



Communication

การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

(100-104 Human Relations and Personality Development)

Version :1:2553

หมวดวิชาศึกษาทั่วไป >> <http://itschool.siam.edu>



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

- องค์ประกอบของการสื่อสาร
- กระบวนการ
- หลักการติดต่อสื่อสารที่ดี
- สื่อที่ใช้
- การประสานงาน
- และปัญหาในการสื่อสาร



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ :

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

- หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดความคิด สาระ ข่าวสาร (message) ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ความรู้สึก จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยสื่อ (media) เป็นตัวเชื่อมโยงเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายสื่อสารกันอย่างเข้าใจ
- การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเป็นเครื่องมือประสานให้เกิดความเข้าใจ ความรัก ความสามัคคีจนกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

สไลด์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์: องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. แหล่งข้อมูล (information source) คือ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือเป็นต้นตอของแหล่งข่าวสารนั่นเอง
2. ข่าวสาร (message) คือ เนื้อหาสาระที่จะต้องส่งไป
3. ผู้ส่ง (transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสารนั่นเอง
4. สื่อหรือช่องทาง (media) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารให้ไปสู่ผู้รับให้ดี หรือเร็วยิ่งขึ้น
5. ผู้รับ (receive) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อสาร



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ :

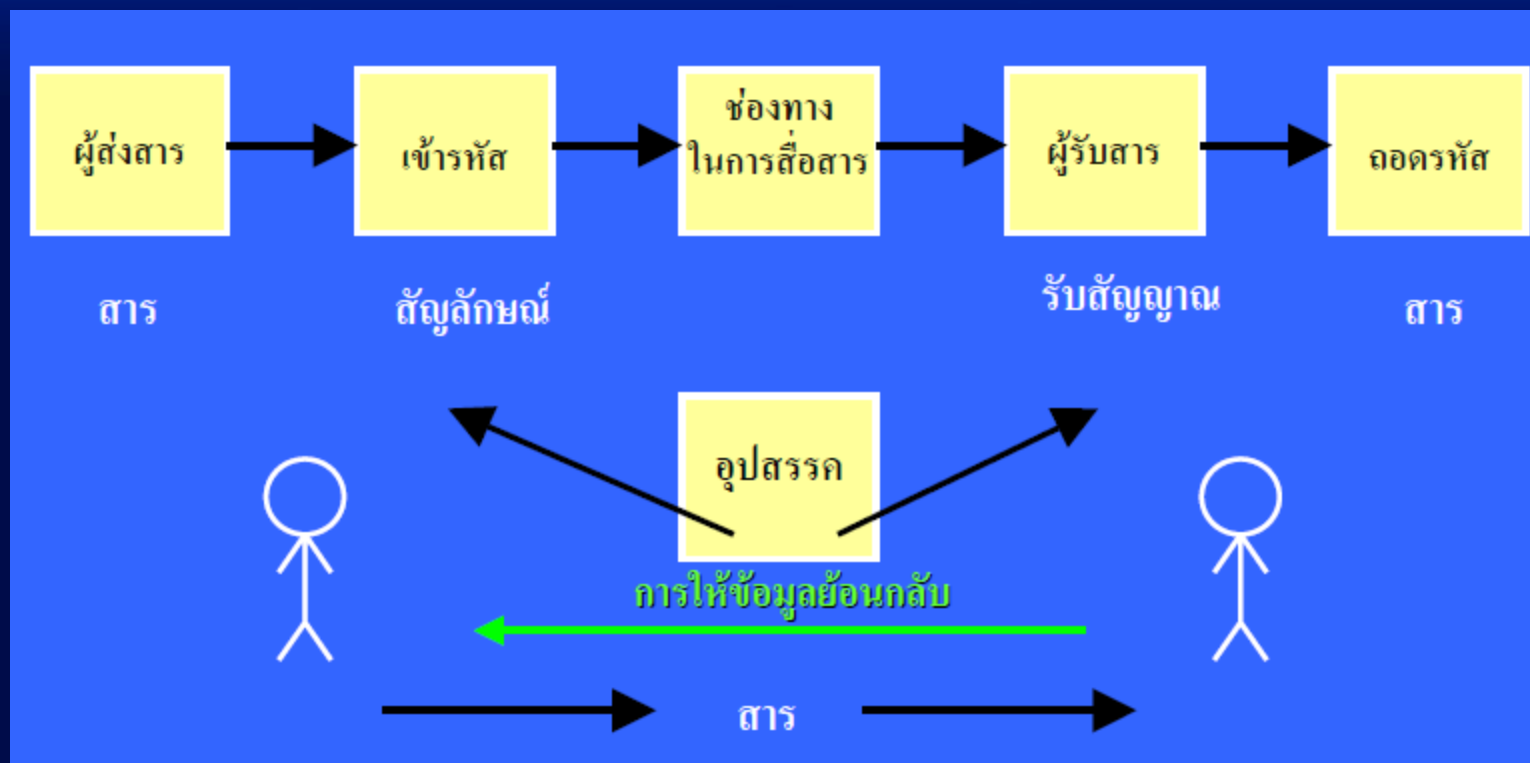
กระบวนการ

1. ระยะเวลาเกิดความคิด
2. ระยะเวลาประมวลความคิดหรือการเข้ารหัส
3. ระยะเวลาถ่ายทอด
4. ระยะเวลารับสาร
5. ระยะเวลาถอดความหรือถอดรหัส
6. พฤติกรรมตอบสนอง
7. ข้อมูลย้อนกลับ

สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ : กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร

กระบวนการในการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น

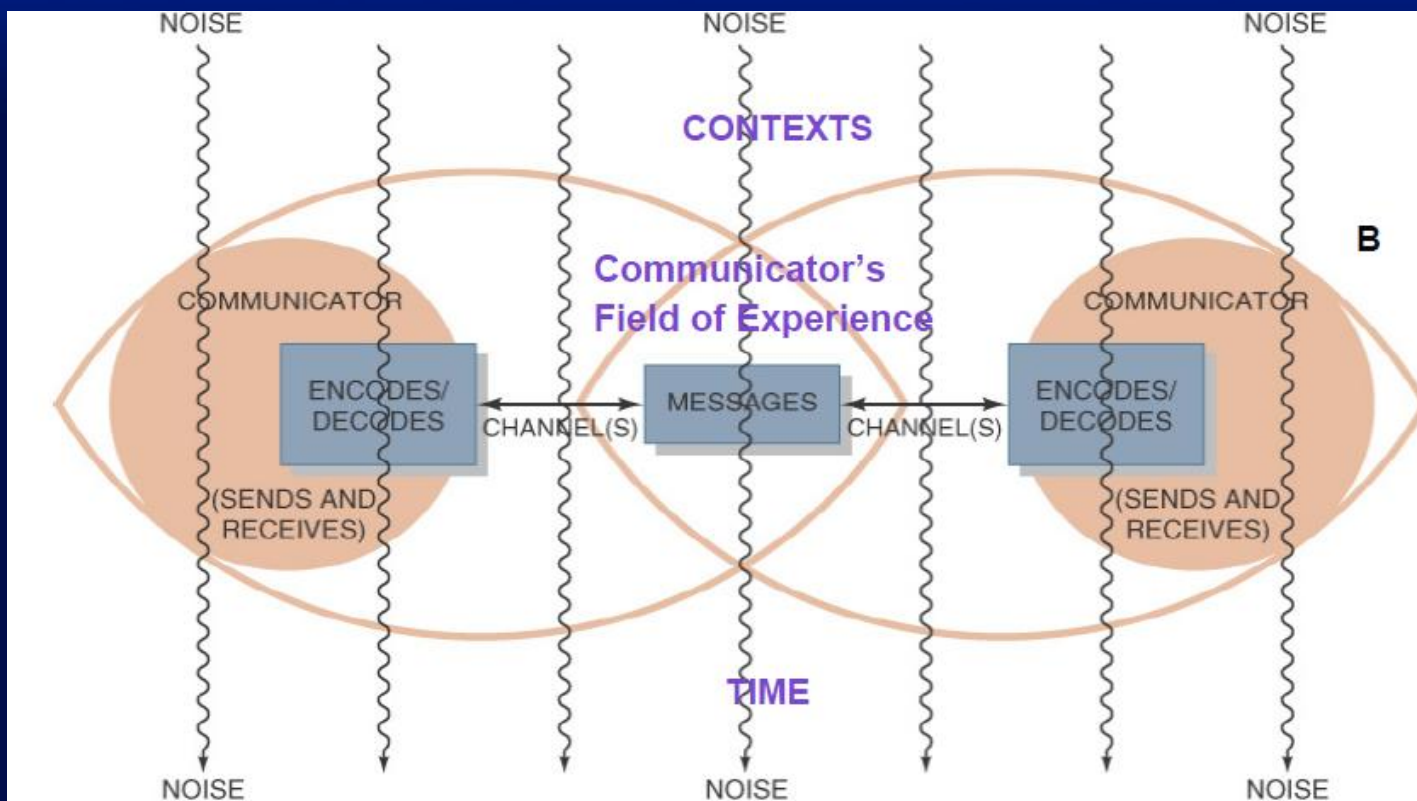
- แบบเก่า



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ : กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร

กระบวนการในการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น

- แบบใหม่





สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ : กระบวนการติดต่อสื่อสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ

- รูปแบบที่ 1 ส่งสารจากบนลงล่าง
- รูปแบบที่ 2 ส่งสารจากล่างขึ้นบน
- รูปแบบที่ 3 ส่งสารตามแนวนอน



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ : ทักษะการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารที่ดี

- การพัฒนาทักษะการฟัง
 - ฟังด้วยความตั้งใจ
 - ฟังเก็บสาระ
 - ฟังโดยใช้เหตุผล
 - ฟังในสิ่งที่ควรฟัง
 - ปรับเปลี่ยนสิ่งที่ฟังให้เข้ากับวิถีชีวิต

สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ : ทักษะการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารที่ดี

- การพัฒนาทักษะการพูด

ตัวอย่างคำพูดสื่อสารที่เหมาะสม	ตัวอย่างคำพูดสื่อสารที่ไม่เหมาะสม
<ul style="list-style-type: none">• การทำเช่นนั้นอาจมีปัญหายุ่งยาก• เราใช้เวลาจ่ายเงินไม่ได้อีกแล้ว	<ul style="list-style-type: none">• เธอไม่ควรทำเช่นนั้น• คุณต้องจ่ายเงินมาเดี๋ยวนี้



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ : สื่อที่ใช้

- รูปภาพ = ทำให้คนเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง แม้คนอ่านหนังสือไม่ออกก็สามารถเข้าใจได้ง่าย
- สัญลักษณ์ = ประหยัดคำพูดและเป็นที่เข้าใจกันทั่วไป
- สื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์) = นิยมใช้กันมากที่สุดในปัจจุบัน เพราะสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาและเงินทองทอง



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ : สื่อที่ใช้

ประเภทของสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกได้กว้าง ๆ 3 ประการดังนี้ คือ

1. ประเภทการใช้ภาษา ได้แก่ การพูด คำพูด

จุดเด่น เป็นการสื่อสารที่ใช้กันมาก เพราะใช้ได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว และประหยัด

2. ประเภทไม่ใช้ภาษา ได้แก่ การเขียนข้อความ การใช้รูปภาพ สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ

จุดเด่น การเขียน = มีเวลาไตร่ตรองความคิด กลั่นกรองคำพูดให้เหมาะสม และสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ : ปัญหาในการสื่อสาร

1. ปัญหาด้านตัวบุคคล

- ความบกพร่องของอวัยวะ
- ขาดทักษะในการสื่อความ
- ใช้ภาษาหรือคำที่ยากเกินไป ภาษาไทยปนภาษาต่างประเทศ
- มีอคติ (ลำเอียงเพราะรักหรือลำเอียงเพราะเกลียด)
- ไม่เข้าใจเรื่องที่พูดคือพอ
- ผู้ส่งสารบิดเบือนข่าวสาร
- ผู้ส่งสารเป็นคนเงิบขมจนเกินไป จึงไม่ค่อยพูด/อธิบาย



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ : ปัญหาในการสื่อสาร

1. ปัญหาด้านตัวบุคคล (ต่อ)

- บทบาทและตำแหน่ง หน้าที่ จะมีผลต่อการแปลความข่าวสาร
- พูดยึด โดยไม่เจตนาหรือใช้ภาษาไม่ถูกต้อง
- ขาดการฟัง ไม่สนใจ ไม่มีสมาธิในการฟัง
- อารมณ์ไม่ดี
- ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารในเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ
- ผู้ฟังแปลความเอง
- ผู้รับสารจะเลือกฟังในสิ่งที่ตนพอใจเท่านั้น



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์: ปัญหาในการสื่อสาร

2. ปัญหาด้านข่าวสารหรือข้อมูล

- ข่าวบิดเบือน ผู้ส่งมีเจตนาบิดเบือนหรือเป็นเพราะส่งผ่านบุคคลหลายคนจนกลายเป็นข่าวลือ
- ข้อมูลคลุมเครือ ไม่ชัดเจน
- ข้อมูลยากแก่การเข้าใจ ไม่เหมาะกับผู้ฟัง



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์: ปัญหาในการสื่อสาร

3. ปัญหาด้านสื่อ

- ภาษาพูดและภาษาเขียน
- ภาษาท่าทาง
- สัญลักษณ์
- สื่อสารมวลชน



สัปดาห์ที่ 9 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์: ปัญหาในการสื่อสาร

4. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

- เสียงรบกวน = ทำให้ข้อมูลการฟังบิดเบือน
- แสง = ทำให้ข่าวสารบิดเบือนได้หากสื่อเป็นรูปภาพ สัญลักษณ์
- อุณหภูมิ = อากาศหนาวหรือร้อนเกินไปจะมีผลต่อการส่งและรับสาร
- ระยะทาง = อยู่ห่างไกลกันมากต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูลยอมทำให้ข้อมูลบิดเบือนได้

บรรณานุกรมการอ้างอิง

- ปราณี รามสูต, ผ.ศ., และ จำรัส ดั่งงสุวรรณ, ผ.ศ., พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2545.
- สมพร สุทัศนีย์, ม.ร.ว, มนุษยสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุงแก้ไข, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2544.

คำถามท้ายบทที่ 9 (เขียนด้วยลายมือเท่านั้น)

- จงบอกความหมายของการติดต่อสื่อสารและแสดงแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร พร้อมทั้งยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวัน (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด)
- จงอธิบายความรู้ความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบ รูปแบบและลักษณะของการติดต่อสื่อสาร (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด)
- จงอธิบายและยกตัวอย่างกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และกระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กร (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด)
- ในทัศนะของนักศึกษาเห็นว่า ตนเองมีทักษะการสื่อสารเป็นอย่างไร (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด พร้อมให้เหตุผลประกอบ)
- จงอธิบายการวางแผนในการพัฒนาทักษะด้านการฟังและพูด เพื่อการสื่อสารที่ดีของตนเองมาให้เข้าใจ (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด พร้อมให้เหตุผลประกอบ)