

บทที่ 1

กระบวนการติดต่อ

(The Communication Process)

การมีความชำนาญทางด้านการติดต่ออย่างดีจะเป็นรากฐานแรกเริ่มของความสำเร็จในอาชีพส่วนมากทางด้านธุรกิจ เท่าที่พบเห็นในทางปฏิบัติจริง ๆ แล้ว ผู้ที่ได้รับการพัฒนาทักษะ (skills) ทางด้านการติดต่ออย่างดีจะได้รับการเลื่อนชั้นอย่างรวดเร็วไปสู่งานระดับสูงมากกว่าผู้ที่ทักษะทางด้านนี้ไม่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความสามารถทางด้านการติดต่อได้ถูกยกขึ้นมากล่าวว่าเป็นคุณภาพที่สำคัญที่สุด ซึ่งฝ่ายบริหารด้านบุคคลากรแสวงหาเมื่อทำการสัมภาษณ์คู่แข่งกันเพื่อเข้ารับตำแหน่งด้านการบริหาร จากสถิติที่จัดทำโดยคณะกรรมการการศึกษาชั้นสูงประจำรัฐอินเดียนาพบว่า จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการบุคคลากรชั้นนำ ๒๗๔ คน ผู้จัดการบุคคลากรชั้นนำ ๔๘.๓ เปอร์เซ็นต์ เห็นว่าความสามารถทางด้านการติดต่ออยู่ในอันดับที่สำคัญมาก ที่เหลือ ๑๑.๗ เปอร์เซ็นต์ รู้สึกว่าความสามารถทางด้านการติดต่อสำคัญ รองลงมาจากความสามารถทางด้านการติดต่อก็เป็นความประทับใจทางด้านบุคคลิก ซึ่งจัดอยู่ในอันดับที่ห่างไกลเพียง ๔๐.๘ เปอร์เซ็นต์ เท่านั้น

เมื่อดูจากพื้นภูมิหลัง (background) ของแต่ละบุคคลที่ได้รับการเลื่อนชั้นอย่างรวดเร็วเปรียบเทียบกับบุคคลที่การเลื่อนชั้นช้ากว่า ผู้ที่ได้รับการเลื่อนชั้นอย่างรวดเร็วจะมีทักษะทางด้านการติดต่อสูงกว่า และ เมื่อองานที่เพิ่มมากขึ้นในโลกธุรกิจปัจจุบันซึ่งต่างก็ต้องการทักษะทางด้านการติดต่อที่ได้รับการพัฒนาอย่างดีแล้ว ท่านสามารถเพิ่มพูนความก้าวหน้าในอาชีพของท่านโดยการเพิ่มทักษะให้มากขึ้นทางด้านกระบวนการติดต่อ

ทักษะทางด้านการติดต่อที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่จะให้ประโยชน์แก่ท่าน เท่านั้น แต่ยังให้ประโยชน์แก่นายจ้างของท่านด้วย ในทางตรงข้ามทักษะทางด้านการติดต่อที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นอันตรายแก่นายจ้างของท่าน อันเนื่องมาจากผลที่จะเกิดแก่การเขียนจดหมายที่ทำให้ลูกค้าโกรธ การเขียนจดหมายที่ไม่สมบูรณ์ต้องเขียนเพิ่มเติม ซึ่งทำให้เสียเวลาและแรงงาน มีผลทำให้เสียลูกค้า

รายงานด้วยข้อเขียนที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เสียต้นทุนอย่างมากต่อบริษัท ผู้จัดการจะใช้รายงานบ่อยครั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้ทำการตัดสินใจ เมื่อรายละเอียดที่บรรจุอยู่ในรายงานเหล่านี้ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์จะมีผลทำให้ทำการตัดสินใจผิดพลาดได้

จากตารางที่ ๑ เป็นการแยกให้เห็นต้นทุนของการสูญเสีย ๑ ชั่วโมงต่อวัน การติดต่อที่ไม่มีประสิทธิภาพจะมีผลทำให้สูญเสียชั่วโมงอันมีค่าของคณงานอย่างมาก จากตารางแสดงให้เห็นว่าในระหว่างเวลาทั้งปี คณงานที่มีรายได้ปีละ ๑๖,๐๐๐ บาท และสูญเสีย ๑ ชั่วโมงต่อวัน อาจเป็นเพราะว่าการไม่สามารถติดต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้นายจ้างต้องสูญเสียไปคิดเป็นเงิน ๒,๐๐๐ บาท ต่อปี เวลามีค่ามาก วิธีหนึ่งของการประหยัดเวลาก็คือ การติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๑

ต้นทุนต่อปีของการสูญเสีย ๑ ชั่วโมงต่อวัน

รายได้ต่อปี (บาท)	นายจ้างสูญเสีย (บาท)
๗,๕๐๐	๔๓๕
๑๐,๐๐๐	๑,๒๕๐
๑๒,๐๐๐	๑,๕๐๐
๑๔,๐๐๐	๑,๗๕๐
๑๖,๐๐๐	๒,๐๐๐
๑๘,๐๐๐	๒,๒๕๐
๒๐,๐๐๐	๒,๕๐๐

เครื่องชี้บอกอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการทักษะทางด้าน การติดต่อที่ ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะพบได้ใน "The ABCA Bulletin" เขียนโดย Francis W. Weeks เขาได้พบว่างาน ๓๔๐ ชิ้นใน ๓๐ แขนง ต้องการความสามารถทางด้าน การติดต่ออย่างดีดังที่ระบุรายละเอียดของความต้องการคุณสมบัติไว้ในใบประกาศรับสมัครงาน ดังนี้

- (๑) มีความสามารถที่จะติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพกับฝ่ายบริหารทุกระดับ
- (๒) มีความสามารถที่จะเตรียมการวิเคราะห์เฉพาะอย่าง รายงาน การวิจัย และข้อเสนอต่าง ๆ
- (๓) มีความสามารถที่จะให้ความคิดเห็น
- (๔) มีความสามารถที่จะโต้ตอบจดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
- (๕) มีทักษะในการเขียนรายงานต่าง ๆ ที่ใช้วิเคราะห์

การติดต่อที่ไม่มีประสิทธิภาพนอกจากจะทำความสูญเสียภัยให้แก่ตัวเอง เช่น จะถูกพิจารณาไล่ออกจากงานแล้ว ยังทำความเสียหายให้แก่นายจ้าง เช่น ทำให้สูญเสียลูกค้า และค่านิยมซึ่งนับว่ามีค่ามากจนไม่สามารถวัดได้อย่างถูกต้องเป็นตัวเงิน มูลค่าของค่านิยมนับเป็นล้านบาทที่สูญเสียไปแต่ละปี อันเนื่องมาจากความไม่มีประสิทธิภาพของพนักงานทางด้าน การติดต่อ

การศึกษา เกี่ยวกับการติดต่อธุรกิจจะช่วยให้ท่านบรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- (๑) เพื่อให้เข้าใจส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการติดต่อ ซึ่งจะช่วยให้ท่านสามารถทำการติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- (๒) เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ
- (๓) เพื่อเรียนรู้ถึงการนำเอาลักษณะของการติดต่อที่มีประสิทธิภาพไปใช้ เมื่อแก้ปัญหาทางด้านธุรกิจชนิดต่าง ๆ
- (๔) เพื่อเรียนรู้ถึงหน้าที่เฉพาะอย่างและการใช้จดหมายโต้ตอบทางธุรกิจชนิดต่าง ๆ
- (๕) เพื่อพัฒนาหลักการที่จะใช้แก้ปัญหาทางธุรกิจ
- (๖) เพื่อเรียนรู้เพื่อการติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นทางที่จะให้ได้รับผลในทางตอบรับมากกว่าปฏิเสธ

คำจำกัดความของการติดต่อ

ในความหมายอย่างกว้าง ๆ การติดต่อหมายถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งหรือหลายคน การติดต่อจะเป็นได้ทั้งการพูดหรือการเขียน ซึ่งทั้งสองนี้ใช้กันมากในโลกธุรกิจ

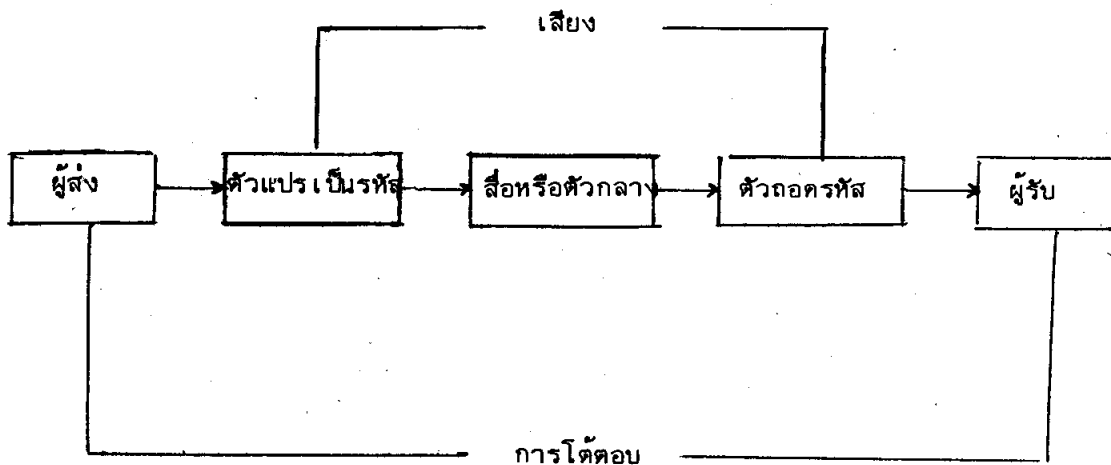
กระบวนการติดต่อ

เพื่อที่จะเข้าใจกระบวนการติดต่อให้ดูจากภาพที่ ๒ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการติดต่อประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ

ผู้ส่งตามรูปเป็นบุคคลที่มีความต้องการหรือมีเหตุผลที่จะทำการติดต่อ ผู้ส่งแสดงความคิดเห็นออกมาเป็นข้อความในรูปแบบของการใช้คำพูด สัญลักษณ์ หรือภาพ

ก่อนที่ข้อความจะถูกส่งออกไปจะต้องถูกแปรเป็นในรูปของรหัสจึงจะสามารถส่งไปได้ ผู้แปรรหัสจะต้องมีเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้ส่งให้อยู่ในรูปแบบที่จะจัดส่งไปได้ ในการติดต่อที่เป็นข้อเขียนผู้ส่งใช้มือเขียนคำพูดหรือรูปภาพบนกระดาษซึ่งเป็นการถอดความคิดเห็นออกมาในรูปแบบของข้อความเขียน

รูปที่ ๒
รูปแบบการติดต่อ



ในรูปแบบของการติดต่อ สื่อ (channel) ก็คือเครื่องมือหรือตัวกลางซึ่งข่าวหรือข้อความจะถูกนำไปจากผู้ส่งไปถึงผู้รับ การติดต่อธุรกิจใช้สื่อดังต่อไปนี้ ข้อเขียน คำพูด ไม่เป็นคำพูด และอิเล็กทรอนิกส์ สื่อที่ใช้ทางด้านการติดต่อธุรกิจที่เป็นข้อเขียนมักจะรวมไปถึงการใช้ จดหมาย บันทึกลง และรายงาน

ตัวแปรรหัสเป็นตัวที่ถอดข้อความออกจากรหัสเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ ตัวถอดรหัสนี้จำเป็นต่อผู้รับ เหมือนกับตัวแปรเป็นรหัสจำเป็นต่อผู้ส่ง กระบวนการติดต่ออาจจะพังทลายลงเมื่อตัวแปรเป็นรหัสและตัวถอดรหัสให้ความหมายของคำที่แตกต่างกันหรือ เมื่อเสียงถูกถอดแทรก

ผู้รับเป็นบุคคลเดียวหรือหลายคนซึ่งข่าวถูกส่งมาให้ด้วยความตั้งใจ ในการติดต่อที่เป็นข้อเขียน ผู้รับเป็นบุคคลซึ่งรับจดหมายหรือรายงาน

น้ำเสียงจะมีผลเมื่อมีเสียงรบกวนในกระบวนการติดต่อ หรือเมื่อมีความบกพร่องในสิ่งที่จะก่อให้เกิดเสียง เช่น ข้อเขียนพิมพ์ผิดหรือสะกดตัวผิด หรือการใช้คำที่ไม่คุ้นกับผู้รับ หรือการเขียนที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น

การโต้ตอบ ส่วนประกอบที่รวมกันหลายอย่างของกระบวนการติดต่อทำให้ผู้ส่งและผู้รับสามารถติดต่อซึ่งกันและกันจนกว่าจะได้เข้าใจซึ่งกันและกันอย่างสมบูรณ์ การโต้ตอบนี้ทำให้ผู้ส่งสามารถประเมินค่าของข่าวว่ามีประสิทธิภาพเพียงไร ทำให้ผู้ส่งรู้ว่าการติดต่อได้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ในการติดต่อธุรกิจที่เป็นข้อเขียน การโต้ตอบมักจะเป็นในรูปของการตอบที่เป็นข้อเขียน การสนทนากันตัวต่อตัว หรือการใช้โทรศัพท์ ในการติดต่อด้วยคำพูด (oral communication) การโต้ตอบก็อาจจะง่ายมากเช่น การยิ้มรับ หรือ พยักหน้า เป็นต้น

ตัวอย่างสำหรับการติดต่อทางธุรกิจที่เป็นข้อเขียน สมมติว่าท่านเป็นผู้ส่ง เขียนจดหมายถึงบริษัท กขค แจ้งว่า เมื่อเร็ว ๆ นี้ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อไป มีสินค้าที่แตกชำรุดรวมอยู่ด้วย ตัวที่จะเข้าแปลเป็นรหัส (encoding) ก็คือการเตรียมข้อความ สื่อก็คือตัวจดหมาย ตัวถอดรหัส (decoding) ทำให้ผู้จัดการที่บริษัท กขค สามารถอ่านและเข้าใจจดหมายของท่าน เสียงอาจจะเกิดขึ้นในขณะที่อ่านจดหมายของท่าน ถ้าท่านไม่ได้ระบุไว้ชัดเจนในจดหมายว่าจะให้

ส่งเงินมาชดเชยหรือส่งสินค้ามาทดแทน การโต้ตอบก็คือผู้จัดการที่บริษัท กชค จะหาวิธีที่จะบอกท่านว่าจะให้ชดเชยความเสียหายในรูปใด

ชนิดของการติดต่อธุรกิจที่เป็นข้อเขียน

การติดต่อที่เป็นข้อเขียนแบ่งออกเป็น ๒ ชนิด คือ การติดต่อภายใน และการติดต่อภายนอก (internal and external) การติดต่อภายในยังแบ่งออกได้เป็น ๓ จำพวก คือ การติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การติดต่อจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง และการติดต่อในระดับเดียวกัน

การติดต่อด้วยข้อเขียนภายในมี บันทึกในสำนักงาน (interoffice memos) และรายงาน สำหรับจดหมายเมื่อใช้ติดต่อกับภายนอกจะให้ความประทับใจที่เป็นแบบทางการมากกว่าการใช้บันทึก

การติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน

ความมุ่งหมายพื้นฐานของการติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนส่วนมากจะให้ข่าวเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร การติดต่อชนิดนี้มักเป็น รายงานต่าง ๆ ถึงแม้ว่าบันทึกจะถูกใช้เป็นสื่อข่าวอย่างไม่เป็นทางการภายในองค์กร แต่เมื่อใช้ติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน จดหมายจึงเหมาะสมกว่าบันทึกเพราะว่าให้ความเป็นทางการมากกว่า เพราะว่าการติดต่อจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนนี้จะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารที่จะใช้ในการตัดสินใจจึงควรมีแต่ความจริง และข้อความที่สำคัญเท่านั้น ซึ่งจะต้องใช้การเขียนแบบเป็นทางการจึงจะเหมาะสมกว่า

การติดต่อจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง

การติดต่อจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างส่วนมากมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเผยแพร่ข่าว ซึ่งจะรวมเอา นโยบาย วิธีการทำงาน รายงานการประชุม และจดหมายข่าว รายการเหล่านี้ น่าจะเตรียมเป็นบันทึกหรือรายงานมากกว่า

การติดต่อในระดับเดียวกัน (Lateral communication?)

การติดต่อในระดับเดียวกันเป็นการติดต่อระหว่างบุคคล ๒ คน หรือระหว่างแผนกที่อยู่ในระดับเดียวกัน ใช้สำหรับการกระจายข่าว สื่อที่ใช้กันมากก็คือ บันทึกลง และรายงาน

การติดต่อกับภายนอก

การติดต่อกับภายนอกจะใช้จดหมายเป็นส่วนมาก แต่รายงานก็ถูกใช้กันมากเหมือนกัน ส่วนบันทึกนั้นโดยทั่วไปแล้วจะพิจารณาว่าไม่เป็นทางการมากเกินไปสำหรับการติดต่อกับภายนอก

อิทธิพลที่มีผลต่อกระบวนการติดต่อ

กระบวนการติดต่อได้รับความกระทบกระเทือนจากอิทธิพลหลายชนิด ถึงแม้ว่าอิทธิพลบางอย่างมีผลกระทบในทางบวกแก่กระบวนการติดต่อ แต่ก็มีบางอย่างที่น่าจะมีผลกระทบในทางลบ และในบางกรณีเมื่อมีอิทธิพลชนิดหนึ่งจะส่งผลกระทบในทางบวก แต่เมื่อขาดอิทธิพลนั้นก็จะให้ผลกระทบในทางลบ

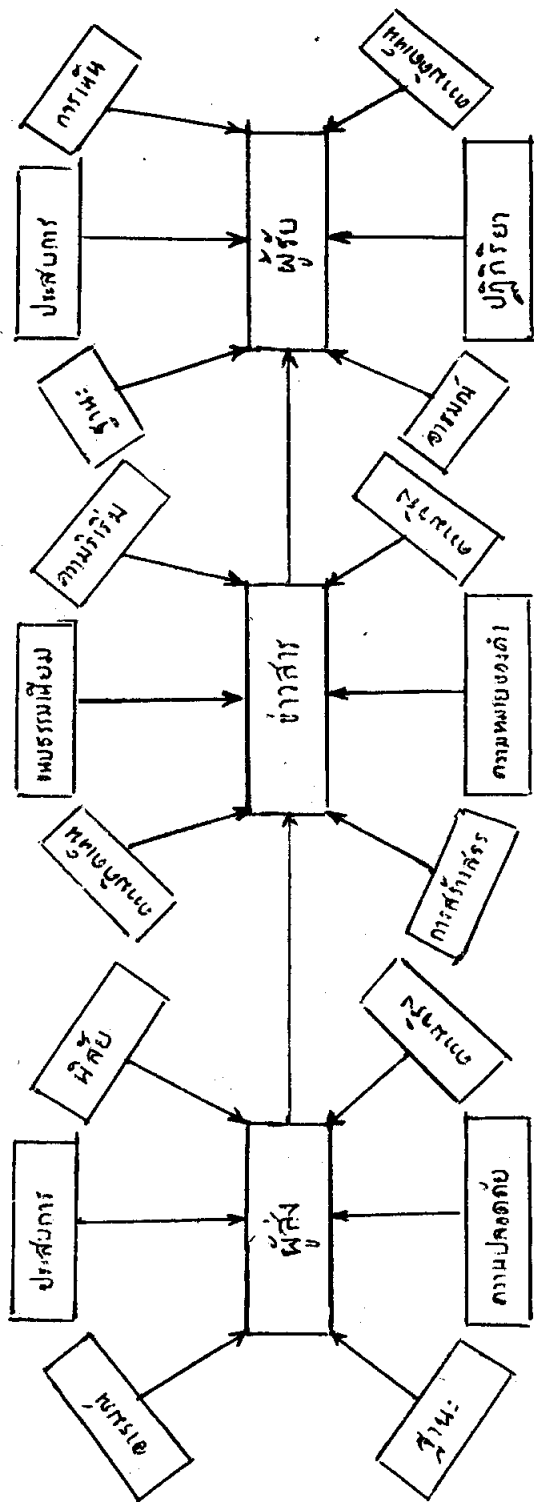
รูปที่ ๓ แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้ส่งข่าวสาร, และผู้รับ อันเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ๓ อย่าง ของกระบวนการติดต่อ

ผู้ส่ง

อิทธิพลที่มีผลอย่างมากต่อผู้ส่งก่อนที่ข่าวจะถูกสร้างขึ้นสำหรับการติดต่อที่เป็นข้อเขียนก็คือประสบการณ์ก่อน ๆ ซึ่งจัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก แรงกดดันอื่น ๆ หลายอย่างที่มีผลต่อผู้ส่งมีดังต่อไปนี้

อารมณ์ เป็นแรงกดดันที่มีผลต่าง ๆ ต่อผู้ส่งข่าว บางคนไม่สามารถแบ่งแยกความจริงออกจากบุคคลิกภาพ เพื่อที่จะเตรียมข่าวสารที่ยุติธรรม ผู้ส่งจะต้องไม่รวมเอาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ตนกำลังเผชิญอยู่

นิสัยติดตัวและความจริง นิสัยที่มีก่ง่ายจะทำให้ผู้ส่งข่าวด่วนสรุปความคิดเห็นลงไป โดยยังไม่ทันได้รับรายละเอียดทั้งหมด การติดต่อด้วยข้อเขียนนั้นจะต้องหาความจริงทั้งหมดก่อน



รูปที่ 3 จัทธิพลต่างๆ ที่มีผลกระทบท่องระบบการศึกษา

ฐานะและความปลอดภัย ตำแหน่ง บทบาท ความปลอดภัยและความสามารถ
ที่จะรู้ได้จะมีผลกระทบ ต่อผู้ส่งก่อนการเขียนที่แท้จริง สายงานบังคับบัญชาจะทำให้ข่าวจาก
เบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบนมีมวลขึ้น แต่ภาษาที่ใช้ในข่าวจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่างจะแข็งมากขึ้น

ข่าวสาร

ข่าวสารจะต้องชัดเจน สั้นและสมบูรณ์ จึงจะจัดว่าเป็นการติดต่อด้วยข้อเขียน
ที่มีประสิทธิภาพ ข่าวสารที่มักจะใช้หัวหรือไม่มีประสิทธิภาพก็เพราะว่าแรงกดดันและความ
สามารถไม่ได้ทำหน้าที่เหมือนกับที่ผู้ส่งตั้งใจ แรงกดดันนั้นอาจมีหลายอย่าง แต่ที่จะกล่าวต่อ
ไปนี้จัดว่าสำคัญมากที่สุด

ความจริงและความริเริ่ม ข่าวสารต้องให้รายละเอียดที่เป็นความจริงและการ
วิเคราะห์เพื่อให้เกิดการริเริ่ม

การสร้างสรร ข่าวที่ดีนั้นจะเขียนได้หลายแบบอย่างไรก็ตามข่าวที่ทำให้เกิดการ
สร้างสรรจะทำให้มีชีวิตชีวาขึ้น

ขนบธรรมเนียมและความคิดเห็น ขนบธรรมเนียมที่เชื่อถือกันมารวมกับความคิด
เห็นของท่านจะมีผลกระทบต่อการเขียนของท่านมาก

ความหมายของคำ คำหนึ่งอาจมีความหมายได้หลายอย่าง ฉะนั้นควรเลือกใช้
คำที่ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้

ผู้รับ

การถอดรหัสลับว่าเป็นงานที่ยาก อิทธิพลที่กระเทือนต่อผู้อ่านไม่จำเป็นที่จะต้อง
เหมือนกับของผู้เขียน ปัจจัยหลายอย่างที่ทำให้ความหมายและความเข้าใจต่อผู้อ่านเป็นดังต่อไปนี้

การมองเห็น ปกติคนที่รับข่าวจะต้องอ่านแต่ละบรรทัด ดังนั้นความสามารถของ
ผู้อ่านที่จะเห็นความหมายและการประยุกต์ของข่าวเป็นสิ่งสำคัญ จึงมีความสำคัญต่อการแปล
ความหมายที่ถูกต้อง

ปฏิกิริยาและอารมณ์ เป็นสิ่งที่ผู้อ่านมองไม่เห็นจากการแสดงออกจริง ๆ ของผู้เขียน นอกจากอ่านจากตัวหนังสือ เช่น การแสดงออกด้วยใบหน้า น้ำเสียง ท่าทาง แต่จากข่าวสารที่อ่านที่ผู้อ่านเกิดปฏิกิริยาและอารมณ์ได้ที่จะสนองต่อข่าวสารนั้น

ความคิดเห็นและฐานะ แม้ว่าข่าวสารที่เขียนจะดีเพียงไร ผู้อ่านอาจแปรความหมายผิดได้ ความคิดเห็นบางอย่างที่เขียนลง ผู้อ่านอาจเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้โดยไม่คิดถึงความเป็นจริง เมื่อได้รับข่าวผู้อ่านที่มีตำแหน่งหรือฐานะที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นที่ไม่เหมือนกัน

ประสบการณ์ บางคนอาจแปลความหมายของข่าวผิดไปได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เคยมีมาก่อน จากประสบการณ์ทำให้ผู้อ่านเข้าใจข่าวสารถึงแม้ว่าคำที่เขียนนั้นอาจไม่ชัดเจน

ความมุ่งหมายของการติดต่อธุรกิจ

ก่อนที่จะทำการติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องหาความมุ่งหมายของการติดต่อก่อน ซึ่งก็นับว่าเป็นงานที่ง่ายมาก การติดต่อธุรกิจจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นด้วยข้อเขียนหรือคำพูดได้ล้มเหลวอันเนื่องมาจากวัตถุประสงค์ของการติดต่อไม่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน

การติดต่อธุรกิจโดยทั่วไปแล้วได้รับการพิจารณาว่ามีความมุ่งหมาย ๓ ประการคือ เพื่อบอก เพื่อถาม และเพื่อชักชวน

ประการแรก เพื่อบอก ตัวอย่างของการติดต่อธุรกิจที่มีความมุ่งหมายเพื่อบอกได้รวมเอาจดหมายต่าง ๆ เช่น จดหมายร้องเรียน รายงาน ใบแจ้งประวัติ เป็นต้น

ประการที่สอง เพื่อถาม จดหมายธุรกิจที่ได้ถูกร่างขึ้นเพื่อถามได้รวมเอาตัวอย่างต่าง ๆ เช่น จดหมายสอบถาม จดหมายเก็บและให้สินเชื่อ ซึ่งข้อความในจดหมายอาจรวมเอาการชักชวนเข้าไว้ด้วย

ประการที่สาม เพื่อชักชวน จดหมายธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการชักชวน จดหมายชนิดนี้ได้ถูกร่างขึ้นมาเพื่อการชักชวน ก็เช่น จดหมายขาย จดหมายสมัครงาน ซึ่งทั้ง ๒ ชนิดดังกล่าวนี้โดยธรรมชาติแล้วก็เป็นจดหมายชักชวน แต่ก็อาจเป็นทั้งจดหมายเพื่อบอกข่าวสารอีกด้วย

อุปสรรคของกระบวนการติดต่อ

มีปัจจัยหลายชนิดที่ทำให้กระบวนการติดต้องล้มเหลวลง การติดต่อบางอย่างล้มเหลวเนื่องมาจากการทำงานไม่ดีในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความล้มเหลวมีดังนี้

- (๑) ความหมายของคำ (Semantics)
- (๒) คำที่ใช้เฉพาะกลุ่มชน (Jargon)
- (๓) ความแตกต่างในลำดับชั้น
- (๔) การไม่ได้ฟังสิ่งที่พูด
- (๕) ได้ยินเฉพาะที่คาดเอาไว้หรือเฉพาะที่ต้องการได้ยิน
- (๖) บุคคลที่ติดต่อด้วย (Stereotyping)

ความหมายของคำ

ความหมายของคำ เป็นกระบวนการกำหนดความหมายให้แก่คำ ทำให้คนหนึ่งสามารถติดต่อกับอีกคนหนึ่งได้ แต่ละคนต่างก็ให้ความหมายของคำที่อาจเหมือนและไม่เหมือนกันได้ จากประสบการณ์ที่เกี่ยวกับปัญหาของความหมายของคำได้พบว่า ความหมายของคำนี้อาจทำให้กระบวนการติดต้องล้มเหลว

ปัญหาเกี่ยวกับความหมายของคำนี้น่าจะเกิดขึ้นเมื่อเกี่ยวข้องกับคำที่มีความหมายหลายอย่างหรือข้อความที่ไม่ระบุแน่ชัด (abstract words) มากกว่าคำที่มีความหมายอย่างเดียวหรือข้อความที่ระบุแน่ชัด (concrete words) เช่นคำ typewriter และคำ bull คำแรกนี้มีความหมายแน่ชัดเป็นอย่างเดียว ส่วนคำหลังเป็นคำที่ไม่แน่ชัดมีความหมายหลายอย่าง

คำที่ใช้เฉพาะกลุ่มชน

กลุ่มชนที่แตกต่างกันย่อมมีคำใช้เฉพาะกลุ่มของตนเองแตกต่างจากกลุ่มอื่น กลุ่มชนอาชีพใดก็จะพัฒนาคำขึ้นมาใช้กับอาชีพนั้น ถ้าหากเป็นกลุ่มอื่นมาเห็นหรือได้ยินก็จะไม่เข้าใจความหมายของคำนั้น ๆ คำที่ใช้เฉพาะกลุ่มนี้อาจจะพัฒนาคำขึ้นมาใช้โดยกลุ่มชนที่ไม่มีตำแหน่ง อาชีพ

ใด ๆ ก็ได้ เช่น กลุ่มนักเรียน นักศึกษา ดังเช่นถ้าทำข้อสอบได้ดีก็ใช้คำว่า "aceing the exam" หรือใช้คำว่า "tube" แทนคำว่า television set

คำที่ใช้เฉพาะกลุ่มนี้ทำให้กระบวนการติดต่อฟังทะลวยลง เพราะว่าบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกของกลุ่มจะไม่เข้าใจความหมายพิเศษของคำที่ใช้ นั้น จึงอาจทำให้เกิดความเข้าใจกัน ผิดได้

ความแตกต่างในลำดับชั้น

ปัจจัยอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้กระบวนการติดต่อล้มเหลวคือความแตกต่างในลำดับชั้นของแต่ละบุคคลที่ทำการติดต่อซึ่งกันและกัน เช่น การสนทนากันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง กระบวนการก็จะกลายเป็นว่าฝ่ายหนึ่งต้องให้ความสนใจแก่ฝ่ายที่เหนือกว่า ลูกน้องจะต้องบอกหัวหน้าถึงสิ่งที่หัวหน้าต้องการรับฟังมากกว่าสิ่งที่หัวหน้าควรจะได้ยิน

การไม่ได้ฟังสิ่งที่พูด

กระบวนการติดต่อก็จะล้มเหลว เพราะว่าการไม่ได้ฟังอย่างมีประสิทธิภาพถึงสิ่งที่พูด เช่น ผู้ฟังอาจได้ยินเพียง ๒-๓ คำแรกที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดออกมา หรือฟังไม่ต่อเนื่องกัน หรือได้ยินได้ฟังไม่ชัด การฟังที่ผิดเช่นนี้ทำให้สร้างความคิดในใจของผู้ฟังที่ไม่เป็นแบบเดียวกับความคิดของผู้พูด ผลก็คือการติดต่อล้มเหลว

ได้ยินเฉพาะที่คาดเอาไว้หรือเฉพาะที่ต้องการได้ยิน

ตามหลักจิตวิทยานั้นคนเราจะสนใจเฉพาะสิ่งที่จะเป็นประโยชน์หรือจะเกิดประโยชน์แก่ตัวเองเท่านั้น สิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับตัวเราก็น่าสนใจที่จะรับฟัง แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับตัวเราแล้วก็ไม่สนใจที่จะได้ยิน เช่น สมมติว่าพนักงานจะต้องสรุปผลการปฏิบัติงานระหว่าง ๖ เดือนที่ผ่านมากับหัวหน้างาน วัตถุประสงค์อันแรกของการประเมินผลการปฏิบัติงานก็เพื่อติดต่อกับพนักงาน เพื่อทำการวิเคราะห์ถึงข้อบกพร่องที่ต้องการทั้งนี้เพื่อปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่ต้องการ วัตถุประสงค์ประการที่สองของการประเมินผลก็เพื่อค้นหาปัญหาเกี่ยวกับพนักงานถึงผลงานที่เขาทำได้ดี พนักงานส่วนมากจะได้รับทราบ เฉพาะวัตถุประสงค์อันที่สองจะไม่สนใจกับวัตถุประสงค์อันแรก เช่นนี้

ก็ทำให้การติดต่อไม่ได้ผลดี

บุคคลที่ติดต่อด้วย

บุคคลที่ติดต่อด้วยจะมีผลกระทบต่อกระบวนการติดต่อเพราะว่าความสามารถทางด้าน การติดต่อจะอยู่ที่อิทธิพลของผู้ที่กำลังทำการติดต่อด้วย เช่น เรานับถือบุคคลผู้ซึ่งกำลังติดต่อด้วย ข่าวสารที่ได้ก็จะมีประสิทธิภาพมากกว่า ถ้าเราติดต่อกับบุคคลที่เราไม่นับถือ คนที่เราไม่นับถือพูดเราจะไม่ยอมรับ และไม่เห็นด้วยจึงทำให้กระบวนการติดต่อล้มเหลว

ปัญหาเพื่อทบทวนความเข้าใจ

- (๑) จงให้คำจำกัดความของคำว่า การติดต่อ
- (๒) จงวิจารณ์หน้าที่ของแต่ละส่วนประกอบของรูปแบบการติดต่อ
- (๓) การติดต่อธุรกิจที่เป็นข้อเขียนแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่อะไรบ้าง การติดต่อชนิดใดที่พบ่าใช้กันมากในทั้ง ๒ ส่วนใหญ่นี้
- (๔) จงวิจารณ์อิทธิพลที่มีผลกระทอนต่อกระบวนการติดต่อ
- (๕) จงวิจารณ์ความมุ่งหมายต่าง ๆ ของการติดต่อ
- (๖) มีปัจจัยอะไรบ้างที่น่าจะทำให้กระบวนการติดต่อล้มเหลว