

Bonnie D. Phillips, *Effective Business Communication*.

New York : Van Nostrand Reinhold, (1977) 247 p.

Effective Business Communications ของ Bonnie D. Phillips เป็นหนังสือที่ให้ความรู้ในเรื่องเทคนิค วิธีการต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในทางปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารในวงงานธุรกิจ หนังสือเล่มนี้เหมาะสมที่จะเป็นคู่มือสำหรับนักบริหาร นักศึกษานักประชาสัมพันธ์ นักธุรกิจ เลขานุการและบุคคลทั่วไป โดยใช้ความรู้ที่ได้รับจากหนังสือนี้สำรวจความบกพร่องของตนเองและหาทางแก้ไข เพื่อให้การทำงานได้ผลดีขึ้น Bonnie D. Phillips เป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในเรื่องที่เขียนเป็นอย่างดี ปัจจุบันเป็นอาจารย์สอนวิชาการสื่อสารทางคำธุรกิจอยู่ที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง และสอนพิเศษตามวิทยาลัยหลายแห่งในสหรัฐอเมริกา

ผู้เขียนได้แบ่งเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ออกเป็น 4 ภาคด้วยกัน แต่ละภาคมีสาระสำคัญ ดังนี้

ภาค 1 กล่าวถึงหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ วิธีการในการสื่อสารตอบโต้ระหว่างผู้สื่อสารกับผู้รับสาร ประสิทธิภาพในการรับฟัง การจับใจความในระหว่างที่สนทนา สาเหตุที่ภาคนี้เน้นในเรื่องการฟัง เนื่องจากผู้ที่ต้องติดต่อธุรกิจเป็นประจำนั้นต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการฟังและพูดคุยในระหว่างติดต่อกับลูกค้า หรือผู้มาติดต่อเกี่ยวข้อง จึงต้องพัฒนานิสัยให้เป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อความก้าวหน้าในวงงานธุรกิจ เพราะความสามารถในการเป็นผู้รับฟังที่ฉลาดนั้นเท่ากับสร้างกำไรให้กับตัวเองและวงงานโดยไม่ต้องลงทุน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงวิธีต่างๆ ในการบันทึกข้อความที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาให้ได้รับรวดเร็วและได้เรื่องราวด้วย

ภาค 2 กล่าวถึงเทคนิคในการสนทนา ตอบโต้ การสังเกตท่าทางของผู้ที่สนทนาด้วย และวิธีพูดที่มีหลักเกณฑ์ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดแรงสนับสนุนของผู้ร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้พูดต้องรู้จักใช้คำพูดในการสื่อความนึกของตนเองให้ชัดเจน หนักแน่น จริงจัง เพราะการพูดเป็นเรื่องสำคัญมากในการติดต่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างผู้นำประเทศ ซึ่งเป็นผลได้ผลเสียของธุรกิจระหว่างประเทศ ถ้าพลาดแม้เพียงนิดเดียวความเสียหายย่อมเกิดขึ้นมากมายกับคนส่วนรวม ผู้เขียนจึงเน้นความสำคัญในเรื่องนี้ พร้อมทั้งแนะนำวิธีการพูดซึ่งประกอบด้วยกรรู้จักใช้ภาษาให้สะดวกชัดเจน แบบของการพูดในโอกาสต่าง ๆ การใช้ไวยากรณ์ให้ถูกแบบแผน สำเนียงและเสียงในการพูดที่จริงใจ

ภาค 3 ในภาคนี้ผู้อ่านจะได้รับความรู้ในเรื่องหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษทั้งหมดที่สำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษ รวมถึงหลักที่ใช้ในการพูด การเขียน การสร้างประโยค ให้ได้ใจความสำคัญซึ่งจะนำไปใช้ในการเขียนจดหมายติดต่อกับหน่วยงานธุรกิจ ผู้เขียนได้ให้ความรู้เรื่องกฎข้อบังคับและหลักในการเขียนจดหมาย เช่น การเว้นวรรคตอน การขึ้นต้น เนื้อหาของจดหมาย การลงท้ายสิ่งที่ควรระมัดระวังในการเขียน ข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องที่พบบ่อย ๆ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการหางานทำ การสมัครงาน การเตรียมตัวไปสอบสัมภาษณ์ บุคลิกท่าทาง การวางตัว การแต่งกาย การพูดจาตอบโต้ ให้ผู้สัมภาษณ์เกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อถือ

ภาค 4 ในภาคสุดท้าย ผู้เขียนได้ให้ความรู้สำหรับนักบริหารในเรื่องลำดับขั้นตอนในการวางแผนงาน การนำเสนอรายงาน วิธีการทำงาน การเตรียมงาน การค้นคว้า การรวบรวมข้อมูล การตั้งข้อสมมติฐาน การออกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนบทสรุป และการแก้ไขวิธีการทำสถิติ กราฟ ตารางมาตรฐานในรูปแบบต่าง ๆ ของรายงานทั่วไป และคำอธิบายศัพท์ที่ใช้กันอยู่ในวงงานธุรกิจประมาณ 70 คำ

สำหรับแนวการเขียนนั้น เมื่อเริ่มขึ้นบทใหม่ทุกบทผู้เขียนจะบอกถึงวัตถุประสงค์และสาระสังเขปของเนื้อหา และตอนท้ายก็จะมีแบบฝึกหัดสำหรับทดสอบความสามารถของ

ผู้อ่านในเนื้อหาที่ผ่านมาในบทนี้ๆ ในการเขียนผู้เขียนจะวางลักษณะของเรื่องราวตามลำดับ
ขั้นตอนโดยมีบรรณานุกรมประกอบพร้อมทั้งตัวอย่าง เพื่อให้ความรู้ในเรื่องนั้นชัดเจนถูกต้อง
และสมบูรณ์ เนื่องจากปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทั้งชีวิต
ส่วนตัว วงงานธุรกิจ ไม่ว่าจะระดับเอกชน ราชการ หรือระดับประเทศ ดังนั้นหนังสือ
เล่มนี้จึงนับว่าเป็นหนังสือที่น่าอ่านเล่มหนึ่งที่จะทำให้ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ
ติดต่อสื่อสารต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและภาระกิจทั้งหลาย
ให้เกิดประสิทธิภาพ

สุกัลยา จิระวัทธิ