



การใช้ ภาษาไทย ในวงราชการ

ตัวอย่าง

สำหรับนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
รวมถึงข้าราชการและปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ

เรือเอกหญิง ปรีชา หิรัญประดิษฐ์



การใช้ ภาษาไทย ในวงราชการ

สำหรับนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
รวมถึงข้าราชการและปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ

เรือเอกหญิง ปรีชา หิรัญประดิษฐ์

การใช้ภาษาไทยในวงราชการ

ผู้เขียน : เรือเอกหญิง ปรีชา หิรัญประดิษฐ์

ราคา 260 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 : พฤศจิกายน 2557

จัดพิมพ์และ

จัดจำหน่ายโดย : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ต จำกัด

2387 อาคารรวมทุนพัฒนา ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

แฟกซ์ : 0-2718-1831, 0-2318-4809

<http://www.expernetbooks.com>

e-mail: public@expernetbooks.com

พิมพ์ที่ : ธรรมกลการพิมพ์

โทร. 0-2932-4911, 0-2932-5433

หากมีข้อผิดพลาดเนื่องจากการพิมพ์ สามารถนำมาเปลี่ยนได้ที่สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ต

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

ปรีชา หิรัญประดิษฐ์.



การใช้ภาษาไทยในวงราชการ. --กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ต, 2557.
319 หน้า.

1. ภาษาไทย--คำและวลีภาษาต่างประเทศ. 2. หนังสือราชการ.

I. ชื่อเรื่อง.

495.9181

ISBN 978-974-414-357-0

ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย หรือเป็นของขวัญพิเศษ กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ โทร. 0-2718-1821 (10 คู่สาย)

คำนำ

ในการพิมพ์ครั้งที่ ๓

หนังสือการใช้ภาษาไทยในวงราชการมีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมเนื้อหาสาระจากการพิมพ์ครั้งที่ ๒ หลายประการ ได้แก่ การแก้ไขและเพิ่มเติมสาระเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบราชการไทย การสื่อสารโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ประเด็นสำคัญคือการแก้ไขปรับปรุงตัวอย่างทั้งหมดในการเขียนเอกสารราชการให้ทันสมัย อีกทั้งเพิ่มเติมข้อสังเกตที่พึงพิจารณาเพื่อที่จะช่วยให้ผู้อ่านสามารถใช้ภาษาไทยอย่างเหมาะสม

การปรับปรุงแก้ไขหนังสือเรื่องการใช้ภาษาไทยในวงราชการในครั้งนี้ ผู้เขียนอาศัยหนังสือราชการจากหน่วยงานหลายแห่งเป็นต้นแบบเพื่อให้ผู้สนใจได้ศึกษาและนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง จึงขอขอบคุณเจ้าของผลงานซึ่งได้นำมายกตัวอย่างไว้ และขอขอบคุณคุณไพฑูรย์ หิรัญประดิษฐ์ ที่ได้ให้ข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการเขียนหนังสือเรื่องนี้

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือการใช้ภาษาไทยในวงราชการฉบับปรับปรุงนี้จะช่วยให้ผู้สนใจสามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของทางราชการต่อไป

เรือเอกหญิง ปรีชา หิรัญประดิษฐ์

รองศาสตราจารย์สาขาวิชาศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ธันวาคม ๒๕๕๑

คำนิยม

ภาษาไทยมีความสำคัญในฐานะที่เป็นภาษาประจำชาติ เป็นพาหะของความคิดในการติดต่อสื่อสารให้เป็นที่เข้าใจกันระหว่างชนในชาติ และเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้สมาชิกของหมู่คณะเกิดความสมัครสมานกัน ในการประกอบกิจการงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีระเบียบแบบแผนไว้เป็นหลักในการใช้ภาษา เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกันในกลุ่มบุคคลตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน ไปจนถึงระดับชาติ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ปัญหาในการใช้ภาษาไทยมักมีอยู่เสมอในวงการต่างๆ โดยเฉพาะในวงราชการ หากผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และความระมัดระวังในการใช้ภาษา ก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการและวงการนั้นๆ ได้ อன்றี้ การใช้ภาษาในวงราชการนั้นมิได้มีแต่เฉพาะการเขียนและการอ่านหนังสือราชการเท่านั้น จำเป็นต้องใช้ทักษะทั้งสี่ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ให้ครบวงจรของการสื่อสารด้วย ดังนั้นจึงเป็นที่น่ายินดีที่หนังสือ “การใช้ภาษาไทยในวงราชการ” เล่มนี้มีเนื้อหาครอบคลุมทักษะทั้งสี่ครบถ้วน โดยที่ผู้เรียบเรียงคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือเอกหญิง ปรียา หิรัญประดิษฐ์ ได้มีความอุตสาหะศึกษาหาความรู้ในเรื่องนี้อย่างรอบคอบถี่ถ้วน แล้วประมวลความรู้ได้อย่างเป็นระเบียบ เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งที่เป็นข้าราชการและบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับทางราชการจะได้ใช้เป็นหนังสืออ้างอิงได้เมื่อต้องการ

ดิฉันในฐานะที่เคยร่วมงานในคณะเดียวกับผู้ช่วยศาสตราจารย์
เรือเอกหญิง ปรียา หิรัญประดิษฐ์ เมื่อครั้งเขียนเอกสารการสอนชุดวิชา
ภาษาไทยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชขอแสดงความชื่นชมใน
ผลงานชิ้นนี้ของเธอ และเชื่อว่าหนังสือ “การใช้ภาษาไทยในวงราชการ”
นี้ คงจะอำนวยประโยชน์แก่ผู้สนใจตามควรแก่กรณี

ศาสตราจารย์รัฐปะนีย์ นาคทรพรพ

๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๓๐

คำนำ

ภาษาไทยที่ใช้ในราชการมีลักษณะเป็นภาษาเฉพาะวงการ ซึ่งแตกต่างจากภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวัน การใช้ภาษาไทยติดต่อสื่อสารในระหว่างปฏิบัติราชการนั้น ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐทุกคน ควรรู้หลักเกณฑ์ในการใช้ภาษาราชการให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพที่สุด นอกจากนี้นักศึกษาที่สนใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาสื่อสาร ควรจะได้รู้ลักษณะพิเศษของภาษาราชการและวิธีการใช้ภาษาดังกล่าวอีกด้วย หนังสือเล่มนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้และแนวทางในการใช้ภาษาไทยในวงราชการแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ นักศึกษา และผู้สนใจโดยทั่วไป

สาระของหนังสือเล่มนี้แบ่งเป็น ๒ ส่วนคือ ส่วนแรก ให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในวงราชการและทักษะการใช้ภาษาไทยในขณะปฏิบัติราชการทั้ง ๔ อย่าง คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ส่วนหลัง อธิบายแนวทางในการเขียน และให้ตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการประเภทต่างๆ

การจัดทำหนังสือเล่มนี้จะสำเร็จไปไม่ได้หากขาดคำแนะนำ ความช่วยเหลือ และกำลังใจจากศาสตราจารย์รัฐปะนีย์ นาครทรรพ และเพื่อนๆ ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้อ่านตามสมควร

เรือเอกหญิง ปรียา หิรัญประดิษฐ์

พฤศจิกายน ๒๕๓๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำในการพิมพ์ครั้งที่ ๓	๓
คำนิยม	๔
คำนำ	๖
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ การติดต่อสื่อสารในราชการ	๑๑
• ลักษณะสำคัญของระบบราชการไทย	๑๑
• โครงสร้างของระบบราชการ	๑๒
• รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในงราชการ	๑๙
• ข่ายการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๒๒
• ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๒๕
• เงื่อนไขที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ	๒๘
• เทคนิคในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ	๒๙
• การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร	๓๑
บทที่ ๒ การใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสาร	๓๓
• ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร	๓๓
• ระดับภาษา	๓๗
• ข้อบกพร่องในการใช้ภาษาไทย	๔๐
• ข้อเสนอแนะในการเลือกใช้คำ	๔๕
• ข้อเสนอแนะในการใช้ประโยค	๔๗
บทที่ ๓ การรับสารด้วยการฟัง	๕๑
• การฟังกับการได้ยิน	๕๑
• ลำดับขั้นของกระบวนการฟัง	๕๓
• ประโยชน์ของการฟัง	๕๔

	หน้า
● หลักการฟัง	๕๕
● แนวทางในการตอบสนองต่อผู้พูด	๕๘
● นิสัยการฟังที่ไม่ดี	๕๙
● การประเมินผล	๖๒
บทที่ ๔ การสื่อสารด้วยการพูด	๖๕
● ความหมายของการพูด	๖๕
● จุดประสงค์ในการพูด	๖๖
● ข้อดีและข้อจำกัดของการสื่อสารด้วยคำพูด	๖๗
● หลักการพูด	๖๘
บทที่ ๕ การพูดในการปฏิบัติราชการ	๘๑
● การสนทนา	๘๑
● การสัมภาษณ์	๘๓
● การโทรศัพท์	๘๖
● การสั่งงานด้วยวาจา	๘๙
● การให้คำปรึกษาในการปฏิบัติราชการ	๙๑
● การกล่าวปฏิเสธ	๙๒
● การตำหนิโทษ	๙๓
● การประชุม	๙๕
● การสัมมนา	๙๙
● การบรรยาย	๑๐๑
● การบรรยายสรุป	๑๐๓
● การอภิปราย	๑๐๕
● การพูดในโอกาสพิเศษเพื่อมารยาททางสังคม	๑๐๙

	หน้า
บทที่ ๖ การรับสารด้วยการอ่าน	๑๑๕
● ความหมายและความสำคัญของการอ่าน	๑๑๕
สำหรับข้าราชการ	
● กระบวนการอ่าน	๑๑๖
● นิสัยที่ดีในการอ่าน	๑๑๗
● สาเหตุที่ทำให้การอ่านไม่ได้ผล	๑๑๙
● หลักการอ่าน	๑๒๐
● ข้อเสนอแนะในการอ่านหนังสือประเภทต่างๆ	๑๒๕
บทที่ ๗ การส่งสารด้วยการเขียน	๑๒๙
● ความหมายและจุดประสงค์ของการเขียน	๑๒๙
● หลักเบื้องต้นในการเขียน	๑๓๐
● ขั้นตอนการเขียน	๑๓๒
● การเขียนย่อหน้า	๑๓๓
● การทำโครงเรื่อง	๑๓๕
● การย่อเรื่อง	๑๓๗
● การแปลภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย	๑๓๘
● การทับศัพท์และการบัญญัติศัพท์	๑๔๑
● การใช้เครื่องหมายในการเขียน	๑๔๒
● การสะกดคำ	๑๔๔
● การใช้อักษรย่อ	๑๔๕
● การใช้เครื่องหมายที่ช่วยในการย่อคำ	๑๔๖
● ภาษาไทยในการปฏิบัติราชการ	๑๔๗

	หน้า
บทที่ ๘ การเขียนหนังสือราชการ	๑๕๙
● ความหมายของหนังสือราชการ	๑๕๙
● ชนิดของหนังสือราชการ	๑๖๐
● หลักทั่วไปในการเขียนหนังสือราชการ	๑๖๓
บทที่ ๙ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน และหนังสือประทับตรา	๑๗๗
● หนังสือภายนอก	๑๗๗
● การเขียนหนังสือภายใน	๒๐๐
● หนังสือประทับตรา	๒๐๕
บทที่ ๑๐ หนังสือสั่งการ	๒๑๑
● คำสั่ง	๒๑๑
● ระเบียบ	๒๑๗
● ข้อบังคับ	๒๒๘
บทที่ ๑๑ หนังสือประชาสัมพันธ์	๒๓๙
● ประกาศ	๒๓๙
● แถลงการณ์	๒๔๗
● ข่าว	๒๕๒
บทที่ ๑๒ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ	๒๖๑
● หนังสือรับรอง	๒๖๑
● รายงานการประชุม	๒๖๖
● บันทึก	๒๗๘
● หนังสืออื่น	๒๘๑
บรรณานุกรม	๓๑๒
ประวัติผู้เขียน	๓๑๔

๑

การติดต่อสื่อสารในราชการ

ส่วนราชการเป็นองค์การของรัฐที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในสังคม การติดต่อสื่อสารกันในระบบราชการไทยต้องใช้ภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาประจำชาติเป็นหลัก ข้าราชการ* จึงต้องมีทักษะในการใช้ภาษาไทยและต้องมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับระบบราชการไทย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารในระหว่างปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพ

ลักษณะสำคัญของระบบราชการไทย

ระบบราชการมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

๑. ระบบราชการไทยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ และมีขอบข่ายการดำเนินงานอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ ดังนั้นส่วนราชการจึงต้องติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล องค์กรและสถาบันอื่น ๆ อยู่เสมอ

* ข้าราชการในหนังสือเล่มนี้หมายถึง บุคคลที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง

๒. การบริหารงานของระบบราชการไทยมีลักษณะรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ส่วนราชการส่วนกลางจะเป็นผู้ใช้อำนาจหรือสั่งการไปยังส่วนราชการในพื้นที่ต่าง ๆ

๓. การทำงานในระบบราชการจะกำหนดลำดับชั้นการบังคับบัญชาไว้อย่างแน่นอนเพื่อจะได้ทราบว่าใครเป็นผู้บังคับบัญชา ใครเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ด้วย เพื่อให้บุคคลที่ดำรงตำแหน่งแต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบการกระทำของตนได้ถูกต้อง

๔. ระบบราชการไทยกำหนดระเบียบวินัยและข้อบังคับต่าง ๆ ไว้เพื่อให้บุคคลที่ทำงานในส่วนราชการประพฤติปฏิบัติในแนวเดียวกันและสอดคล้องสัมพันธ์กัน ซึ่งจะเป็นผลให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย แต่ในบางกรณีกลับเป็นอุปสรรคของงานเพราะอาจทำให้เกิดการล่าช้าได้ การกำหนดระเบียบวินัย ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติของส่วนราชการต่าง ๆ มักจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ค้นคว้าหรืออ้างอิงได้และเพื่อให้บุคคลในส่วนราชการปฏิบัติในแบบฉบับเดียวกันทั้งหมด

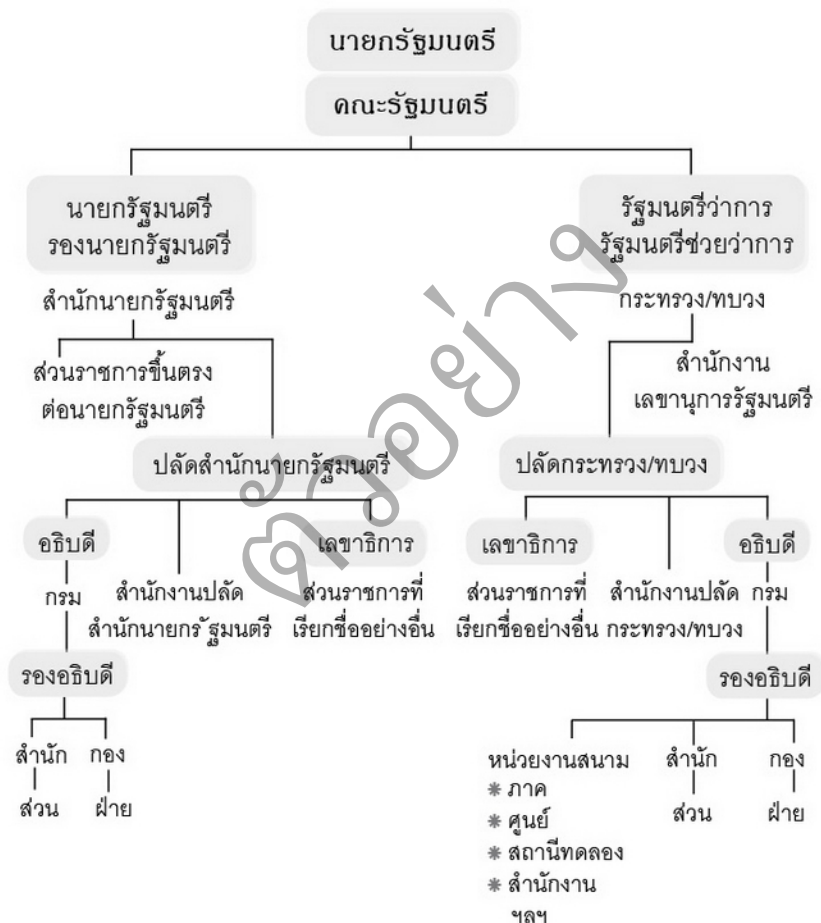
โครงสร้างของระบบราชการ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔, พ.ศ. ๒๕๔๕ และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ กำหนดให้คณะรัฐมนตรีมีองค์การบริหารคือ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ อันเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง และองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น แต่ในกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ยังคงแบ่งโครงสร้างบริหารราชการเป็นระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

๑. การบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย กระทรวง ๒๐ แห่งคือ

- ๑.๑ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ๑.๒ กระทรวงกลาโหม
- ๑.๓ กระทรวงการคลัง
- ๑.๔ กระทรวงการต่างประเทศ
- ๑.๕ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- ๑.๖ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- ๑.๗ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- ๑.๘ กระทรวงคมนาคม
- ๑.๙ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ๑.๑๐ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ๑.๑๑ กระทรวงพลังงาน
- ๑.๑๒ กระทรวงพาณิชย์
- ๑.๑๓ กระทรวงมหาดไทย
- ๑.๑๔ กระทรวงยุติธรรม
- ๑.๑๕ กระทรวงแรงงาน
- ๑.๑๖ กระทรวงวัฒนธรรม
- ๑.๑๗ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ๑.๑๘ กระทรวงศึกษาธิการ
- ๑.๑๙ กระทรวงสาธารณสุข
- ๑.๒๐ กระทรวงอุตสาหกรรม

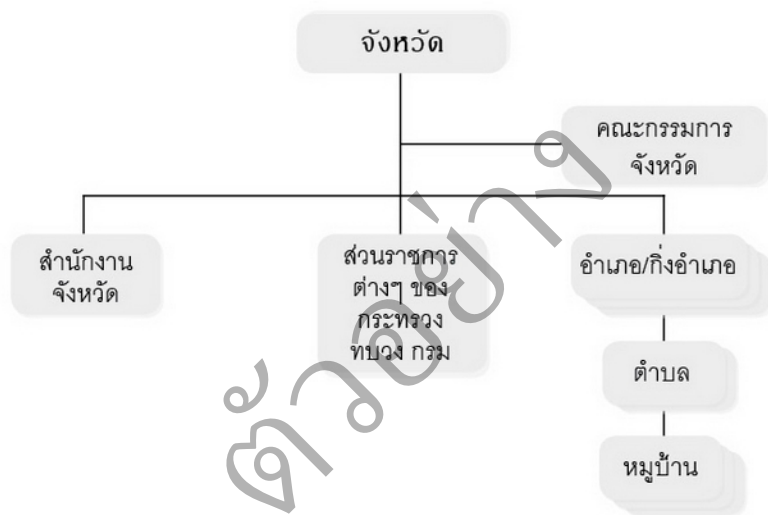
แต่ละกระทรวงยังแบ่งส่วนราชการเป็นกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม ดังแผนภูมิ



แผนภูมิการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง

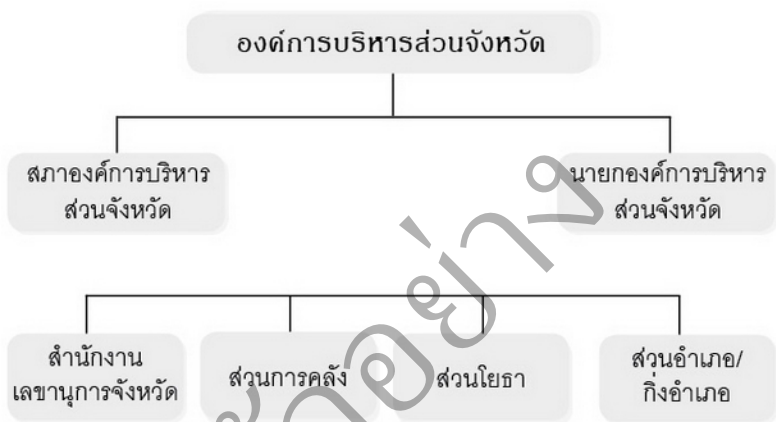
ที่มา : อิศระ สุวรรณพล ๒๕๔๕ : ๒๔๙

๒. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เชื่อมหรือขยายกิจกรรมหรือขยายบริการของราชการบริหารส่วนกลางไปยังประชาชนในท้องถิ่นต่างๆ โดยแบ่งส่วนราชการเป็นจังหวัดและอำเภอ ดังแผนภูมิ



๓. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นส่วนงานที่จัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานของความคิดกระจายอำนาจและหลักการประชาธิปไตย จึงสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครอง องค์การที่จัดตั้งขึ้นมีอำนาจและอิสระในการปกครองระดับท้องถิ่นโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง แบ่งเป็น ๔ รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๓.๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ
องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนิน
กิจการภายในเขตขององค์การ ดังแผนภูมิ



โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ที่มา : ปธาน สุวรรณมงคล ๒๕๔๕ : ๒๙๕

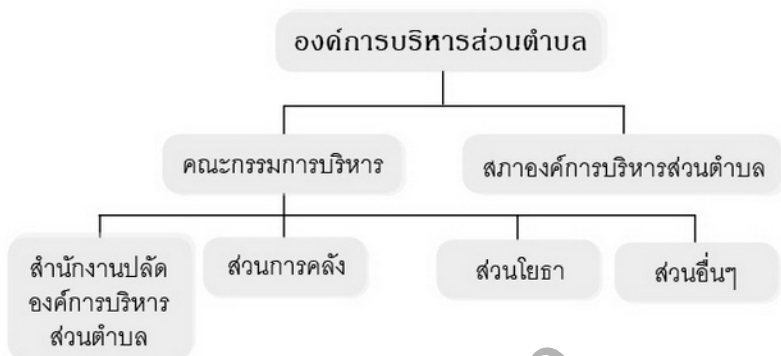
๓.๒ เทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาลซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม
ใน พ.ศ. ๒๕๔๓ แบ่งโครงสร้างเทศบาลดังแผนภูมิ



โครงสร้างการบริหารเทศบาล

ที่มา : ปธาน สุวรรณมงคล ๒๕๔๕ : ๓๐๔

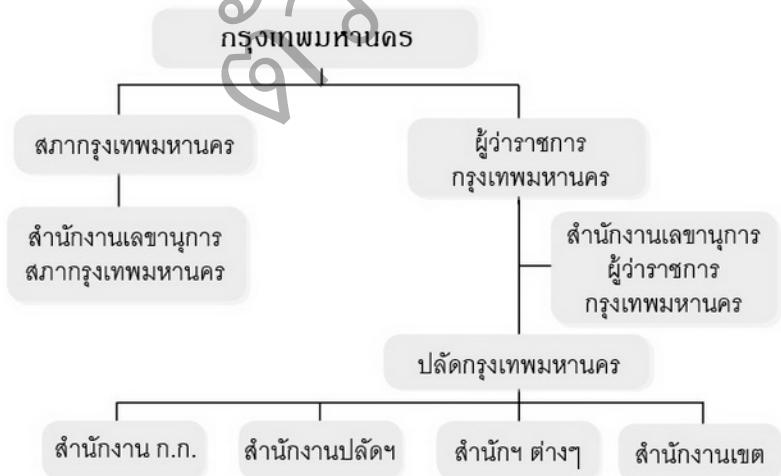
๓.๓ องค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ กำหนดโครงสร้างดังแผนภูมิ



โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่มา : ปธาน สุวรรณมงคล ๒๕๔๕ : ๓๑๒

๓.๕ องค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ซึ่งมีการแบ่งส่วนราชการแตกต่างกัน ดังจะได้ยกตัวอย่างแผนภูมิโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร



โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร

ที่มา : ปธาน สุวรรณมงคล ๒๕๔๕

รูปแบบของการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

รูปแบบการติดต่อสื่อสารในวงราชการอาจแบ่งได้กว้าง ๆ เป็น ๓ ระดับ คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารกลุ่มย่อย และการติดต่อสื่อสารสาธารณะ

๑. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารเฉพาะหน้าระหว่างคน ๒ คน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ติดต่อกัน ความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความไว้วางใจกัน เชื่อสัจย์ และปรารถนาดีต่อกัน และต่างก็พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการของกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ต่างฝ่ายต่างมีสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมจะทำให้การดำเนินงานในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะเอื้ออำนวยบรรยาการที่ดีต่อการทำงาน ดังนั้นผู้ที่อยู่ในวงราชการทุกคน จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และพยายามปรับปรุงการสื่อสารของตนให้ดีขึ้น

๒. การติดต่อสื่อสารกลุ่มย่อย เป็นการสื่อสารของกลุ่มบุคคลจำนวนหนึ่ง ซึ่งสามารถที่จะสื่อสารเฉพาะหน้าระหว่างกันได้ และมีความสนใจและการแสดงออกร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (กรีซ สิบสนธิ์ ๒๕๒๕ : ๙๔) การติดต่อสื่อสารในราชการนั้น กลุ่มคนที่มารวมกันเป็นกลุ่มย่อยอาจแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ กลุ่มที่รวมตัวกันอย่างเป็นทางการ หมายถึงกลุ่มที่มีการประกาศจัดตั้ง มีการกำหนดสมาชิกของกลุ่มอย่างแน่นอน มีวัตถุประสงค์ภารกิจอำนาจหน้าที่อย่างเด่นชัด กลุ่มเช่นนี้จะเกิดจากความต้องการของหน่วยงาน เช่น กลุ่มที่อยู่ในรูปของคณะกรรมการต่าง ๆ เป็นต้น

อีกประเภทหนึ่งคือ กลุ่มที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจเกิดจากความพึงพอใจเป็นส่วนตัวก็ได้ อย่างไรก็ตามเมื่อมีการรวมตัวเป็นกลุ่มแล้ว ปัจจัยที่พึงพิจารณา ได้แก่

๒.๑ ผู้นำกลุ่มย่อย ผู้นำกลุ่มย่อยมีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในกลุ่ม ทำให้การติดต่อสื่อสารในกลุ่มเป็นไปด้วยดีและผลักดันให้กลุ่มทำงานสำเร็จตามจุดประสงค์

๒.๒ สมาชิกในกลุ่ม สมาชิกในกลุ่มมีหน้าที่ปฏิบัติงานและให้ความร่วมมือในงานของกลุ่มลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ยังต้องมีความสมัครสมานสามัคคีระหว่างสมาชิกในกลุ่มเพื่อประโยชน์ของงาน

๒.๓ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจของกลุ่ม ข้าราชการหลายคนเชื่อว่า การแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยกลุ่มจะดีกว่าการกระทำโดยลำพัง เพราะ “หลายหัวย่อมดีกว่าหัวเดียว” การพิจารณาปัญหาและการตัดสินใจจะรอบคอบรัดกุม เนื่องจากมีข้อมูลหลายด้าน มีความคิดเห็นในแง่ต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากขึ้น และสมาชิกในกลุ่มจะยอมรับและเข้าใจในการตัดสินใจของกลุ่ม อย่างไรก็ตามการแก้ปัญหาและการตัดสินใจโดยกลุ่มอาจมีข้อบกพร่องได้ถ้าหากสมาชิกในกลุ่ม หรือผู้นำกลุ่มมีอิทธิพลครอบงำกลุ่มจนเกินไป อาจทำให้เกิดการตัดสินใจที่ไม่ถูกต้องได้ อีกประการหนึ่ง การตัดสินใจโดยกลุ่มทำให้สมาชิกแต่ละคนไม่รับผิดชอบในผลของการแก้ปัญหา มักอ้างว่าเป็นมติของกลุ่ม จึงเป็นเรื่องที่ผู้นำกลุ่มหรือผู้รับผิดชอบควรระมัดระวัง

๓. การติดต่อสื่อสารสาธารณะ เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคนกลุ่มใหญ่ โดยใช้การสื่อสารเฉพาะหน้า (เช่น การพูดต่อหน้าสาธารณชน) หรือการใช้สื่อต่างๆ ในการสื่อสาร (กริช สืบสนธิ์ ๒๕๒๕ : ๑๑๗) การติดต่อสื่อสารสาธารณะทั้งเฉพาะหน้าและการสื่อสารมวลชนมักเป็นการ

สื่อสารทางเดียว ดังนั้นผู้ส่งสารจะต้องเตรียมการในการติดต่อสื่อสารกับคนหมู่มากเป็นพิเศษ โดยจะต้องทำงานอย่างมีระบบ มีการแบ่งงานกันทำ รู้จักหลักและวิธีการสื่อสารกับคนหมู่มาก และยังต้องฝึกฝนตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้วย องค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อสารสาธารณะที่ผู้ส่งสารพึงพิจารณาได้แก่

๓.๑ ผู้รับสาร ผู้รับสารมีจำนวนมาก และมีความแตกต่างกันทั้งในด้านวัย เพศ พื้นฐานการศึกษา ความสนใจ ทัศนคติ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารทุกคนและไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะส่งสารไปที่ใครโดยเฉพาะดังเช่นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และการติดต่อสื่อสารในกลุ่มย่อย ดังนั้นผู้ส่งสารมักจะประสบปัญหาในการเตรียมเนื้อหาสาระและภาษาให้เหมาะกับลักษณะของผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องพยายามปรับเนื้อหาสาระตลอดจนภาษาให้เข้าใจง่ายเพื่อให้เหมาะกับผู้รับสารซึ่งมีจำนวนมาก

๓.๒ ตัวสารหรือเนื้อหาสาระ ตัวสารจะมีลักษณะกว้าง ๆ ไม่ได้เป็นสารส่วนตัวและจำเพาะเจาะจงไปที่บุคคลใดหรือกลุ่มใด ผู้รับสารจำนวนมากสามารถรับเนื้อหาสาระเหมือนกันในเวลาเดียวกัน หรือเวลาใกล้เคียงกัน เช่น การพูดในที่สาธารณะ การฟังวิทยุกระจายเสียง การชมวิทยุโทรทัศน์ การอ่านหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารสาธารณะภายในส่วนราชการมีหลายประเภท เช่น การประชุมใหญ่ การบรรยายพิเศษ การสัมมนา ฯลฯ การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้มักเป็นการสื่อสารทางเดียวมากกว่า นอกจากนี้ก็ยังมีการจัดทำวารสาร นิตยสาร โปสเตอร์ ป้ายประกาศ เป็นต้น สำหรับการติดต่อสื่อสารกับสาธารณชนภายนอกส่วนราชการ ก็มีหลักและวิธีการเช่นเดียวกัน เช่น การจัดพิมพ์หนังสือออกเผยแพร่ประจำปี การเสนอข่าวทาง

หนังสือพิมพ์ การจัดรายการวิทยุกระจายเสียง การจัดรายการวิทยุโทรทัศน์ การจัดอภิปรายให้สาธารณชนรับฟัง เหล่านี้เป็นต้น การใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารสาธารณะนั้น หากใช้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาสาระผู้รับ และสภาพแวดล้อม ก็จะเป็นประโยชน์แก่ราชการทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

ช่วยการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

ส่วนราชการในปัจจุบันแบ่งสายการปฏิบัติงานและสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันตามลำดับ ช่วยการติดต่อสื่อสารในส่วนราชการจึงต้องคล้อยตามการแบ่งสายงานและการบังคับบัญชาด้วย การติดต่อสื่อสารในวงราชการ แบ่งเป็น ๒ ประเภทคือ การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

๑. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไปตามลำดับชั้นยศ ตามขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้แล้วอย่างแน่นอน ตามระเบียบการบริหารงานของทางราชการ ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในส่วนราชการที่เป็นทางการอาจแบ่งได้กว้างๆ ดังนี้

๑.๑ การติดต่อสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่าง คือการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าหากสายการบังคับบัญชามีหลายระดับชั้น การติดต่อสื่อสารก็จะมีช่องทางยาวขึ้นซึ่งทำให้สารที่ส่งมาเกิดการบิดเบือนได้ เช่น สารที่ส่งมาโดยการติดต่อด้วยวาจาต่อตัวนั้น ถ้าผ่านหลายระดับ ความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารอาจไม่ตรงกัน ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่างจึงมักใช้การเขียนหรือวิธีอื่น เช่น ออกเป็นคำสั่ง ระเบียบ ประกาศ จดหมายข่าว เป็นต้น

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในราชการนั้นมีหลายอย่าง เช่น สิ่งงาน ชี้แจงข้อมูลเหตุผล อธิบายเรื่องราว แจ้งเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบ บอกวิธีการและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ ชมเชยการปฏิบัติงาน เน้นย้ำในเรื่องสำคัญ และเรื่องอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่างนั้น ผู้ส่งสารจะต้องติดตามผล ตรวจสอบว่าผลการสื่อสารเป็นอย่างไร เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุงวิธีการสื่อสารให้ได้ผลในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้น

๑.๒ การติดต่อสื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบน คือการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป โดยทั่วไปมักเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือการให้ข้อมูลเสนอแนะเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารประเภทนี้จะมีผลในการสร้างขวัญและกำลังใจ เพราะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการหรือมีส่วนตัดสินใจในการดำเนินงานของทางราชการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่งานอย่างมาก กริช สืบสนธิ์ (๒๕๒๕ : ๕๔) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาส่งสารกลับมายังผู้บังคับบัญชาจะเป็นการตอบสนองขั้นพื้นฐานด้านความต้องการแสดงออก ด้านการระบายความรู้สึกและด้านการแสดงความคิดเห็นของบุคลากร อันเป็นการส่งเสริมการทำงานภายใต้ระบอบประชาธิปไตย เป็นการสนับสนุนการสื่อสารสองทาง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาระดับสูงจึงควรจัดให้มีกิจกรรมที่จะส่งเสริมการติดต่อสื่อสารจากข้างล่างขึ้นไปข้างบนบ้าง เช่น การพบปะสังสรรค์พูดคุยอย่างเป็นกันเอง การจัดผู้รับคำแนะนำจากบุคลากร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาจัดทำซึ่งอำนวยความสะดวกในด้านที่รับข่าวสารข้อมูลที่กว้างขวางกว่าเดิม

๑.๓ การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน คือการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือบุคคลในระดับเดียวกันตามลักษณะการจัดสายงานหรือตามขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบในระดับเดียวกัน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันนี้มักเป็นการติดต่อในเรื่องของการปฏิบัติงานและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน เช่น การแก้ปัญหาต่าง ๆ การปฏิบัติงานร่วมกัน การขอความร่วมมือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข้อคิดเห็น เป็นต้น การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันนี้เป็นผลประโยชน์สำหรับการดำเนินงานของราชการอย่างมากโดยเฉพาะในแง่ของการประสานงาน

๒. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามแบบแผนของการจัดสายงานหรือการบังคับบัญชา เกิดจากความสัมพันธ์ความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างบุคคล ในบางครั้งการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการอาจอยู่ในลักษณะของการซุบซิบนินทาหรือข่าวลือก็ได้ การติดต่อสื่อสารแบบนี้มีความรวดเร็วและแพร่กระจายไปได้อย่างกว้างขวาง โดยอาจเริ่มจากการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างคน ๒-๓ คน กระจายออกไปยังกลุ่มต่าง ๆ เรื่อย ๆ จนในที่สุดก็รู้กันทั่วหน่วยงาน สำหรับสารที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการนั้นบางครั้งอาจรักษาใจความเดิมและความถูกต้องไว้ได้ แต่บางครั้งถูกบิดเบือนไปตามความเข้าใจ ความรู้สึกของผู้สื่อสาร ในที่สุดอาจไม่คงเค้าความเดิมไว้เลยก็มี ผู้บังคับบัญชาจึงควรสนใจข่าวสารจากการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการบ้าง เพราะเป็นช่องทางที่กระจายข่าวสารได้รวดเร็ว กว้างขวางและยังชี้ให้เห็นทัศนคติของผู้ทำงานอีกด้วย ในกรณีที่ข่าวสารนั้นก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องชี้แจงแก้ไขเพื่อลดผลกระทบในหน่วยราชการเข้าใจได้ถูกต้อง ไม่ควรปล่อยวางเฉย เพราะจะทำให้เกิดผลเสียมากขึ้น

ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

การติดต่อสื่อสารในวงราชการทุกระดับและทุกรูปแบบอาจมี
ปัญหาเกิดขึ้นได้เสมอ ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรตระหนักในเรื่องนี้และ
ต้องหาทางขจัดปัญหาต่าง ๆ ให้หมดไป ปัญหาในการติดต่อสื่อสารใน
วงราชการที่พบบ่อย ๆ ได้แก่

๑. การติดต่อสื่อสารขาดตอน การติดต่อสื่อสารขาดตอนเกิดขึ้น
ได้หลายกรณี เช่น

- ส่วนราชการขนาดใหญ่ มีโครงสร้างของการบังคับบัญชา
ซับซ้อน และมีข้าราชการมากย่อมเกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารขาดตอน
ได้ง่าย เป็นต้นว่า การติดต่อทางโทรศัพท์ที่ทำได้ยาก เนื่องจากโทรศัพท์
ไม่ว่าง ไม่รับโทรศัพท์ หรือถูกบอกปิดจากผู้รับโทรศัพท์ หรือการส่งสาร
ทางจดหมายอาจหายระหว่างเส้นทางการส่ง หรือผู้ที่ต้องการจะสื่อสารด้วย
ไม่อยู่ในที่ทำงาน

- ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการซึ่งเป็นไปตามสายการ
บังคับบัญชา จากข้างบนลงมายังล่าง (จากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ใต้
บังคับบัญชา) หรือจากข้างล่างขึ้นไปข้างบน (จากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไป
หาผู้บังคับบัญชา) เหล่านี้จะต้องส่งผ่านผู้รับผิดชอบหลายระดับ เช่น การสื่อสาร
จากข้างล่างขึ้นไปข้างบน ต้องผ่านหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง รอง
อธิบดีที่รับผิดชอบงานนั้น แล้วจึงจะถึงอธิบดี เป็นต้น บางครั้งสารที่ส่ง
จากข้างล่างขึ้นไปข้างบนนั้นอาจไม่ได้รับการเสนอ เพราะถูกเก็บไว้ที่จุดใด
จุดหนึ่ง หรืออาจได้รับการเสนอแต่ล่าช้าไม่ทันเวลา หรือได้รับการกลั่น
กรองโดยบันทึกย่อเรื่อง เป็นต้น

- ผู้มีหน้าที่ในการนำส่งหรือแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารไม่ส่งสาร
ไปให้ผู้สมควรได้รับ กรณีเช่นนี้อาจเกิดความเข้าใจผิดของผู้ส่งสารว่า

ผู้รับสารบางคนไม่เกี่ยวข้องกับสาร หรือเห็นว่าผู้รับสารไม่สนใจ หรืออาจต้องการกีดกันไม่ให้ผู้อื่นรู้ข่าวสารนั้นก็ได้

๒. การบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร การบิดเบือนข้อมูลข่าวสารอาจเกิดขึ้นได้ในกรณีต่าง ๆ เช่น

- ในการกรองสารเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้มีหน้าที่ในการกรองอาจบิดเบือนสารโดยไม่ตั้งใจ ยิ่งถ้าเอกสารที่เสนอมามีความยาวมาก และผู้กรองจะต้องสรุปให้สั้นกะทัดรัดเพื่อสะดวกในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา ข้อมูลซึ่งถูกย่อให้สั้นอาจถูกบิดเบือนหรืออาจถูกตัดสาระสำคัญก็ได้ หรือผู้กรองสารอาจเสนอความเห็นในเชิงที่ตีความสารผิดไปจากความต้องการของผู้ส่งสารก็ได้

- ในการรับข่าวสารข้อมูล ผู้รับสารอาจเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองต้องการและเป็นประโยชน์แก่ตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่จะเลือกรับรู้และตีความสารที่ตนเองสนใจหรือมีประสบการณ์อยู่ ดังนั้นเมื่อสารมาถึงก็จะรับฟัง รับรู้ และจดจำเฉพาะสารที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความประสงค์ของตน สารอื่น ๆ ก็จะถูกตัดทิ้งไป ทำให้ข่าวสารข้อมูลขาดความสมบูรณ์

๓. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีผลให้ผู้รับข้อมูลข่าวสารตีความหมายผิดไปซึ่งอาจเกิดได้ในกรณีต่าง ๆ เช่น

- ผู้รับสารได้รับข่าวสารข้อมูลมากเกินไป เช่น ส่วนราชการบางแห่งส่งข่าวสารให้กับข้าราชการหลายรูปแบบ ทั้งในรูปของจดหมายข่าว หนังสือเวียน หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ การกระจายเสียงในเวลาพัก และอื่น ๆ ข้อมูลข่าวสารที่มากมายเกินความจำเป็นและบางครั้งข้าราชการทำให้ผู้รับเบื่อหน่ายหรือขาดความสนใจ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชา

บางคนนิยมส่งข้อมูลข่าวสารและสั่งงานให้ข้าราชการบางคนปฏิบัติอย่างมากมายทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและวาจา ซึ่งอาจทำให้ผู้รับสารไม่สามารถรับข่าวสารข้อมูลได้ทั้งหมด ในที่สุดข่าวสารข้อมูลที่ส่งมาในระยะหลัง ๆ จะไม่ได้รับความสนใจและผู้รับสารก็ไม่เต็มใจจะรับสารด้วย

- ความพึงพอใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้รับสารไม่พอใจ หรือไม่ไว้วางใจผู้ส่งสาร สารที่ส่งมาย่อมจะไม่สามารถได้รับความสนใจ

- ความบกพร่องจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการสื่อสารอาจมีความบกพร่องเกิดขึ้น เช่น หนังสือราชการที่สำเนาเลอะเลือนติดบ้างไม่ติดบ้าง มีเสียงรบกวนในขณะโทรศัพท์ การประชุมในห้องประชุมที่ร้อนอบอ้าว ไมโครโฟนดังบ้างไม่ดังบ้าง เหล่านี้ทำให้ผู้รับสารรับสารได้ไม่ครบถ้วน หรือตีความหมายผิดไป

๔. ตัวสารบกพร่อง ปัญหาที่เกิดจากตัวสารบกพร่องมีหลายอย่าง เช่น

- เนื้อหาสาระที่จัดส่งไปไม่เหมาะกับผู้รับสาร เช่น ยากเกินไปจนผู้รับไม่เข้าใจ ยากเกินไปจนผู้รับไม่สนใจ เป็นสารที่ผู้รับคุ้นเคยรู้จักกันดีอยู่แล้ว สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับไม่ยอมรับสารที่ส่งมา บางครั้งสารที่ส่งมานั้นจัดเรียงอย่างสับสน ไม่ต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้รับสาร

- การตีความหมายของภาษาอาจไม่ตรงกันทั้ง ๆ ที่ใช้ภาษาไทยด้วยกัน เนื่องจากผู้ส่งและผู้รับมีประสบการณ์ต่างกันมาก ตัวอย่างง่าย ๆ ก็คือ “เพลงผู้ใหญ่ลี” ซึ่งผู้ใหญ่ลีบอกชาวบ้านว่า “ทางการให้เลี้ยงเปิดและสุกร” เมื่อชาวบ้านถามว่าสุกรคืออะไร ผู้ใหญ่ลีซึ่งไม่ทราบความหมายของสุกร ก็ตีความตามประสบการณ์ของตนว่า “สุกรนั้นไซ้ไร”

คือหมาน้อยธรรมดา” ฉะนั้นการใช้ภาษาสื่อสารให้ถูกต้อง ตรงความหมาย และเหมาะสมกับผู้รับสาร จึงเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารพึงระมัดระวังเป็นพิเศษ

ปัญหาที่สกัดกั้นผลของการติดต่อสื่อสารในวงราชการนั้นยังมีอีกมาก และอาจเกิดขึ้น ณ จุดใดจุดหนึ่งก็ได้ ทางแก้ไขก็คือตรวจสอบให้พบและขจัดปัญหาให้หมดไป เพื่อให้การติดต่อสื่อสารดำเนินไปจนสัมฤทธิ์ผลตามจุดประสงค์

เงื่อนไขที่ทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ

การป้องกันอุปสรรคจากการติดต่อสื่อสารในวงราชการนั้น คัตลิป และเซนเตอร์ (Cutlip and Center 1971 : 260-267) กล่าวถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ปรากฏจากอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ เนื้อหาที่ใช้ติดต่อสื่อสารและวิธีการจะต้องเชื่อถือได้และถูกต้อง ไม่มีการบิดเบือน แต่งเติมหรือปนด้วยอคติ อีกทั้งผู้สื่อสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับและไว้วางใจ

๒. บริบท การจะกล่าวถึงสิ่งใดจะต้องมีบริบทหรือข้อความแวดล้อมช่วยอธิบายความหมายของสิ่งที่กล่าวถึงอย่างชัดเจน เพื่อจะได้แน่ใจว่าผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการ

๓. เนื้อหาสาระ ผู้ส่งสารต้องรู้จักเลือกเนื้อหาสาระให้เหมาะสมกับความนิยม ความสนใจและความคิดของผู้รับสาร การเสนอเนื้อหาควรให้ทั้งสองแง่ทั้งด้านดีและไม่ดี เพื่อให้ผู้รับสารจะได้ตัดสินใจได้ถูกต้อง

๔. ความชัดเจน ภาษาที่ผู้ส่งสารใช้ จะต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ที่เข้าใจยาก

๕. ความต่อเนื่องและการเน้นย้ำ การติดต่อสื่อสารจะได้ผล ถ้าสารที่ส่งไปเรียงลำดับอย่างต่อเนื่อง และถ้าต้องการผลในการจูงใจ จะต้องมีการเน้นย้ำโดยสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการเตือนความทรงจำของผู้รับสาร

๖. ช่องทางหรือสื่อในการติดต่อ ผู้ส่งสารจะต้องเลือกช่องทางหรือสื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสื่อ นั้นจะต้องไปถึงผู้รับสารได้โดยง่าย

๗. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารจะได้ผลดี ถ้าผู้ส่งสารมีความรู้เกี่ยวกับสารที่จะส่งและมีทักษะในการส่งสาร และผู้รับสารมีความรู้เกี่ยวกับสารที่ได้รับและมีทักษะในการรับสาร

เทคนิคในการติดต่อสื่อสารในวงราชการ

การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารในวงราชการนั้น มีเทคนิคหลายประการที่ผู้บังคับบัญชาควรรู้และนำไปใช้ประโยชน์ เช่น

๑. การติดตามผลของการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาควรจะตรวจสอบว่า สารที่ส่งไปนั้นได้รับการตีความจากผู้รับสารอย่างไร และมีผลย้อนกลับหรือผลตอบสนองต่อสารอย่างไร การตรวจสอบอาจสร้างกลไกเพื่อรับข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับสารตามที่เห็นสมควร เช่น การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด ผู้ส่งสารควรสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้รับสารว่าเข้าใจสารนั้นหรือไม่ หรือการติดต่อสื่อสารด้วยการเขียน ผู้ส่งสารควรให้ผู้รับสารแสดงความเข้าใจโดยการตอบรับหรือแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

๒. การเสริมช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยการเน้นย้ำ ในระหว่างการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้แน่ใจว่าข่าวสารที่ส่งไม่สูญหายไปควรมีการเน้นย้ำด้วย ถ้าหากเป็นการส่งสารด้วยการพูด ควรจะมีการส่งสารด้วย

หนังสือ **"การใช้ภาษาไทยในวงราชการ"** เล่มนี้
ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในวงราชการ
และทักษะการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติราชการ
ไม่ว่าจะเป็นการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน
ตลอดจนอธิบายถึงแนวทางในการเขียนหนังสือราชการประเภทต่างๆ
พร้อมทั้งยกตัวอย่างประกอบไว้อย่างละเอียดชัดเจนและสมบูรณ์

หนังสือเล่มนี้มุ่งเน้นให้เห็นว่าภาษาราชการนั้น
เป็นภาษาเฉพาะกลุ่มที่มีความแตกต่างไปจากภาษาที่เราใช้ในชีวิตประจำวัน
แต่ก็มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้ที่เป็นข้าราชการ
และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ
รวมถึงนิสิตนักศึกษาในสาขาวิชาสังคมศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
ที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์
ในการใช้ภาษาไทยในวงราชการได้อย่างถูกต้อง



เอ็กซ์เพิร์ตเน็ตบุ๊คส์
EXPERTNETBOOKS

ISBN 978-974-414-357-0

ราคา 260 บาท