



NPRU
Nakhon Pathom
NAKHON
PATHOM
RAJABHAT
UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครปฐม



วิชา 9912105

การจัดการสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ

อาจารย์ ดร.มาริษา สุจิตวนิช สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

บทที่ 2

แนวคิดการสื่อสารเพื่อการจัดการ

การสื่อสาร



- คำว่าการสื่อสารเหล่านั้นมาสรุปลักษณะสำคัญรวมอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไว้ดังนี้
- การสื่อสารคือการนำถ้อยคำหรือข้อความหรือหนังสือของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมีสื่อนำไป
- การสื่อสารคือกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสารโดยผ่านสื่อ
- การสื่อสารเป็นการสื่อความหมายในทางใดทางหนึ่งที่มีลักษณะของการส่งและรับสารไม่ว่าจะเป็นภายในตัวเองระหว่างผู้หนึ่งกับผู้หนึ่งหรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่มภายในบริบทหรือสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ การสื่อสารจึงตั้งอยู่บนหลักแห่งความสัมพันธ์นี้เสมอ

- 1. การพูดกันระหว่าง 2 คนขึ้นไป กรณีเป็นการส่วนตัว เช่น การพูดคุย การทักทาย ปราศรัย การไตร่ถามทุกข์สุข เป็นต้น หรือกรณีเป็นการพูดในกลุ่ม เช่น การสนทนา การแสดงความคิดเห็นสนับสนุนคัดค้าน เป็นต้น
- 2. การพูดในที่สาธารณะหรือในที่ชุมชน เช่น การบรรยาย การอภิปราย การโต้วาที การปราศรัยหาเสียง เป็นต้น
- 3. การเขียน เช่น การเขียนใบสมัคร คำร้อง ประกาศ จดหมาย หนังสือ ข่าว บทความ เป็นต้น
- 4. การแสดงต่างๆ เช่น การแสดงละคร ภาพยนตร์ ดนตรี นิทรรศการ เป็นต้น

ความสำคัญของการสื่อสาร

- การสื่อสารมีความสำคัญหลักๆต่อมนุษย์ 5 ประการคือ
- 1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม
- 2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน
- 3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ
- 4. ความสำคัญต่อการปกครอง
- 5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของมนุษย์

- การสื่อสารมีวัตถุประสงค์สำคัญ ดังนี้
 - 1. เพื่อส่งและรับข้อมูล
 - 2. เพื่อให้ความรู้
 - 3. เพื่อโน้มน้าวผู้รับสารให้คล้อยตาม
 - 4. เพื่อความรื่นเริงบันเทิงใจ
 - 5. เพื่อความเข้าใจอันดีต่อกันและเสริมสร้างสัมพันธภาพ

วัตถุประสงค์ในการสื่อสารโดยทั่ว ๆ ไป

- 1. วัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ
- 2. วัตถุประสงค์เพื่อสอนหรือให้การศึกษา
- 3. วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือให้ความบันเทิง
- 4. วัตถุประสงค์เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ

องค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์

- 1. ผู้สื่อสารหรือผู้ส่งสาร (Source/Sender)
- 2. ข่าวนสาร เนื้อหาสาระเรื่องราวหรือสาร (Message)
- 3. ช่องทางหรือสื่อ (Channel)
- 4. ผู้รับสาร (Receiver)

- 1. แบ่งตามลักษณะการสื่อสาร
 - 1.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้า
 - 1.2 การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า
- 2. แบ่งตามกลุ่มคนที่มีการสื่อสาร
 - การสื่อสารระหว่างบุคคล
 - การสื่อสารภายใน

- ภาษาที่ใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา



- ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำหรือวจนภาษา



- ระบบพื้นฐานในการสื่อสารของมนุษย์มีอยู่ด้วยกัน 3 ระบบคือ
- 1. ระบบการสื่อสารภายในบุคคล
- 2. ระบบการสื่อสารระหว่างบุคคล
- 3. ระบบการสื่อสารในวัฒนธรรมสังคม

- ความสำคัญของวัฒนธรรม
- วัฒนธรรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเป็นสังคมเป็นชาติเพราะคำว่าวัฒนธรรมตามพหุชนะแล้วหมายความว่าสภาพอันเป็นความเจริญงอกงามซึ่งหมายความว่ามนุษย์ในสังคมใดจะมีสภาพเป็นความเจริญงอกงามได้ก็ดูได้จากวัฒนธรรมของเขาวัฒนธรรมคือวิถีชีวิตของสังคมเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่กล่อมเกลาลักษณะของบุคคลในสังคมให้มีเอกลักษณ์เฉพาะอย่างของสังคมนั้นคนในสังคมนั้นๆจะได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมจากคนรุ่นก่อนซึ่งถือว่าเป็นมรดกตกทอดกันมาและปฏิบัติสืบต่อเป็นประเพณีรวมทั้งมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เกิดความเหมาะสมไปทุกรุ่น

- อิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อการสื่อสาร
- 1. ผู้ส่งสาร
 2. ผู้รับสาร
 3. ตัวสารซึ่งมีทั้งวจนสารและอวจนสาร
 4. บริบทแวดล้อมของการสื่อสารลักษณะต่างๆรวมถึงบริบททางวัฒนธรรม

- ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม
- 1. การไม่เปิดใจยอมรับความแตกต่าง
 2. การขาดการเรียนรู้
 3. การไม่เข้าใจความหมาย

- แนวทางในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมที่มีประสิทธิภาพ
- 1. เปิดใจกว้างยอมรับในความแตกต่าง
- 2. ศึกษาและทำความเข้าใจ
- 3. ให้การยอมรับและชื่นชมยกย่อง
- 4. ปฏิบัติให้เหมาะสมและให้เกียรติ

- ทักษะในการสื่อสาร
- การรับรู้การสื่อสาร
 - 1. ความหมายของการรับรู้
 - 2. กระบวนการในการรับรู้
 - 2.1 สิ่งเร้าต่างๆ
 - 2.2 การประมวลผลความคิดเกี่ยวกับสิ่งเร้า
 - 2.3 ชั้นตีความและประเมินค่า
 - 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์

- การสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานเป็นทั้งปัจจัยและทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ถ้าหากไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารที่จะทำให้งานขององค์กรดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในแง่ของการบริหารองค์กรการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย ทำให้คนคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้และทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์กรหลายอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสร้างความเจริญและพัฒนาองค์กร การควบคุมและประสานงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาในฐานะที่เป็นระบบรวม คือ การใช้การสื่อสารติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการติดต่อกับองค์กรอื่น ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มการฝึกอบรม การสร้างบรรยากาศการทำงาน การควบคุมสั่งงานและการสร้างความพอใจ ในฐานะที่เป็นระบบเฉพาะบุคคลอาจพิจารณาการสื่อสารในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การร่วมประชุม การเขียนคู่มือ การร่างจดหมาย การทำสัญญา การพูดคุยในกลุ่มคนที่ทำงานด้วยกัน และการโต้แย้ง เป็นต้น

- จงตอบคำถามต่อไปนี้
 1. จงอธิบายความหมายของการสื่อสาร
 2. จงอธิบายความสำคัญของการสื่อสาร
 3. จงอธิบายวัตถุประสงค์
 4. จงอธิบายองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์
 5. จงอธิบายประเภทของการสื่อสาร
 6. จงอธิบายภาษาการสื่อสาร
 7. จงอธิบายระบบการสื่อสารของมนุษย์
 8. จงอธิบายวัฒนธรรมกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
 9. จงอธิบายความเข้าใจตนเองกับการสื่อสารในกระบวนการสื่อสาร

ใบงาน/ช่องทางการส่งงาน

- ให้นักศึกษาค้นคว้ารูปแบบการสื่อสารในองค์การมาคนละ 1 แบบ
- ส่งงานที่ [webmail: marisa@webmail.npru.ac.th](mailto:marisa@webmail.npru.ac.th)



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม