



## บทที่ ๙

### การติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์

เรียบเรียงโดย อ.วิจิตรา จามจรี

#### หัวข้อ

๙.๑ ความหมายและความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

๙.๑.๑ ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

๙.๑.๒ ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

๙.๒ องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

๙.๒.๑ ผู้ส่ง หรือแหล่งที่มาของข่าวสาร

๙.๒.๒ ผู้รับ หรือจุดหมายปลายทาง

๙.๒.๓ สาร หรือข้อมูล

๙.๓ รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

๙.๓.๑ การติดต่อสื่อสารทางเดียว

๙.๓.๒ การติดต่อสื่อสารสองทาง

๙.๔ ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

๙.๔.๑ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ

๙.๔.๒ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

๙.๕ กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

๙.๖ กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ

๙.๗ ทักษะการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารที่ดี

๙.๗.๑ การพัฒนาทักษะการฟัง

๙.๗.๒ การพัฒนาทักษะการพูด

#### แนวคิด

๑. การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันและส่งผลสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน มีองค์ประกอบคือ ผู้ส่ง ผู้รับ สารที่ส่ง และสื่อสำหรับส่ง โดยทุกองค์ประกอบมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

๒. การติดต่อสื่อสารมี ๒ รูปแบบ คือ การติดต่อสื่อสารทางเดียวและการติดต่อสื่อสารสองทาง

๓. การติดต่อสื่อสารมี ๒ ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งควรเลือกใช้ให้เหมาะสมกับ เวลา สถานที่ และบุคคล

๔. การติดต่อสื่อสารมี ๒ รูปแบบ คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมี ๖ ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ ความคิด ความต้องการ ประมวลข้อมูล ถ่ายทอดสาร รับสาร แปลความข้อมูล และปฏิกริยาต่อสาร ส่วนกระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นมี ๓ รูปแบบ คือ รูปแบบส่งสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และตามแนวนอน ซึ่งผู้ใช้ต้องเลือกรูปแบบให้เหมาะสมกับบทบาทของตน

### วัตถุประสงค์การเรียนรู้การสอนที่สำคัญที่สุด ๓ ข้อ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ในชีวิตของนักศึกษา

๑. นักศึกษาสามารถเข้าใจความหมาย และความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร
๒. นักศึกษาสามารถระบุองค์ประกอบ รูปแบบและลักษณะของการติดต่อสื่อสาร
๓. นักศึกษาสามารถอธิบายและยกตัวอย่างกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร

### กิจกรรมระหว่างการเรียนรู้

๑. ทำแบบประเมินผลตนเองก่อนเรียน
๒. ศึกษาเอกสารประกอบการสอน
๓. ปฏิบัติกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมายในเอกสารประกอบการสอน
๔. ฟังคำบรรยายจากอาจารย์ผู้สอน
๕. ทำแบบประเมินผลตนเองหลังเรียน

### สื่อการสอน

๑. เอกสารประกอบการเรียนการสอน ครั้งที่ ๙
๒. แบบฝึกปฏิบัติ
๓. แบบประเมินผลตนเองก่อน-หลังการเรียน
๔. การฝึกปฏิบัติเสริมทักษะ

### วิธีวัดประสิทธิภาพในการสอนตามวัตถุประสงค์

๑. ประเมินผลจากแบบประเมินผลตนเองก่อนเรียนและหลังเรียน
๒. ประเมินผลจากกิจกรรม
๓. ประเมินผลคำถามท้ายบท
๔. ประเมินผลจากการสอบกลางภาคและสอบปลายภาค

## สาระสำคัญ

### ๙.๑ ความหมายและความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

#### ๙.๑.๑ ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมของบุคคลในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดความรู้สึกจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปสู่บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง แต่ละฝ่ายอาจเป็นคนเดียวหรือหลายคน โดยมีสื่อกลางซึ่งอาจจะเป็นการพูด กิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ การเขียน การวาด รูปภาพ รหัส ฯลฯ

#### ๙.๑.๒ ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

กล่าวได้ว่าความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

- การติดต่อสื่อสารช่วยให้บุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกัน
- การติดต่อสื่อสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพชีวิต
- การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่จำเป็นของการบริหารงาน
- การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการปกครองประเทศ
- การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดีระหว่างประเทศ

### ๙.๒ องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

#### ๙.๒.๑ ผู้ส่ง หรือแหล่งที่มาของข่าวสาร

#### ๙.๒.๒ ผู้รับ หรือจุดหมายปลายทาง

#### ๙.๒.๓ สาร หรือข้อมูล

### ๙.๓ รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

๙.๓.๑ การติดต่อสื่อสารทางเดียว เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งสาร ส่งให้ผู้รับทางเดียวโดยที่ผู้รับไม่มีโอกาสโต้ถาม

๙.๓.๒ การติดต่อสื่อสารสองทาง เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับมีการพูดคุยหรือโต้ตอบระหว่างกัน ซึ่งผู้รับสารมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ได้ถามและให้ข้อเสนอแนะ

### ๙.๔ ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

๙.๔.๑ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนข้อกำหนดไว้ชัดเจน มักเป็นลายลักษณ์อักษร

๙.๔.๒ การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่ฝ่ายต่างๆ บุคคลต่างๆ กระทำกันเอง เป็นส่วนใหญ่ มักเป็นคำพูด วาจา

๙.๕ กระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มี ๖ ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ ความคิด ความต้องการ ประมวล-  
ข้อมูล ถ่ายทอดสาร รับสาร แปลความข้อมูล และปฏิกิริยาหลังรับสาร

สำนักศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ดร.อุษณีย์ เจริญพิพัฒน์ผล

อาจารย์มานิช พรหมปัญญา

อาจารย์ วิจิตรา จามจูรี

**๙.๖ กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ** การติดต่อสื่อสารในองค์การมีรูปแบบ ๓ รูปแบบตามทิศทางการส่งสารดังนี้ รูปแบบที่ ๑ ส่งสารจากบนลงล่าง ซึ่งมักเป็นไปตามสายบังคับบัญชา มักเป็นลายลักษณ์อักษร รูปแบบที่ ๒ ส่งสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งเป็นการสะท้อนกลับหรือเสนอเรื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีทั้งที่เป็นวาจาและลายลักษณ์อักษร และรูปแบบที่ ๓ ส่งสารตามแนวนอน ซึ่งเป็นการติดต่อระหว่างผู้ปฏิบัติงานระดับเดียวกัน

### ๙.๗ ทักษะการฟังและการพูดเพื่อการสื่อสารที่ดี

#### ๙.๗.๑ การพัฒนาทักษะการฟัง

การฟังช่วยให้เก็บเรื่องราวจากคำพูดของผู้อื่นได้ หากฟังได้ครบถ้วนสมบูรณ์ก็ส่งผลต่อการสนทนากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

#### ๙.๗.๒ การพัฒนาทักษะการพูด

การพูดเป็นการสื่อสารด้วยวาจาที่สำคัญยิ่งทั้งกับตนเองและผู้อื่น ช่วยผูกมิตร ช่วยให้งานราบรื่น ช่วยให้ตนเองสบายใจ ผู้อื่นเป็นสุข

### บรรณานุกรมการอ้างอิง

- ปราณี รามสูต, ผ.ศ., และ จำรัส ดั่งสุวรรณ, ผ.ศ., พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน, พิมพ์ครั้งที่ ๓, กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๕.
- สมพร สุทัศนีย์, ม.ร.ว., มนุษยสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ ๖ ฉบับปรับปรุงแก้ไข, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

### คำถามท้ายบทที่ ๙ (เขียนด้วยลายมือเท่านั้น)

๑. จงบอกความหมายของการติดต่อสื่อสารและแสดงแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร พร้อมทั้งยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวัน (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด)
๒. จงอธิบายความรู้ความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบ รูปแบบและลักษณะของการติดต่อสื่อสาร (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด)
๓. จงอธิบายและยกตัวอย่างกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และกระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์การ (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด)
๔. ในทัศนะของนักศึกษาเห็นว่า ตนเองมีทักษะการสื่อสารเป็นอย่างไร (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด พร้อมให้เหตุผลประกอบ)
๕. จงอธิบายการวางแผนในการพัฒนาทักษะด้านการฟังและพูด เพื่อการสื่อสารที่ดีของตนเองมาให้เข้าใจ (อธิบายอย่างน้อย ๕ บรรทัด พร้อมให้เหตุผลประกอบ)

เอกสารประกอบการสอน รหัสวิชา ๑๐๐-๑๐๔

วิชามนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาบุคลิกภาพ (Human Relations and Personality Development)

ครั้งที่ ๙