าเราจะต่อสื่อสารอะไร กับใคร ที่ไหน เราก็สามารถทำได้รวดเร็วตามความต้องการ เหมือนกับว่ามนุษย์ย่อขนาดของโลกเล็กน้อย หากแต่ว่าในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงนั้น มันรวดเร็วเกินที่มนุษย์ทุกๆ คนที่อยู่บนโลกนี้รวมถึงองค์กรต่างๆ จะปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงนั้นได้ทั้งหมด จึงทำให้เกิดผลกระทบตามมาคือเกิดการแข่งขันระหว่างองค์กรต่างๆ เพื่อให้องค์กรของตนเองก้าวนำองค์กรอื่นๆ การรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทำให้องค์กรสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง คำว่า “การสื่อสาร” นั้นก็นับว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าการสื่อสารนั้นเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับปฏิบัติการ รวมไปถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับองค์กร

### ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญที่กำหนดให้ผู้ส่งสารกับผู้รับสารนั้นเข้าใจตรงกัน โดยผู้ที่ทำการส่งสารและรับสารได้อย่างดีและประสบผลสำเร็จในการติดต่อสื่อสารนั้นทั้งผู้รับและผู้ส่งจะต้องอาศัยเทคนิคและศิลปะการสื่อสารมาเป็นส่วนประกอบด้วย ได้มีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารไว้หลากหลายส่วนมากจะคล้ายคลึงกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของกาสื่อสารคือ “ก. นำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ ของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมีสื่อนำไป”

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547: 115) ได้ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล

(interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)”

วันชัย มีชาติ (2548:138. อ้างจาก Judith R. Gordon and associates. 1990) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร”

Kelley, Robert (1977:9. อ้างใน เสนาะ ดิยาวี. 2538:33) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การสื่อสาร (Communication) คือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร หรือเรื่องราวต่างๆ ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารและอีกฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้รับสาร จนเกิดการรับรู้ เรียนรู้ในสิ่งที่ถ่ายทอดและการตอบสนองร่วมกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย

### **รูปแบบทิศทางของการสื่อสาร(The Direction of Communication)**

รูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร กับสภาพการณ์ปัจจุบันนี้จะต้องมีความรวดเร็วทันสมัย และถูกต้อง เชื่อถือได้ ดังที่ ธิติภพ ชยธวัช. 2548:137-140) ได้สรุปไว้ดังนี้

**1. การสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (Downward Communication)** เป็นการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังพนักงานในรูปแบบของแผนงาน นโยบาย ขั้นตอน การแจ้งข่าวสาร คำสั่ง การประสานงาน หรือการประเมินผลงานของพนักงาน เช่น จากประธาน → รองประธาน → ผู้จัดการแผนก → หัวหน้าส่วน → หัวหน้างาน → เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ลดหลั่นกันตามลำดับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

**2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน (Upward Communication)** การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก คือการติดต่อสื่อสารจากพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บริหารหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงานรวมถึงปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ในแต่ละองค์กรอาจมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์กรนั้นๆ

**3. การสื่อสารตามแนวนอน (Laterally Communication)** เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน โดยอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ทำให้เกิดความร่วมมือหรือประสานงานกัน การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นองค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การ

ประชุมสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน และเพื่อประโยชน์ขององค์กรที่จะสามารถจัดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การสื่อสารแบบแนวทแยงมุม (Diagonally Communication) เป็นการสื่อสารภายในองค์กรเดียวกัน ข้ามแผนก และข้ามระดับสายการบังคับบัญชา การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้นองค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

### ศิลปะการสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

มนุษย์เราไม่สามารถที่จะทำงานได้สำเร็จเพียงลำพัง ถ้าต้องการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ส่วนหนึ่งย่อมมาจากการช่วยเหลือและการได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น ไม่มากก็น้อย บางคนมีเพื่อนฝูง มีผู้ใหญ่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนค่อนข้างมาก แต่สำหรับบางคนเมื่อมีเรื่องเดือดร้อนและทุกข์ใจกลับไม่มีใครสนใจเหลียวแลที่จะยื่นมือเข้ามาเพื่อให้ความช่วยเหลือใดๆ เลย

“ทำไมจึงเป็นเช่นนั้นหนอ” ในที่นี้จะขอนำสาระน่ารู้ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

ข้าพเจ้ามองว่า การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นถือว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง คนบางคนมีศิลปะด้านนี้สูงมาก แต่ยังมีอีกหลายๆ คนที่ขาดศิลปะในการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น อย่างเช่น เพื่อนร่วมงานรุ่นน้องของข้าพเจ้า เล่าให้ฟังว่า เขาเพิ่งจะโกรธเพื่อนอีกคนหนึ่ง สมมุติชื่อ สมศรี เนื่องจากเพื่อนรุ่นน้องคนนี้ขอข้อมูลบางอย่างแก่คุณสมศรี แต่คุณสมศรีไม่ส่งข้อมูลให้เสียที เป็นเหตุให้รุ่นน้องคนนี้ไม่พอใจ และพูดต่อว่าคุณสมศรีว่าเป็นคนไม่มีน้ำใจเสียเลย

ก็แน่นอนละพี่น้อง.....เป็นเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อเราขอให้ผู้อื่นช่วยเหลือและเค้าไม่ช่วยเหลือเรา เราก็ย่อมมีอารมณ์ โกรธ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ใจหรือไม่ โดยปกติมนุษย์เรามักจะไม่โทษและหันกลับไปมองตนเองก่อนว่า เป็นเพราะเหตุใดทำไมเวลาเราขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น แล้วทำไมไม่มีใครให้ความร่วมมือ หรือให้ความช่วยเหลือใดๆ หรือถ้าหากให้ความช่วยเหลือก็แทบจะคุกเข่าก้มลงกราบแทบเท้า ซึ่งก็ได้รับความช่วยเหลือแบบเสียมิได้

จากตัวอย่างนี้ ทำให้ข้าพเจ้าต้องเตือนสติเพื่อนร่วมงานรุ่นน้องคนนี้ว่า ควรจะสำรวจดูตัวเองก่อนว่า เราแสดงพฤติกรรมอย่างไร ใช้คำพูดและน้ำเสียงอย่างไรเวลาขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ข้าพเจ้าสังเกตเห็นว่า น้องคนนี้มีมักจะใช้คำพูดที่ไม่ค่อยจะเกรงใจใครสักเท่าไร พุดจาห้วนๆ หน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสสักเท่าไร คำพูดเป็นลักษณะของการออกคำสั่งมากกว่าการขอความร่วมมือให้ช่วยเหลือ ซึ่งก็นับว่ายังขาดศิลปะในการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

ข้าพเจ้าได้อ่านสารแนะนำในเวปไซด์ ที่ พลตรี อนเนก แสงสุก ได้เขียนไว้ ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจมากที่สุดคือ **ทำอย่างไรที่จะให้ผู้อื่นช่วยเหลือเรา....?**

1. **ต้องศึกษานิสัย และวิเคราะห์ความชอบและไม่ชอบ** ของบุคคลที่คุณจะไปขอความช่วยเหลือก่อน เป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องรู้จักนิสัยของผู้นั้นก่อน รู้ว่าชอบอะไร ไม่ชอบอะไร มีนิสัยและบุคลิกลักษณะเป็นอย่างไร ตามหลักของซุนวู ที่กล่าวไว้ว่า “รู้เขารู้เรา รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง”
2. **เกริ่นนำก่อนขอความช่วยเหลือ** คุณไม่ควรเริ่มต้นขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นทันที ยังเป็นคนที่ไม่คุ้นเคยหรือขาดการติดต่อกันเป็นเวลานาน คุณควรจะถามเรื่องราวของบุคคลนั้นๆ ก่อน แล้วนำข้อมูลที่คุณรับรู้มาช่วยในการเกริ่นนำก่อนที่จะเอ่ยปากขอความช่วยเหลือขอความร่วมมือจากผู้อื่น
3. **ใช้คำพูดที่สุภาพ** ต้องอย่าลืมว่าเรากำลังขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น คุณไม่ควรอย่างยิ่งในการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ พูดจาห้วนๆ เอาแต่ได้ฝ่ายเดียว เช่น **ข้อมูลที่ขอส่งให้วันนี้เลยนะ... งานนี้ด่วนมากยังงี้ก็ต้องส่งให้เลยนะ..... ข้อมูลที่ขอไปขอวันนี้ะไม่ใช่ชาติหน้า.....** เป็นต้น แต่คุณสามารถเลือกใช้คำพูดอื่นได้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่คุณต้องการ เช่น **ข้อมูลที่ขอไปไม่ทราบว่าจะสะดวกหรือเปล่าค่ะ/ครับ ถ้าจะขอเป็นวันนี้ ถ้าไม่สะดวกก็ไม่เป็นไรเอาไว้วันพรุ่งนี้ช่วงบ่ายๆก็ได้ค่ะ/ครับ** หรือ **งานนี้ด่วนมากเลยขอความกรุณาเป็นวันนี้ช่วงบ่ายๆ ได้ไหมค่ะ/ครับ หรือถ้าไม่ได้ทั้งหมดก็ขอความกรุณาเพียงบางส่วนก่อน ส่วนที่เหลือไว้พรุ่งนี้ช่วงประมาณ 10 โมงเช้าก็ได้ค่ะ/ครับ**
4. **เปิดใจให้กว้าง** ข้อนี้เป็นข้อที่สำคัญมาก คุณเองต้องเปิดใจกว้างยอมรับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ภายหลังจากที่คุณเอ่ยปากขอความช่วยเหลือหรือขอความร่วมมือจากผู้อื่นไปแล้ว การเปิดใจยอมรับทั้งในแง่มุมมองที่ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือจากคุณ และเปิดใจยอมรับฟังเหตุและผลเมื่อบุคคลนั้นไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่คุณ พบว่าบ่อยครั้งหากคนที่เราขอความช่วยเหลือ เขาปฏิเสธที่จะให้ความช่วยเหลือแก่คุณ คนส่วนใหญ่จะรู้สึกโกรธ ไม่ชอบใจ ทำไมแค่นี้ทำให้ไม่ได้ ไม่พอใจบุคคลนั้นๆ แทนที่เราจะรู้สึกเช่นนั้นเราต้องเปิดใจให้กว้างยอมรับ ต้องใช้สติตั้งมั่นและปัญญาที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาต่างๆว่าจะทำอย่างไรต่อไป

ดังนั้นหากคุณอยากจะทำให้ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือแก่คุณ คุณควรจะใช้ศาสตร์และศิลปะในการติดต่อสื่อสาร การสร้างความคุ้นเคย พูดเกริ่นนำก่อน และที่สำคัญต้องใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับเวลา และสถานการณ์ เพื่อคุณจะได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่คุณต้องการ และจงปฏิบัติต่อผู้อื่นให้เหมือนกับ

ที่คุณต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อคุณ เช่น คุณต้องการเป็นคนสำคัญ คุณต้องการคำพูดที่สุภาพอ่อนหวาน คุณต้องการให้ผู้อื่นให้ความช่วยเหลือต่อคุณ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ขอให้คุณปฏิบัติกับทุกคนที่ใกล้ชิดหรือบุคคลอื่นๆ ที่คุณติดต่oprะสานงานด้วย เพราะนั่นคือวิธีการที่คุณจะได้รับสิ่งที่ดีๆ และความชื่นชมในตัวคุณกลับมา

สิ่งที่สำคัญซึ่งคิดว่าทุกคนสามารถปฏิบัติได้ถ้าตั้งใจที่จะทำก็คือ การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น หรือผู้บังคับบัญชาต้องการให้ผู้อื่นได้บังคับบัญชาทำงานให้ก็ควรหลีกเลี่ยงการออกคำสั่ง การพูดจาห้วนๆ โบกหน้าเคร่งเครียดไว้รอยยิ้ม ควรจะเป็นลักษณะขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ขอรับกวนซึ่งผู้ที่เราขอความช่วยเหลือเมื่อเขาได้ยินและฟังแล้วดูน่าเสียนุ่มนวล โบกหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสที่เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเต็มที่

จากทั้งหมดนี้คงเป็นส่วนหนึ่งทีคิดว่าสามารถช่วยลดปัญหาเรื่องการสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากคนอื่นลงได้บ้าง ถ้าท่านนำไปปฏิบัติ จะส่งผลให้บุคคลภายในองค์กรเดียวกันได้รับและให้แต่สิ่งดี ๆ ซึ่งกันและกัน การทำงานก็จะมีความสุข มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกัน

ในทำนองเดียวกัน ถ้าเราหิวข้าวแล้วซื้อข้าวสารมา 1 ถุง เราก็รู้แต่เพียงว่านี่คือข้าวสาร อย่างดีที่สุดได้เพียงแค่มองเห็นเมล็ดข้าวสาร สีขาวใส แต่ไม่สามารถทานมันได้และไม่ได้ช่วยให้ความหิวของเราลดลง หากเรานำข้าวสารที่เราซื้อมานั้นไปหุงให้สุกเมื่อเราเปิดฝาหม้อข้าวออกเราก็จะได้กลิ่นของข้าวที่หอมกรุ่นชวนให้ลิ้มลองยิ่งนัก เราสามารถนำมารับประทานและลดความหิวโหยของเราลงได้ ถ้าหากท่านได้อ่านแล้วปล่อยให้มันเลือนหายไปท่านก็จะได้แค่เพียงข้าวสารเท่านั้น แต่ถ้าท่านนำไปเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติใช้กับการดำรงชีวิตประจำวันรวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น ท่านก็เหมือนได้ลิ้มลองกลิ่นอายอันหอมกรุ่นและรสความหวานของข้าวสุกจนกระทั่งทำให้ท่านลดความหิวลงได้

### เอกสารอ้างอิง

ธิดิภพ ชยธวัช. (2548). แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์คาร์ด.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 พิมพ์ครั้งที่ 1 พุทธศักราช

วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช สงวนวงษ์งาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : เพียร์สันเ็ด็ด

คูเคชั่น อินโดไชน่า.

เสนาะ ดิดเยาว์. (2538). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

<http://www.anegsangsoog.com/>

[http://www.academic.hcu.ac.th/forum/boare\\_posts.asp?FID=215&UID=](http://www.academic.hcu.ac.th/forum/boare_posts.asp?FID=215&UID=)