



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



**NPRU**  
**Nakhon Pathom**  
**NAKHON**  
**PATHOM**  
**RAJABHAT**  
**UNIVERSITY**  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครปฐม



วิชา 9912105

การจัดการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

อาจารย์ ดร.มาริษา สุธิตวนิช สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## บทที่ 8

# การติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีการสื่อสาร

# การติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีการสื่อสาร

**NPRU**  
Nakhon Pathom  
Rajabhat University



# ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

- การติดต่อสื่อสารเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือ หน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานหนึ่ง หรือเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกขององค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนนั้นเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ไม่ยาก โดยจุดเริ่มต้นของการสื่อสารที่บรรลุเป้าหมายที่สุดก็คือ การทำให้สาร และการสื่อสารนั้นเรียบง่าย ปฏิบัติได้มากที่สุด และง่ายต่อการจำที่สุด ซึ่งสามารถทำได้โดยอาศัยหลัก และขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร

# กระบวนการติดต่อสื่อสาร

- กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป และองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างง่าย 3 ประการ มีดังต่อไปนี้
- ผู้ส่งข่าวสาร                      ข่าวสาร                      ผู้รับข่าวสาร

# กระบวนการติดต่อสื่อสาร (ต่อ)

- ผู้ส่งข่าวสารอาจจะเป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ เช่นเดียวกับผู้รับสาร ซึ่งการส่งสารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการทัศนคติ ค่านิยม และการรับรู้ของทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร กระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์การ ผู้ส่งสารจะต้องมีข้อเท็จจริง หรือข่าวสารที่จะส่ง และวัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสาร โดยผู้ส่งข่าวสารจะจัดข่าวสารให้อยู่ในลักษณะที่สามารถจะส่งไปถึงผู้รับได้ดี และเข้าใจได้ดีที่สุด ซึ่งข่าวสารจะถูกกำหนดในลักษณะต่างๆ และจะถูกหมุนเวียนไปในช่องทางการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่จะถึงผู้รับสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการ และเทคนิคของผู้ส่งข่าวสาร

# ความสำคัญการติดต่อสื่อสาร

- ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของธุรกิจหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตามจะต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยมีจุดประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ความคิด อันก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน
- งานด้านการติดต่อสื่อสารจึงเป็นหัวใจสำคัญของงานเลขานุการ ที่จำเป็นจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี ไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน การอ่าน ตลอดจนมีความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง
- นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ยังช่วยให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

- ฉะนั้น งานด้านการติดต่อสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่ใช้ส่งเรื่องราวข่าวสารข้อความ เรื่องและภาพ ไปมาระหว่างกันทั้งภายในหน่วยงาน (Internal Communication) และภายนอกหน่วยงาน (External Communication)
- การติดต่อสื่อสาร (Communication) จึงเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหลายคน เพื่อให้เข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งส่งไป และเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ซึ่งการส่งข่าวสารอาจอยู่ในรูปของการสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร การใช้กิริยาท่าทางอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ โดยอาศัยช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

# การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

- 1. ผู้นำสารต้องเข้าใจจุดมุ่งหมายในการส่งข่าวสาร
- 2. ผู้ส่งควรหาช่องทางการส่งข่าวสารให้เหมาะสม
- 3. ผู้ส่งสารต้องเข้าใจระดับความสามารถในการสื่อสารของผู้รับสาร
- 4. ผู้ส่งสารต้องรู้จักใช้เทคนิคและวิธีการถ่ายทอดข่าวสารไปยังผู้รับได้อย่างเหมาะสม

- 1. การติดต่อสื่อสารภายใน (Internal Communication) มีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เพื่อชี้แจงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ทำได้ 2 วิธีคือ
  - 1.1 การติดต่อด้วยวาจาหรือคำพูด มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเงิน ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง สัมผัสความจริงใจได้ และได้ข้อมูลย้อนกลับทันที
  - 1.2 การติดต่อด้วยลายลักษณ์อักษร เป็นทางการและมีหลักฐานชัดเจน สามารถอ่านทวนความได้ตลอดเวลาหรือสถานที่

- การติดต่อสื่อสารภายใน สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ
- 1. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ไม่เป็นพิธีการ ง่ายแก่การเข้าใจ
- 2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เป็นพิธีการ และมักเป็นการสื่อสารทางเดียว
- 3. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เป็นพิธีการเช่นเดียวกันการสื่อสารจากบนสู่ล่าง

- 2. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External Communication)
  - 1. การต้อนรับ 2. การนัดหมาย
  - 3. จดหมายออก และจดหมายเข้า
  - 4. โทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
  - 5. การใช้บริการจากบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด
  - 6. การใช้บริการบริษัทไปรษณีย์ไทย 7. การใช้บริการสื่อมวลชนต่าง ๆ
  - 8. สิ่งตีพิมพ์ของบริษัท 9. คำปราศรัย 10. ข้อความโฆษณา

- 1. เข้าใจพื้นฐานของทักษะการสื่อสาร
  - 1.1 รู้ว่าจริงๆ แล้วการสื่อสารคืออะไร
  - 1.2 กล้าพูดในสิ่งที่ตัวเองคิด
  - 1.3 ฝึกฝน

- 2. ดึงดูดใจผู้ฟัง
  - 2.1 สบตา
  - 2.2 ใช้ท่าทาง
  - 2.3 อย่าสื่อความสับสน
  - 2.4 ระวังกาย
  - 2.5 แสดงทัศนคติและความเชื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์
  - 2.6 พัฒนาทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

- 3. การใช้คำพูด

- 3.1 พูดขัดถ้อยขัดคำ
- 3.2 ออกเสียงแต่ละคำให้ถูกต้อง
- 3.3 ใช้คำพูดให้ถูกต้อง
- 3.4 พูดให้ช้าลง
- 3.5 ปรับปรุงเสียงของคุณ
- 3.6 ทำเสียงให้มีชีวิตชีวา
- 3.7 พูดให้ดังพอสมควร

# เคล็ดลับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

- พยายามพูดให้คล่องแคล่วและพยายามทำให้แน่ใจว่าคนอื่นได้ยินเวลาที่คุณพูด
- ผู้พูดที่ดีคือผู้ฟังที่ดี
- อย่าพูดขัดหรือพูดทับขณะที่คนอื่นกำลังพูด มันทำให้การสนทนาติดขัด จังหวะนั้นสำคัญมาก
- พูดเสียงดังพอเหมาะกับบริบทของการสนทนา
- ถามความเห็นของผู้ฟังเพื่อให้แน่ใจว่า เขาเข้าใจคุณในระหว่างการสนทนาจริงๆ

# เคล็ดลับ (ต่อ)

- มั่นใจขณะพูด คนอื่นจะคิดอย่างไรไม่สำคัญ
- ใช้คำพูดให้ถูกต้องตามไวยากรณ์
- อย่าอวยตัวเองต่อหน้าผู้ฟังมากเกินไป
- อย่าคิดว่าสิ่งที่คุณพูดถูกต้องเสมอ
- สบตาขณะพูดหรือฟัง

# เคล็ดลับ (ต่อ)

- ถ้าคุณอยากมีทักษะการสื่อสารที่ดี ก่อนอื่นคุณต้องมั่นใจและอย่าพูดตะกุกตะกักต่อหน้าคนอื่น ลองเข้าสังคมกับผู้คนให้มากขึ้น เพราะคุณจะได้รู้ว่าการคุยกับแต่ละคนนั้นแตกต่างกันอย่างไร
- การฝึกฝนจะทำให้การสื่อสารของคุณดีขึ้นเรื่อยๆ

- 1. เทคโนโลยีการแพร่ภาพและเสียง (Broadcast and Motion Picture Technology)
- 2. เทคโนโลยีการพิมพ์ (Print and Publishing Technology)
- 3. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer Technology)
- 4. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)

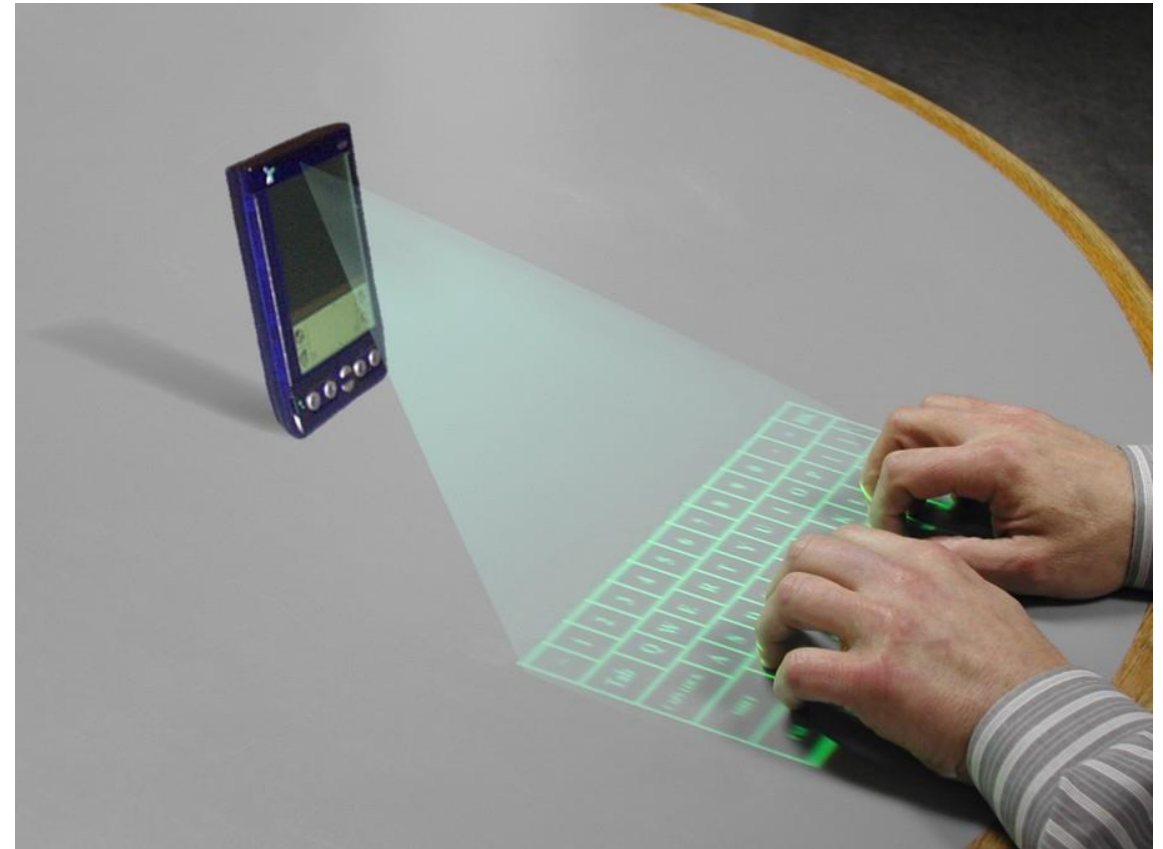
- เทคโนโลยีมิได้มีความหมายเฉพาะการใช้เครื่องจักรกลอย่างเดียวนั่น  
แต่ยังรวมถึงการปฏิบัติหรือดำเนินการใด ๆ ที่ใช้ความรู้ วิธีการ หรือ  
เทคนิคทางวิทยาศาสตร์เพื่อช่วยให้การดำเนินการต่าง ๆ บรรลุผล  
พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของ  
เทคโนโลยีว่า หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะ ในการนำเอา  
วิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและ  
อุตสาหกรรม

- 1. ประสิทธิภาพ ( Efficiency ) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว
- 2. ประสิทธิภาพ ( Productivity ) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด
- 3. ประหยัด ( Economy ) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

- 1. เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ ( process)
- 2. เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (product)
- 3. เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต  
(process and product)

# แนวโน้มของอุปกรณ์ในเทคโนโลยีการสื่อสารในอนาคต





- ดังนั้นอุปกรณ์สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในอนาคตมีแนวโน้มเป็นดังนี้คือ มีขนาดเล็กลง พกพาได้ง่าย แต่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น เก็บข้อมูลได้มากขึ้น ประมวลผลได้เร็วขึ้น ใช้งานได้หลากหลายมากขึ้น โดยมีการผนวกอุปกรณ์หลายๆอย่างไว้ในเครื่องเดียว ( all-in-one )
- สำคัญอุปกรณ์เหล่านี้ต้องใช้งานง่ายขึ้น รวมถึงสามารถสั่งงานด้วยเสียงได้ นอกจากนี้ ยังมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีขึ้น โดยอาศัยลายนิ้วมือหรือจอมาแทนการพิมพ์รหัสแบบในปัจจุบัน

- จงตอบคำถามต่อไปนี้
  1. จงอธิบายความหมายของการติดต่อสื่อสาร
  2. จงอธิบายกระบวนการติดต่อสื่อสาร
  3. จงอธิบายความสำคัญการติดต่อสื่อสาร
  4. จงอธิบายการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
  5. จงอธิบายประเภทของการติดต่อสื่อสาร

6. จงอธิบายเทคโนโลยีการสื่อสาร
7. จงอธิบายความหมายของเทคโนโลยีการสื่อสาร
8. จงอธิบายแนวโน้มของอุปกรณ์ในเทคโนโลยีการสื่อสารในอนาคต
9. จงอธิบายเทคโนโลยีการสื่อสารสำหรับงานนิเทศศาสตร์
10. จงแสดงความคิดเห็นเรื่องการติดต่อสื่อสารในยุคดิจิทัล

- ให้นักศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีการสื่อสาร  
สำหรับงานนิเทศศาสตร์มา คนละ 1  
เทคโนโลยี
- ส่งงานที่ webmail:  
[marisa@webmail.npru.ac.th](mailto:marisa@webmail.npru.ac.th)



อาจารย์ ดร.มาริษา สุจิตวนิช  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์  
คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม