



มหาวิทยาลัยสยาม
Siam University



The art of speaking opportunities

ศิลปะการพูด

(100-104 Human Relations and Personality Development)

Version :1:2553

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

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

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

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

- ❑ หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดความคิด สาระ ข่าวนสาร (message) ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ความรู้สึก จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยสื่อ (media) เป็นตัวเชื่อมโยงเพื่อให้ทั้ง 2 ฝ่ายสื่อสารกันอย่างเข้าใจ
- ❑ การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเป็นเครื่องมือประสานให้เกิดความเข้าใจ ความรัก ความสามัคคีจนกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

- แหล่งข้อมูล (information source)
- คือ แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือเป็นต้นตอของแหล่งข่าวสารนั่นเอง
- ข่าวสาร (message) คือ เนื้อหาสาระที่จะต้องส่งไป
- ผู้ส่ง (transmitter) คือ บุคคลที่จะเป็นผู้ดำเนินการส่งข่าวสารนั่นเอง
- สื่อหรือช่องทาง (media) คือ สิ่งที่จะช่วยนำพาข่าวสารให้ไปสู่ผู้รับให้ดีหรือเร็วยิ่งขึ้น
- ผู้รับ (receive) คือ ผู้เป็นเป้าหมายในการรับข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการสื่อสาร

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

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



สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์

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

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

- ลักษณะการฟังที่ดี 5 ประการ
- มารยาทในการฟัง 5 ประการ
- การพัฒนาทักษะการพูด 10 ประการ

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

- ❑ รูปภาพ = ทำให้คนเข้าใจได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง แม้คนอ่านหนังสือไม่ออกก็สามารถเข้าใจได้ง่าย
- ❑ สัญลักษณ์ = ประหยัดคำพูดและเป็นที่เข้าใจกันทั่วไป
- ❑ สื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์) = นิยมใช้กันมากที่สุด
ในปัจจุบัน เพราะสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและเงินทอง

ประเภทที่อาศัยการแสดง/พฤติกรรม ได้แก่ สีหน้าแววตา กิริยา
ท่าทางต่าง ๆ

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

ประเภทของสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกได้กว้าง ๆ ดังนี้คือ

1. ประเภทการใช้ภาษา ได้แก่ การพูด คำพูด

จุดเด่น เป็นการสื่อสารที่ใช้กันมาก เพราะใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัด

2. ประเภทไม่ใช้ภาษา ได้แก่ การเขียนข้อความ การใช้รูปภาพ สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่าง ๆ

จุดเด่น การเขียน = มีเวลาไตร่ตรองความคิด กลับกรองคำพูด ให้เหมาะสม และสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์

□ ปัญหาด้านตัวบุคคล

- ความบกพร่องของอวัยวะ
- ขาดทักษะในการสื่อความ
- ใช้ภาษาหรือคำที่ยากเกินไป ภาษาไทยปนภาษาต่างประเทศ
- มีอคติ (ลำเอียงเพราะรักหรือลำเอียงเพราะเกลียด)
- ไม่เข้าใจเรื่องที่พูดดีพอ
- ผู้ส่งสารบิดเบือนข่าวสาร
- ผู้ส่งสารเป็นคนที่เขินอายเกินไป จึงไม่ค่อยพูด / อธิบาย

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

□ ปัญหาด้านตัวบุคคล (ต่อ)

- บทบาทและตำแหน่งหน้าที่ที่จะมีผลต่อการแปลความข่าวสาร
- พูดยืด โดยไม่เจตนาหรือใช้ภาษาไม่ถูกต้อง
- ขาดการฟัง ไม่สนใจ ไม่มีสมาธิในการฟัง
- อารมณ์ไม่ดี
- ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารในเรื่องฐานะทางเศรษฐกิจ
- ผู้ฟังแปลความเอง
- ผู้รับสารจะเลือกฟังในสิ่งที่ตนพอใจเท่านั้น

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์

□ ปัญหาด้านข่าวสารหรือข้อมูล

- ข่าวบิดเบือน ผู้ส่งมีเจตนาบิดเบือนหรือเป็นเพราะส่งผ่านบุคคลหลายคน จนกลายเป็นข่าวลือ
- ข้อมูลคลุมเครือไม่ชัดเจน
- ข้อมูลยากแก่การเข้าใจ ไม่เหมาะกับผู้ฟัง

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์

□ ปัญหาด้านสื่อ

- ภาษาพูดและภาษาเขียน คำพูดคำเดียวมีหลายความหมาย ภาษาถิ่น ภาษาไทยของแต่ละภาค ขำวลือ บิดเบือนความเป็นจริง
- ภาษาท่าทาง
- สัญลักษณ์
- สื่อสารมวลชน

สัปดาห์ที่ 10 การติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์

□ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

- เสียงรบกวน = ทำให้ข้อมูลการฟังบิดเบือน
- แสง = ทำให้ข่าวสารบิดเบือนได้หากสื่อเป็นรูปภาพ
สัญลักษณ์
- อุณหภูมิ = อากาศหนาวหรือร้อนเกินไปจะมีผลต่อการส่งและรับสาร
- ระยะทาง = อยู่ห่างไกลกันมากต้องอาศัยคนกลางส่ง
ข้อมูลย่อมนำให้ข้อมูลบิดเบือน



คำถามท้ายบทที่ 10 (เขียนด้วยลายมือเท่านั้น)

- จงบอกความหมายของการพูดและแสดงแนวคิดเกี่ยวกับ
ความสำคัญของการพูดพร้อมทั้งยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันของ
ตนเอง (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด)
- จงสรุปความรู้ความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบ จุดประสงค์ และ
ประเภทของการติดต่อสื่อสาร (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด)
- จากคำประพันธ์ของท่านสุนทรภู่ที่ว่า
“จะพูดจาปราศรัยกับใครนั้น อย่าตะคิ่นตะคอกให้เคืองหู
ไม่ควรพูดก็อย่าพูดถึงมึงกู คนจะลู่ลวงลามไม่ขามใจ
แม้จะเรียนวิชาทางค้าขาย อย่าปากร้ายพูดจาอัชฌาสัย
จะซื่อง่ายขายดีมีกำไร ด้วยเขาไม่เคืองจิตคิดระอา”
ในทัศนะของนักศึกษาเห็นว่าคำประพันธ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นการ
สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของสิ่งใด และ ให้ข้อคิดอะไรบ้าง

บรรณานุกรมการอ้างอิง

- ❑ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2551
- ❑ ทองทิพภา วิริยะพันธ์ุ, ผ.ศ., มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร, กรุงเทพฯ: ม.ป.พ., ม.ป.ป.
- ❑ ปราณี รามสูต, ผ.ศ., และ จำรัส ดั่งงสุวรรณ, ผ.ศ., พฤติกรรม มนุษย์กับการพัฒนาตน, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏ ธนบุรี, 2545.
- ❑ สมพร สุทัศนีย์, ม.ร.ว, มนุษยสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ 6 ฉบับปรับปรุง แก้ไข, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2544.

คำถามท้ายบทที่ 10 (เขียนด้วยลายมือเท่านั้น)

- ❑ จงอธิบายคุณสมบัติของการเป็นนักพูดที่ดี พร้อมยกตัวอย่างบุคคลสำคัญในสังคมไทยที่มีลักษณะของการเป็นนักพูดที่ดีมา 1 ท่าน (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด)
- ❑ ในทัศนะของนักศึกษาเห็นว่า ตนเองมีทักษะการพูดเป็นอย่างไร และมีสิ่งใดที่ควรแก้ไขปรับปรุงบ้าง (อธิบายอย่างน้อย 5 บรรทัด พร้อมให้เหตุผลประกอบ)